	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 RECLAMANTE PQR'S No. 51.444

NOMBRE DEL PETICIONARIO: MADROÑERO JOSE GABINO

LUGAR DE RADICACIÓN: MUNICIPIO DE SOTOMAYOR

FECHA: 01/10/2024

ASUNTO DE LA PQR F'S: SOLICITUD CONEXIÓN AL 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) : **MADROÑERO JOSE GABINO**, el día 01 de octubre de 2024.

En confirmación de lo aquí plasmado se firma en San Juan de Pasto, a los 18 días del mes de noviembre 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 noviembre de 2024

Señor:

MADROÑERO MADROÑERO JOSE GABINO

Cel.No.3124871031

Dirección: B/ zanjon san pedro

Los Andes Sotomayor

ASUNTO: Respuesta parcial a solicitud de conexión al servicio.
Radicado - PQR'S No. 51.444

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, **MONTAGAS S.A. E.S.P** da respuesta a su solicitud radicada el día 01 de octubre de 2024, tramitada bajo el número interno 51.444, en la que manifiesta:

"Cordial Saludo, La secretaria de Planeación e Infraestructura y la mesa de Gestión del Riesgo de desastres del municipio de Los Andes, hemos recibido su solicitud y comprendemos la importancia de evaluar y analizar la problemática expresada en su oficio sobre la conexión a la red de gas domiciliario del zanjón San Pedro, por tal razón se asignó al personal idóneo para realizar la inspección ocular y emitir el informe técnico correspondiente.

RECOMENDACIONES

1. *Solicitud de Informe Detallado a la Empresa Montagas: Se solicita a la empresa Montagas, responsable de la ejecución del proyecto de gas domiciliario, que emita un informe detallado del estado de los seis usuarios mencionados dentro del proyecto, verificando si efectivamente fueron considerados beneficiarios y proporcionando una explicación del motivo por el cual no se les brindó la conexión a la red de gas.*

2. *Reunión de Concertación: Convocar una reunión de concertación entre los representantes de la comunidad afectada, la empresa Montagas, para discutir los hallazgos y buscar soluciones inmediatas que permitan la conexión de los usuarios afectados, en caso de que se confirme que fueron beneficiarios del proyecto. Es importante garantizar la equidad en la implementación de servicios públicos y evitar omisiones que afecten a los residentes".*

En primera medida, nos permitimos informar que entre la **GOBERNACIÓN DE NARIÑO** y **MONTAGAS S.A. E.S.P.**, se suscribió el **CONVENIO 1237 DEL 2021**, el cual tiene por objeto aunar esfuerzos humanos, administrativos, técnicos y financieros para la implementación del proyecto: "subsidio para ampliar la cobertura del servicio público de gas GLP en 18 municipios en el departamento de Nariño"; dentro de estos municipios beneficiados se encuentra incluido el municipio de Sotomayor (N). Dicho convenio tiene como objetivo dar cobertura a la mayor cantidad de población posible, lastimosamente la limitada disponibilidad de recursos o condiciones de financiación, no permitieron que el proyecto tuviera una cobertura del 100% del municipio, razón por la cual existen localidades y viviendas que no pudieron ser incluidas en la primera fase constructiva.


En respuesta parcial a su solicitud, le informamos que el 22 de octubre de 2024, se visitó el lugar donde los residentes dieron su conformidad para las excavaciones necesarias para la conexión solicitada, actualmente, estamos en la etapa de estudio de viabilidad para conectar el **ZANJÓN SAN PEDRO** como parte de la ampliación de nuestra red de distribución, este estudio evalúa la capacidad técnica de la infraestructura y los costos asociados para garantizar la viabilidad financiera del proyecto, el personal de la prestadora se comunicará con usted para coordinar lo pertinente. agradecemos su paciencia y comprensión mientras avanzamos en este proceso.

MONTAGAS S.A. E.S.P.
Kilómetro 6 - Alto de Daza. Pasto, Colombia.+57(2) 724 4344
Contact Center: #876 - 018000 914 080
Whatsapp: 322 222 23 23
Correo electrónico: notificacion@montagas.com.co
Web: <https://montagas.com.co>



Así las cosas, dentro del término legal y con la información suministrada damos por satisfecha de manera parcial su solicitud.

Sin otro particular,


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

Proyectó: Camila Mildred Canizales- Judicante.