

CONSTANCIA PUBLICACIÓN AVISO  
EDIFICIO EPM

Fijación en cartelera Retiro en cartelera

23/12/2025

30/12/2025

Advertencia: La notificación se considerará  
surtida al finalizar el día siguiente al retiro  
del Aviso.



NIT. 890.904.996 - 1

## RESULTADO A SU SOLICITUD

Caso Nro: PQR-13249456-L4Y3

Fecha Creación: 11/12/2025 01:21:13 PM

Contacto: Ligia Mayerly Portilla Serpa

Instalación: 057928000401100104

Dirección: CR 98 CL 70 D -110 (INTERIOR 104 )

Meses Reclamados:

Servicio: Gas Natural Regulado

Municipio: MEDELLIN

Causa: Inconformidad con la Información

Departamento: Antioquia

Detalle de lo solicitado:

LIGIA MAYERLY PORTILLA SERPA CC: 37575692 Tel: 3124755685 CR 98 CL 70 D -110 (INTERIOR 104 ) Correo:ligiaporillaserpa@gmail.com Id:a82daeb3-2705-429c-8aae-51896bc2a01c Cliente con OT-2921939 del 1/12/2025- observaciones: "01/12/2025/+B.D23228730 /COD.01 /RED TECNICAMENTE CONFORME \_ RESIDENCIAL CERTIFICADA \_ /INSP: CASTAÑEDA SUAREZ JAIRO ANDRES / EYC INGENIERIA \*ESTEFANIA ALVARADO" Usuaría inconforme con la información que le brindo el funcionario el 1/12 quien al realizarle la revisión de la RP le informó que tenía una fuga en la cubierta, pero que le pagara a él \$50.000 para dejarle listo y así lo hicieron y que le informara al vecino del apartamento 102 que tenía fuga en la parte de afuera. Le informo al vecino y él llamo a la empresa y fueron y le informan que no es del vecino la fuga sino de ella. Solicita garantía a está revisión.

Nro. Respuesta: PQR-13249456-L4Y3

Fecha Respuesta: 18/12/2025 03:05:37 PM

Resultado: No Accede

Decisión:

Con el fin de dar respuesta a la queja presentada por medio de la línea 604 44 44 115, le informamos que una vez gestionada la misma, se encontró que esta es No imputable. Nuestro equipo informa lo siguiente: "En atención a la queja presentada relacionada con la orden de trabajo OT-2921939, ejecutada el 01 de diciembre de 2025, nos permitimos informar que se realizó el análisis correspondiente, incluyendo la revisión documental del servicio, la verificación en campo y la evaluación de los hechos expuestos. Durante la visita técnica realizada a la instalación, se constató que la intervención efectuada previamente por el personal de emergencias correspondió al cambio del regulador y no del medidor, como inicialmente fue manifestado. Se le explicó que el regulador es un dispositivo mecánico que puede presentar fallas o desprendimientos en cualquier momento y que, conforme a la normatividad vigente, el costo de este elemento debe ser asumido por el usuario. Así mismo, se le informó que el inmueble cuenta con un centro de medición múltiple y que, al persistir olor a gas, era necesario validar la situación con la administración del conjunto, con el fin de que esta solicitara ante EPM la revisión integral del centro de medición. En relación con la manifestación realizada por la usuaria sobre un presunto pago al inspector, por una supuesta reparación de una fuga en la conexión de la cubierta, se verificó dicha conexión durante la visita posterior, evidenciándose que esta se encontraba hermética. Si bien se identificaron rastros de fuerza media, dado que se evidencia es posible intervención de un tercero. La visita fue ejecutada el 01 de diciembre de 2025 y que la queja fue radicada el 11 de diciembre de 2025 a EPM. En el sistema también reposa una calificación positiva otorgada por el usuario respecto a la atención brindada por el inspector el día de la inspección." Agradecemos su comunicación y ofrecemos disculpas por las molestias ocasionadas, lo invitamos a que siga en contacto permanente con nosotros y nos permita mejorar la prestación de nuestros servicios.

Resuelto por:

---

CLAUDIA MARIA GALLO FORONDA  
Empresas Públicas de Medellín E.S.P.

ATC-FR-11 V05 20/09/2021



## Acta de Envío y Entrega de Mensaje de Datos



EnviaElectronico certifica que ha realizado por encargo de **Empresas Públicas de Medellín** identificado(a) con **NIT 890.904.996-1** el servicio de envío de la notificación electrónica, a través de su sistema de registro de ciclo de comunicación Remitente - Destinatario. Acreditado por el organismo nacional de acreditación (ONAC) con el código 16-ECD-004.

Según lo consignado los registros de EnvíaElectronico el mensaje de datos presenta la siguiente información:

### Resumen del mensaje

<b>Id mensaje:</b>	1462336
<b>Remitente:</b>	Empresas Públicas de Medellín - admin@epm.com
<b>Cuenta Remitente:</b>	documentoselectronicos@enviacolvanes.com.co
<b>Destinatario:</b>	ligiaportillaserpa@gmail.com - Ligia Mayerly Portilla Serpa
<b>Asunto:</b>	Detalle de respuesta al número de radicado PQR-13249456-L4Y3
<b>Fecha envío:</b>	2025-12-22 10:00
<b>Estado actual:</b>	No fue posible la entrega al destinatario
<b>Adjuntos:</b>	<u>1</u>

### Trazabilidad de notificación electrónica

Evento	Fecha Evento	Detalle	Estampa
● <b>Mensaje enviado con estampa de tiempo</b>  El mensaje de datos se tendrá por expedido cuando ingrese en un sistema de información que no esté bajo control del iniciador o de la persona que envió el mensaje de datos en nombre de éste - <b>Artículo 23 Ley 527 de 1999.</b>	Fecha: 2025/12/22 Hora: 10:01:52		<b>Tiempo de firmado:</b> 2025/12/22 10:01:52  <b>Política:</b> 1.3.6.1.4.1.31304.1.1.2.9.
● <b>No fue posible la entrega al destinatario (La cuenta de correo no existe.)</b>	Fecha: 2025/12/22 Hora: 10:01:53	Dec 22 10:01:53 cl-t205-282cl postfix /smtp[32094]: 5B7191248875: to=<ligiaportillaserpa@gmail.com>, relay=gmail-smtp-in.l.google.COM [74.125.20.27]:25, delay=0.78, delays=0.17/0/0.45/0.17, dsn=5.1.1, status=bounced (host gmail-smtp-in.l.google.COM [74.125.20.27] said: 550-5.1.1 The email account that you tried to reach does not exist. Please try 550-5.1.1 double-checking the recipient's email address for typos or 550-5.1.1 unnecessary spaces. For more information, go to 550 5.1.1 https://support.google.com/mail/?p=NoSuc h User 41be03b00d2f7-c1e7cee8baasi17291727a12.3 4 3 - smtp (in reply to RCPT TO command))	<b>Tiempo de firmado:</b> 2025/12/22 10:12:54  <b>Política:</b> 1.3.6.1.4.1.31304.1.1.2.9.
● <b>Consumo WS notificacion</b>	Fecha: 2025/12/22 Hora: 10:12:57	Consumo para id 1462336, estado 51: --- [202] - Se ha recibido la respuesta de correo certificado correctamente	

De acuerdo con los artículos 20 y 21 de la Ley 527 de 1999 se presumirá que el destinatario ha recibido el mensaje, cuando el emisor del mismo recepcione el acuse de recibo que puede ser automatizado, en ese orden de ideas, el presente documento constituye acuse de recibo automatizado y constituye prueba de entrega del mensaje

de correo electrónico así como sus archivos adjuntos en la fecha y hora indicadas anteriormente.

Contenido del mensaje

Asunto: Detalle de respuesta al número de radicado PQR-13249456-L4Y3

Cuerpo del mensaje:

Haz [clic aquí](#) para ir al final del documento PDF y ver el contenido del mensaje.

Adjuntos

Para ver el contenido del mensaje, haz clic en el ícono # que está en el panel lateral de la aplicación Adobe, Foxit o Nitro.

Nombre	Tipo de Archivo	Suma de Verificación (SHA-256)
Detalle-PQR-13249456-L4Y3-3966.pdf	application/pdf	117baf0365f4442f44217570549aad6bef17f6795ed2823ee3040fdc665f0cba

Descargas

--

De conformidad con el artículo 9 de la Ley 527 de 1999, la presente notificación electrónica como los documentos adjuntos a esta, son documentos íntegros, ya que es posible determinar que los mismos no han sido modificados ni alterados desde el momento en que fue enviado el mensaje de datos por parte del emisor del mensaje, por lo tanto dichos documentos tienen plena validez jurídica y probatoria.

El presente servicio cuenta con acreditación de ONAC, bajo el certificado de acreditación 16-ECD-004, lo que garantiza su cumplimiento con los estándares técnicos y jurídicos aplicables y respalda la validez y confiabilidad de las notificaciones emitidas. En consecuencia, este documento garantiza la seguridad y autenticidad de la información, en cumplimiento con lo dispuesto por la Ley 527 de 1999.

## Vista del Contenido

body { max-width: 597.81690140845px; margin: 0 auto; } img, table, div, pre, blockquote, iframe, embed, object, svg { max-width: 100%; height: auto; box-sizing: border-box; overflow-wrap: break-word; word-break: break-word; display: block; } table { table-layout: auto; width: 100%; height: auto; } notificacion PQR

### Notificación PQR

¡Hola!

Adjunto encontrará la información de  
Detalle de respuesta al número de  
radicado PQR-13249456-L4Y3..

Gracias por utilizar los medios digitales

[www.envia.co](http://www.envia.co)