

San Juan de Pasto (N), cinco (05) de octubre dos mil veintiuno (2021).

Señor (a);
ALBA ESTRELLA BRAVO PADILLA.
 Correo e- albaestrella3@hotmail.com
 Cel. No. 3175411543.
 Tel. No. 7277347.
 Barrio Obrero.
 Tumaco (N).

		SAC PASTO NOTIFICACIÓN PERSONAL	
NOMBRE:	_____		
CÉDULA:	_____		
TELÉFONO:	_____		
FECHA:	_____		
HORA:	_____		
_____ FIRMA			

Asunto: Respuesta queja por inadecuada prestación del servicio público y atención al usuario.
PQRF´S No. 32367.

Cordial saludo,

Una vez agotado el procedimiento de atención respectivo, dentro del término legal y acorde a lo establecido en los artículos 14 y ss de la Ley 1755 de 2015, en armonía con el artículo 153 de la Ley 142 de 1994, por medio de la presente MONTAGAS S.A. E.S.P procede a dar respuesta a su queja, recepcionada el día 16 de septiembre de dos mil veintiuno (2021) con número interno 32637; dentro de la cual expresa que:

"Buena tarde, mi inconformidad es que el señor Mauricio Ruiz el cual maneja un vehículo grande cada vez q surte cobra de uno hace la cita internamente pero el señor dice q esta mal y cobra más de la cuenta a más de uno el señor le hace lo mismo o si uno se descuida se le coje los cilindros me parece una falta de respeto ya q supuestamente ustedes son una empresa integra y sus empleados son igual pero esto deja mucho q pensar"

Para empezar resaltamos que esta compañía pública el listado de precios de los cilindros de GLP en nuestra página institucional: www.montagas.com.co, ello en aras de que nuestros usuarios conozcan con antelación a la compra y de manera integral los precios que se manejan según la zona en la que residen, en tal sentido, se detalla que para el mes de septiembre de 2021 las tarifas del producto, se rigen según la siguiente tabla:

LISTADO DE PRECIOS DE CILINDRO DE GLP EN EL MUNICIPIO DE TUMÁCO (N)					
CAPACIDAD DEL CILINDRO	15	20	33	40	100
VALOR DEL PRODUCTO	N/A	\$ 50.800	\$ 67.700	\$ 78.800	\$ 177.600

*** La presente tabla está sujeta a cambios y modificaciones, según la variación del precio del producto.

Además nos permitimos resaltar que MONTAGAS S.A. E.S.P tiene establecidos procedimientos y protocolos para que nuestra fuerza de venta realice su proceso de manera asertiva, respetuosa y de calidad, buscando siempre la satisfacción integral de los usuarios frente al producto y servicio que prestamos. Es por esto que al revisar sus argumentos de: “*el señor dice q esta mal y cobra más de la cuenta a más de uno el señor le hace lo mismo o si uno se descuida se le coje los cilindros*”, nos permitimos aclarar que MONTAGAS S.A. E.S.P rechaza completamente este tipo de acciones, las cuales desprestigian la buena labor de esta compañía, la cual se ejecuta de manera continua y según los valores y principios constitucionales que rodean la prestación del servicio público domiciliario de gas; no obstante y siendo conscientes de la gravedad de sus expresiones, **la invitamos a proporcionar las evidencias que sobre dicha contexto tenga, para así denunciar dicho actuar y proceder con la radicación de las acciones legales pertinentes**, pues en virtud del principio de buena fe y en cumplimiento de nuestra política de calidad y transparencia, MONTAGAS S.A. E.S.P debe analizar las pruebas que sobre tal coyuntura existan.

Pese a lo descrito, en observancia de nuestra política de calidad, nos permitimos informarle que, en comprensión de sus argumentos y aseveraciones, se dará inicio al proceso interno tendiente a investigar y perpetrar el seguimiento de los hechos acaecidos con el vendedor reseñado, todo ello en aras de surtir el debido proceso y si es el caso, tomar las acciones disciplinarias, sancionatorias y correctivas correspondientes. Expresamos a usted excusas por las incomodidades presentadas, agradecemos sus observaciones, que nos permiten definir acciones de mejora en beneficio de nuestros usuarios. Así las cosas, dentro del término legal y con la información suministrada damos por satisfecha de manera integral su comunicación.

Sin otro particular,

Atentamente,


SANDRA VILLOTA RODRIGUEZ.
Jefe de Servicio y Atención al Cliente

*Proyectó: Gabriela Ojeda (Abogada Junior).
Revisó: Nancy Maigual (Jefe Senior Jurídica).*