


## Datos de la petición

Petición presentada por	Marcela Quintero Vélez	Número de radicado	20260120010203
	Representante Legal	Fecha de radicado	19/01/2026
	PRODUCTOS EL CARIBE S.A.		
Dirección de respuesta	<a href="mailto:gerencia@productoselcaribe.com">gerencia@productoselcaribe.com</a>	Numero de respuesta	20260130009148
		Fecha de respuesta	21/01/2026

## Apreciada Marcela,

A continuación, encontrará la respuesta por parte de nuestro equipo de atención al cliente a su petición.

En el documento encontrará cuadros que contienen este símbolo , donde se especifican definiciones y aclaraciones importantes.

Recientemente nos hizo llegar una petición mediante la cual solicita renovación del beneficio de exención de contribución para el servicio de gas asociando el contrato 9959320 con dirección CR 52 CL 7 SUR -73 en Medellín. Para EPM es muy importante conocer y entender sus necesidades, por ello, con el objetivo de brindarle una orientación clara, precisa y oportuna, le responderemos su solicitud a continuación.

## Respuesta a su petición

Le informamos que, hemos realizado un análisis detallado de su caso, por lo cual se revisaron los documentos adjuntos por lo cual se renueva la exención al servicio de gas , para el contrato 9959320 con dirección CR 52 CL 7 SUR -73 en Medellín, puesto que cumple con los requisitos mencionados en el decreto 2860 de 2013, porque la actividad económica principal del inmueble (1081) se encuentra en el Registro Único Tributario (RUT), bajo los códigos 011 a 360, 411 a 439 y 581 de la Resolución 000114 de 2020 de la DIAN.

### Importante:



Este beneficio tendrá una vigencia hasta el 13 de agosto del 2026. Si desea continuar disfrutando de este beneficio, le invitamos a que 15 días antes de la fecha de retiro presente los documentos actualizados.

Esperamos haber atendido de la mejor manera su solicitud y lo invitamos a seguir en contacto con nosotros para mejorar la prestación de nuestros servicios.

Atentamente,



**TIBIZAY MAYDE RACINES ARBOLEDA**  
Empresas Públicas de Medellín E.S.P

PQR-13331215-S7C9

# Una atención especial para un cliente muy especial

Hemos creado un modelo de atención preferencial para clientes empresariales, diseñado para brindarte soluciones de forma cercana y eficiente. Ya sea de manera presencial o virtual, estamos aquí para acompañarte.

- ✓ Atención exclusiva en trámites y servicios.
- ✓ Asesoría de expertos.
- ✓ Servicio personalizado, ágil y oportuno.

agenda tu cita virtual o presencial

haciendo click aquí



epm<sup>®</sup>





## 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>	1479461
<b>Remitente:</b>	Empresas Públicas de Medellín - admin@epm.com
<b>Cuenta Remitente:</b>	documentoselectronicos@enviacolvanes.com.co
<b>Destinatario:</b>	gerencia@productoselcaribe.com - Marcela Quintero Velez
<b>Asunto:</b>	Oficio de respuesta al número de radicado 20260120010203
<b>Fecha envío:</b>	2026-01-22 19:00
<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: 2026/01/23 Hora: 07:29:35		<b>Tiempo de firmado:</b> 2026/01/23 07:29:35  <b>Política:</b> 1.3.6.1.4.1.31304.1.1.2.9.
<b>● No fue posible la entrega al destinatario (El servidor de destino rechaza la conexión.)</b>	Fecha: 2026/01/23 Hora: 07:32:01	--87d37ec6-5888-40ea-a43d-91c6d11d183e Content-Type: multipart/alternative; differences=Content-Type; boundary=&quot;ot;b5101cde-ab77-43ce-94fe-2b aa2ff092ae&quot;--b5101cde-ab77-43ce-94fe-2b aa2ff092ae Content-Type: text/plain; charset="iso-8859-1" Content- Transfer-Encoding: quoted-printable [https://products.of fice.com/en-us/CMSIma ges /Office365Logo_O range.png?versi= on=3Db8d100a9- 0a8b-8e6 a-88e1-ef488fee0470 ] Your message to the Microsoft 365 group gerencia@productoselcaribe.com coul= dn't be delivered. The group gerencia isn't set up to receive messages from bounce@bnc. enviaco= lvanes.com.co. bou nce@bnc.enviacolv. . . Office 365 gerencia Sender Action Required Sender not allowed How to Fix It Try one or more of the following: * If you're a member of the group, you might be registered with an emai= l address other than bounce@bnc. enviacolvanes.com.co. Resend your	<b>Tiempo de firmado:</b>  <b>Política:</b> .

message u= sing the email address  
where you receiv

● Consumo WS notificacion

Fecha: 2026/01/23  
Hora: 07:32:01  
Consumo para id 1479461, estado 53:  
--- [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: Oficio de respuesta al número de radicado 20260120010203

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)
Oficio-PQR-13331215-S7C9-7667.pdf	application/pdf	f17dae27ffdc62b8f843d8b269730af5c31e88e7a8de5ea597f366b7452edfdb

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 Oficio de respuesta al número de radicado 20260120010203. Agradecemos que nos permita reconocer tu percepción de la experiencia que tuviste con EPM, a través de nuestro canal escrito, respondiendo esta corta encuesta. <https://cu.epm.com.co/clientesyusuarios/respuesta-notificacion-correo>.

Gracias por utilizar los medios digitales



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