	MONTAGAS S.A. E.S.P. NIT 891202203-9			
	NOMBRE DEL FORMATO:			
	ACTA DE FIJACIÓN PAGINA WEB			
SUBPROCESO DE SERVICIO Y ATENCIÓN AL CLIENTE	VIGENCIA 02-jun-21	VERSIÓN 1	CODIGO 40.045-0022	PÁGINA 1 de 1

ACTA DE FIJACIÓN

RESPUESTA PQR F´S RADICADO No. 50.472

NOMBRE DEL PETICIONARIO: JOHN JAIRO GOMEZ UNIGARRO.

LUGAR DE RADICACIÓN: MUNICIPIO DE COLON GENOVA

FECHA: 20/05/2024

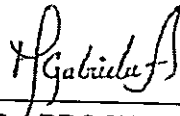
ASUNTO DE LA PQR F´S: MAL SERVICIO

En cumplimiento de lo ordenado en la ley y específicamente de lo dispuesto en el artículo 69 del Código Administrativo y de lo Contencioso Administrativo, se emite la presente Acta de Fijación, mediante la cual se deja constancia que se publicó en Pagina Web de MONTAGAS S.A. E.S.P (www.montagas.com.co) sección de Servicio al Cliente por un término de cinco (05) días hábiles, la respuesta de emitida dentro de la PQR F´S relacionada en la parte preliminar de la presente, la cual fue radicada por el/la señor(a) **JOHN JAIRO GOMEZ UNIGARRO**, el día 20 de mayo de 2024.

En confirmación de lo aquí plasmado se firma en San Juan de Pasto, a los 15 días del mes de julio del año 2024.

Colaborador que fija la comunicación: Gloria Stephanny Males Tobar

Firma: _____



COORDINADORA PQR PROCESO GESTION LEGAL

San Juan de Pasto (N), 15 de julio de 2024.

Señor (a):
JOHN JAIRO GÓMEZ UNIGARRO.
Cel. No. 3117254892.
Barrio Fátima.
Colón Genova, Nariño.

ASUNTO: Respuesta a queja por mal servicio.
Radicado – PQR s No. 50.472.

Cordial saludo,

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, **MONTAGAS S.A. E.S.P** da respuesta a su reclamación, radicada el 24 de mayo de 2024, tramitada bajo número interno 50.472, en la cual expresa que:

"se comunicó el usuario, informando que la señora Gladys Bolaños del punto de venta por fuera del casco urbano salida a san pablo del municipio de Colon Génova Nariño no hace prestación del servicio, no contesta teléfonos, abre el punto de venta, pero no atiende y además que cuando responde no hace llegar el servicio domiciliario."


Inicialmente se aclara que, **MONTAGAS** cuenta con procedimientos y protocolos de estricto cumplimiento 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.

Ahora bien, en atención a nuestra política de calidad, se inició una investigación dentro de la cual se efectuó un requerimiento al contratista que tramitó la venta; en respuesta a dicho requerimiento, el contratista del punto de venta en comento afirmó que, no ha tenido ningún tipo de dificultad durante la comercialización de los cilindros en la zona.

Pese a lo mencionado por el contratista arriba mencionado, **MONTAGAS** hará un seguimiento a la gestión realizada por aquellos, en tanto, le sugerimos que haga sus pedidos a las líneas GRATUITAS NACIONALES: 01 8000 914 080 o al #876.

Así las cosas, dentro del término legal y con la información suministrada damos por satisfecha de manera integral su queja, no sin antes precisar que de acuerdo con el artículo 154 de la Ley 142 de 1994, contra la presente **NO** procede recurso alguno.

Sin otro particular,


MARIA GABRIELA OJEDA ARTURO.
Coordinadora de PQR 'S.
MONTAGAS S.A. E.S.P

Proyectó: Camila Mildred Canizales –Judicante.