

CONSTANCIA PUBLICACIÓN AVISO  
EDIFICIO EPM

Fijación en cartelera      Retiro en cartelera  
29/08/2025              04/09/2025

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-12936326-J9Q4                      Fecha Creación: 12/08/2025 11:07:18 AM

Contacto: Jose Ignacio Montoya Montoya

Instalación: 054028204330200302

Dirección: CR 8 B CL 44 CC -20 (INTERIOR 302 )

Meses Reclamados:

Servicio: Gas Natural Regulado

Municipio: MEDELLIN

Causa: Incumplimiento de la revisión en las  
fechas establecidas

Departamento: Antioquia

Detalle de lo solicitado:

11:07 a. m. 12/08/2025 Usuario se comunica muy inconforme por la demora en la instalación del servicio de gas en su vivienda, verificando en el sistema registra la orden ORD -02052074 de instalación en ejecución desde el 03/04/2025 a cargo de la empresa contratista COMERCIALIZADORA S. Y E. Y CIA. S.A. contrato CW238429, se encuentra en el día 131 de 15 del ANS, además se ingreso una queja PQR-12726001-Q6B8 el día 26/05/2025 la cuál le dieron respuesta que se instalaría el servicio el día 02/07/2025 pero hasta la fecha no lo han instalado. Id 8d358cfe-eda4-4d33-8877-1da0c50927a1 lcatanru

Nro. Respuesta: PQR-12936326-J9Q4

Fecha Respuesta: 25/08/2025 05:01:33 PM

Resultado: Accede imputable a EPM

Decisión:

Con el fin de dar respuesta a la queja presentada por medio de la Línea de Atención 44 44 115, le informamos que una vez gestionada la misma, se encontró que esta es imputable. 25-08-2025 Se establece contacto telefónico con el Sr. Jose Ignacio Montoya Montoya, con el fin de programar la construcción de la red interna de gas, se le ofrecieron disculpas por los retrasos presentados en la atención del servicio y se programa la ejecución de los trabajos para el día 26-08-2025, El usuario queda satisfecho con la explicación y se encontrará a la espera de la ejecución de los trabajos, Se procede con el cierre de la queja 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:

---

YENNY ALEJANDRA GUTIERREZ CALDERON

Empresas Públicas de Medellín E.S.P.



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

### Resumen del mensaje

|                             |                                                                  |
|-----------------------------|------------------------------------------------------------------|
| <b>Id mensaje:</b>          | 1386905                                                          |
| <b>Remitente:</b>           | admin@epm.com                                                    |
| <b>Cuenta Remitente:</b>    | documentoselectronicos@enviacolvanes.com.co                      |
| <b>Destinatario:</b>        | montoyajoseignacio882@hotmail.com - Jose Ignacio Montoya Montoya |
| <b>Asunto:</b>              | Detalle de respuesta al número de radicado PQR-12936326-J9Q4     |
| <b>Fecha envío:</b>         | 2025-08-27 09:36                                                 |
| <b>Documentos Adjuntos:</b> | Si                                                               |
| <b>Estado actual:</b>       | No fue posible la entrega al destinatario                        |

### Trazabilidad de notificación electrónica

| Evento                                                                                                                                                                                                                                                                                  | Fecha Evento                                      | Detalle                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                            |
|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|---------------------------------------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| <b>Mensaje enviado con estampa de tiempo</b><br><br>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> | <b>Fecha:</b> 2025/08/27<br><b>Hora:</b> 09:38:40 | <b>Tiempo de firmado:</b> Aug 27 14:38:40 2025 GMT<br><b>Política:</b> 1.3.6.1.4.1.31304.1.1.2.9.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                  |
| <b>No fue posible la entrega al destinatario</b><br><b>(La cuenta de correo no existe.)</b>                                                                                                                                                                                             | <b>Fecha:</b> 2025/08/27<br><b>Hora:</b> 09:38:41 | Aug 27 09:38:41 cl-t205-282cl postfix/smtp[23084]: CDD9E124873D:<br>to=<montoyajoseignacio882@hotmail.com<br>& gt;, relay=hotmail-com.olc.protection.outlook<br>.com[52.101.194.16]:25, delay=0.49, delays=0.1/0.11/0.<br>16/0.12, dsn=5.5.0, status=bounced (host hotmail-com.<br>olc.protection.outlook.com[5<br>2.101.194.16] said: 550 5.5.0 Requested action not<br>taken: mailbox unavailable (S2017062302).<br>[CH2PEPF00000146.namprd02.prod.outlook.c<br>o m 2025-08-27T14:38:41.222Z 08DDE1214DFD02F7]<br>(in reply to RCPT TO command)) |
| <b>Consumo WS notificacion</b>                                                                                                                                                                                                                                                          | <b>Fecha:</b> 2025/08/27<br><b>Hora:</b> 09:49:28 | Consumo para id 1386905, 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.

**Importante:** En el aparte Acuse de Recibo, en los casos en que aparece la frase "Queued 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-12936326-J9Q4

Cuerpo del mensaje:

notificacion PQR

### Notificación PQR

¡Hola!

Adjunto encontrará la información de  
Detalle de respuesta al número de  
radicado PQR-12936326-J9Q4..

Gracias por utilizar los medios digitales

## Adjuntos

| Nombre                             | Suma de Verificación (SHA-256)                                   |
|------------------------------------|------------------------------------------------------------------|
| Detalle-PQR-12936326-J9Q4-1998.pdf | 40e595f54c6e318721fc5a1d2a23f71d2e3a90619586c93447c19d0ef2f882da |

## 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.

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