

NIT. 890.904.996 - 1

## RESULTADO A SU SOLICITUD

Caso Nro: PQR-12619032-N8H3 Fecha Creación: 11/04/2025 09:17:52 AM  
Contacto: Viviana Leones Silva  
Instalación: 059922003000900229  
Dirección: CR 92 CL 93 -90 (INTERIOR 229 )  
Meses Reclamados:  
Servicio: Gas Natural Regulado Municipio: MEDELLIN  
Causa: Suspensión o corte del servicio Departamento: Antioquia

### Detalle de lo solicitado:

US:Viviana Leones Silva CC:1045680617 TELS:3017810462 - 3243495506 Dir.CR 92 CL 93 -90 (INTERIOR 229 ) Medellín, Usuario se comunica para solicita retiro de cepo que registra en crm con ORD -01926903 por empresa TECNO KIMA LTDA ya que le están realizando una reinstalación del gas y este no permite realizar el trabajo. Desea se le atienda su solicitud lo más pronto posible ya que se encuentra perjudicada. ID 284e2522-43c7-4418-a502-690abc0867e1 MHURTAMU

Nro. Respuesta: PQR-12619032-N8H3 Fecha Respuesta: 14/04/2025 10:53:01 AM  
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, debido a que no se evidencian errores de procedimientos por parte del personal. Nuestro equipo informa lo siguiente: "Se creó orden de reconexión en CRM DYNAMICS ORD -02058853. Se realizó la visita a la dirección, pero no fue posible realizar la reconexión del servicio debido a una fuga en la válvula. La primera visita se realizó el día 12 de abril, sin encontrar al usuario en el lugar. En una segunda visita, realizada hoy 14 de abril, se encontró al usuario, a quien se le informó que debe comunicarse con la línea de atención de EPM para solicitar la corrección de la fuga y así poder proceder con la habilitación del servicio". 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:

CATALINA ARCILA BETANCUR  
Empresas Públicas de Medellín E.S.P.



**Bienvenidos a  
envía electrónico**

Para saber más acerca de nuestra  
fácil y segura a nuestro Servicio

Documentos Electrónicos

## Acta de Envío y Entrega de Correo Electrónico



EnvíaElectronico 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 en los registros de EnvíaElectronico el mensaje de datos presenta la siguiente información:

### Resumen del mensaje

**Id mensaje:** 1306203  
**Remitente:** admin@epm.com  
**Cuenta Remitente:** documentoselectronicos@enviacolvanes.com.co  
**Destinatario:** zealeonescherymichell@gmail.com - Viviana Leones Silva  
**Asunto:** Detalle de respuesta al número de radicado PQR-12619032-N8H3  
**Fecha envío:** 2025-04-15 14:47  
**Documentos Adjuntos:** Si  
**Estado actual:** No fue posible la entrega al destinatario

### Trazabilidad de notificación electrónica

Evento	Fecha Evento	Detalle
<p>● <b>Mensaje enviado con estampa de tiempo</b></p> <p>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 - Artículo 23 Ley 527 de 1999.</p>	<p>Fecha: 2025/04/15 Hora: 14:49:34</p>	<p>Tiempo de firmado: Apr 15 19:49:34 2025 GMT Política: 1.3.6.1.4.1.31304.1.1.2.9.</p>
<p>● <b>No fue posible la entrega al destinatario (La cuenta de correo no existe.)</b></p>	<p>Fecha: 2025/04/15 Hora: 14:49:35</p>	<p>Apr 15 14:49:35 el-205-282el postfix/smtp[24591]: 2A60A12487FF: to=&lt;zealeonescherymichell@gmail.com&gt;&amp;g t., relay=gmail-smtp-in.1.google.com[142.250.141.27]:25, delay=0.92, delays=0.08/0.1/0.59/0.15, dsn=5.1.1, status=bounced (host gmail-smtp-in.1.google.com[142.250.141.2 7 ] 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=NoSuchUser d9443c01a7336-22ac7c847d3si20486511Sad288 - gsmtpt (in reply to RCPT TO command))</p>

De acuerdo con los artículos 20 y 21 de la Ley 527 de 1999 se presuimirá 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.

**Importante:** En el aparte Acuse de Recibo, en los casos en que aparece la frase "Opened mail for delivery" se debe a las características del servidor de correo electrónico Microsoft Exchange, en estos casos, si el mensaje no pudo ser entregado dicho servidor enviará una segunda respuesta indicando que no fue exitosa la entrega del mensaje, si no hay una segunda respuesta del servidor de correo electrónico, quiere decir que tu mensaje fue entregado satisfactoriamente por lo que este documento pasa a constituir acuse de recibo

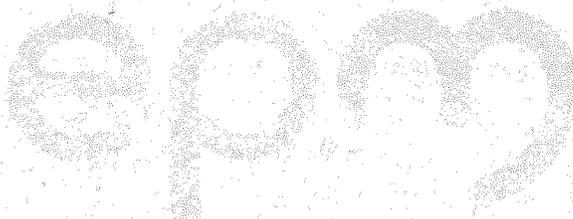
## Contenido del Mensaje

Asunto: Detalle de respuesta al número de radicado PQR-12619032-N8H3

Cuerpo del mensaje:

notificacion PQR

### Notificación PQR



¡Hola!

Adjunto encontrará la información de  
Detalle de respuesta al número de  
radicado PQR-12619032-N8H3..

Gracias por utilizar los medios digitales

## Adjuntos

Nombre	Suma de Verificación (SHA-256)
Detalle-PQR-12619032-NSH3-4918.pdf	3a1b5f8694d6c3ca0ab60d69879b8face1e169f8eb7ba5f2c7586323c6ffe

## Descargas

De conformidad con el artículo 9 de la Ley 527 de 1999, la presente notificación electrónica con 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.

[www.andesscd.com.co](http://www.andesscd.com.co)

