	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

ACTA DE FIJACIÓN

RESPUESTA RECLAMANTE PQR'S No. 51.034

NOMBRE DEL PETICIONARIO: GINA LORENA CHAVEZ MORENO.

LUGAR DE RADICACIÓN: MUNICIPIO DE BUESACO

FECHA: 10/08/2024

ASUNTO DE LA PQR F'S: TERMINACION INSTALACION DE RED

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) **GINA LORENA CHAVEZ MORENO**, el día 10 de agosto de 2024.

En confirmación de lo aquí plasmado se firma en San Juan de Pasto, a los 11 días del mes de septiembre del año 2024.

Colaborador que fija la comunicación: Gloria Stephanny Males Tobar

Firma:  _____
COORDINADORA PQR PROCESO GESTION LEGAL

San Juan de Pasto (N), 09 de septiembre de 2024.

Señor (a):
GINA LORENA CHAVEZ MORENO.
Cel. No. 3137279164, 3117596049.
Correo: chavezlorenagi@gmail.com
Corregimiento de Villa Moreno, sector Divino
Niño. Buesaco, Nariño.

ASUNTO: Respuesta a Solicitud Terminación de Red

Radicado - PQR'S No. 51.034.

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 reclamo, radicado el 12 de agosto de 2024 y ampliado en términos por 30 días hábiles, cuyo trámite interno se surtió bajo el radicado 51.034, dentro del cual reclama lo siguiente:


"la usuaria manifiesta que fueron a realizar trabajo de instalación de tubería y centro de medición con cajilla de seguridad, pero que ya pasaron 15 días y no han terminado el trabajo y la casa está insegura"

Inicialmente se aclara que, de acuerdo con el **Concepto DIAN 900010 de 2019** la construcción de la red interna no forma parte de las actividades complementarias a la prestación del servicio público, por tanto, está excluida del régimen de la **Ley 142 de 1994**; su ejecución se regula por la garantía del contrato de obra y en lo no previsto por este, de acuerdo con Leyes civiles y comerciales.

Aclarado lo anterior, nos referiremos a su caso mencionando que, el día 16 de agosto de 2024 se ejecutaron los trabajos para finalizar la construcción de la red interna y puesta en servicio, tal y como se muestra en el siguiente registro fotográfico:



Presentamos disculpas por la demora en la culminación de la obra. Implementaremos 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 solicitud. Sin otro particular,


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