

Radicación de PQRS con MONTAGAS S.A. E.S.P. con respecto al servicio publico de GLP

Petición, Queja, Reclamo o Sugerencia

El solicitante puede realizar peticiones, quejas, reclamos y sugerencias, como lo indica la Constitución Política de Colombia (Artículo 74), la ley 142 de 1994, la Ley 1437 de 2011 Código - Contencioso Administrativo, la Ley 1755 de 2015, y la Circular Única de la superintendencia de Industria y Comercio, para lo cual debe tener en cuenta los siguientes conceptos:

SUGERENCIA: Cualquier expresión verbal, escrita o en medio electrónico de recomendación entregada por un ciudadano, que tiene por objeto mejorar el servicio que se presta

PETICIÓN: Es el derecho que tiene toda persona para elevar solicitudes respetuosas de información y/o consulta y para obtener pronta resolución de las mismas.

QUEJA: Cualquier expresión verbal, escrita o en medio electrónica de insatisfacción con la conducta o la acción de la empresa y que requiere una respuesta.

RECLAMO: Cualquier expresión verbal, escrita o en medio electrónico, de insatisfacción referida a la prestación de un servicio o la deficiente atención, es decir, es una declaración formal por el incumplimiento de un derecho que ha sido perjudicado o amenazado, ocasionado por la deficiente prestación o suspensión injustificada del servicio.



1 Realice la Petición Queja o Reclamo

La Petición, Queja o Reclamo se puede realizar a través de los siguientes medios:

a) **Atención personalizada:** Oficina Atención al Cliente

OFICINAS	PASTO	IPIALES	TUQUERRES	TUMACO
Dirección	Cra 25 # 15 – 25 centro	Cll 21 3 14 edificio san Vicente real	Cra 14 no 24-05 la avenida	Antigua Bavaria, en seguida de decenar, frente al muelle de Ecopetrol.
Horario de atención	Lunes a sábado pedidos: 6:00 am a 7:00 pm continuo	Lunes a sábado 6:00 am - 6:30 pm	Lunes a viernes 8:00 am a 12:30 pm 2:00 pm a 6:00 pm	Lunes a viernes 8:00 am a 12:30 pm 2:00 pm a 6:00 pm
	Atención clientes de lunes a viernes 8:00 am - 6:00 pm jornada continua sábado 8:00 a 4:00 pm		Sábado 8: am a 1:30 pm	Sábado 8: am a 1:30 pm
	Pedidos domingos y festivos 7:00 am a 2:00 pm	Domingos Festivos	7:00 a m - 2:00 pm	Domingos y festivos No labora

OFICINAS	LA UNION	MOCOA	SANDONA	PUERTO ASIS
Dirección	Cra 1 20-15 b/ Inmaculada caficultores	Km 3 via pasto- Vereda Rumiyaco	Cra 5 a 7 -41 obrero	Km 3 San Martin vía Puerto Vega Han Kong
Horario de atención	Lunes a viernes 8:00 am a 12:30 pm 2:00 pm a 6:00 pm	Lunes y Martes 8:00 am a 12:00 pm 2:00 pm a 6:00 pm	Lunes a viernes 8:00 am a 12:30 pm 2:00 pm a 6:00 pm	Miércoles a Viernes 8:00 am a 12:00 pm 2:00 pm a 6:00 pm
	Sábado 8: am a 1:30 pm	Sábado No labora	Sábado 8: am a 1:30 pm	Sábado 8: am a 1:30 pm
	Domingos Festivos No labora	Domingos Festivos No labora	Domingos Festivos No labora	Domingos Festivos No labora

b) **Atención telefónica:** puede comunicarse a línea gratuita #876 (movistar, Tigo, claro).

En caso de fugas de cilindros y/o tanques estacionarios se debe llamar a los números 3217698630 - 3135887665 los cuales tienen disponibilidad 24 horas. En el caso de fugas el tiempo de atención será de máximo una hora, salvo casos especiales en zonas de difícil acceso

OFICINAS	PASTO	IPIALES	TUQUERRES	TUMACO	LA UNION	MOCOA	SANDONA	PUERTO ASIS
TELEFONO	# 876, 7292626 - 7333030	7255601 - 7734665 - 7734664 - 3207250766	7281177 - 3113776344	7270002- 312 298 7828	3148301041	312 2470568	3122496346	312 2470568

c) **Pagina web:** <https://montagas.com.co/contacto/>

d) **Email:** notificacion@montagas.com.co

e) **Canales virtuales:** WhatsApp (+57) 3147733786 de Lunes a Sábado de 6 a.m. a 7 p.m. y Dom y Festivos de 7 a 2 p.m.

Las radicación de PQRS no tiene ningún costo asociado

2 Respuesta a la solicitud

Los plazos de respuesta para PQRS relacionados con la prestación del servicio publico domiciliario son:

Solicitud de Información: la respuesta será entregada en un termino no mayor a 10 días hábiles después de la solicitud de información

Peticiones: la respuesta será entregada en un termino no mayor a 15 días hábiles después de la petición

Peticiones Incompletas: para dar respuesta Montagas requerirá que dentro de los 10 días siguientes se complete la información en el termino máximo de un mes y a partir del día siguiente en el que se complete la información se empezara a contar nuevamente los 15 o 10 días dependiendo de la solicitud, en caso de que no sea completada la información la empresa decretara el desistimiento y archivo del expediente.

Montagas dará prioridad a las peticiones que tengan inmerso derechos fundamentales.

Si dentro del termino establecido anteriormente no se le da respuesta, la petición se entiende positiva

3 ¿No Esta de acuerdo con la respuesta?

Si no esta de acuerdo con la respuesta dada, podrá ejercer su derecho a presentar un recurso de reposición con el fin de que Montagas S.A. E.S.P. analice nuevamente la situación y dará respuesta dentro del plazo pertinente

En caso de no estar de acuerdo con la ultima respuesta, podrá ejercer su derecho a realizar apelación ante la autoridad superior competente que es la Superintendencia de Servicios Públicos Domiciliarios, con el fin de que se pronuncie con respecto a la petición inicial.

La reposición o apelación se debe presentar en los próximos 5 días habiles contados a partir de a fecha de notificación.