	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. 51.516

NOMBRE DEL PETICIONARIO: JOHN JAIRO GOMEZ UNIGARRO

LUGAR DE RADICACIÓN: MUNICIPIO DE CONTADERO

FECHA: 15/10/2024

ASUNTO DE LA PQR F'S: RESPUESTA A INFORMACION

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 15 de octubre de 2024.

En confirmación de lo aquí plasmado se firma en San Juan de Pasto, a los 07 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), 05 de noviembre de 2024.

Señor (a):
JOHN JAIRO GÓMEZ UNIGARRO.
Celular: 6027244344, 3117254892.
Contadero, Nariño.

ASUNTO: Respuesta a solicitud en interés particular.
Radicado - PQR'S No. 51.516.

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, 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 15 de octubre de 2024, tramitada bajo el número interno 51.516, en la que manifiesta:

"Que indagando en Google información personal, encuentra que tiene redactada una reclamante a su nombre, la cual él no ha realizado. Usuario desea conocer quién está utilizando su nombre".

Atendiendo a su solicitud y verificando la información se encontró que, siendo las 4:25 pm del 20 de mayo de 2024, mediante llamada telefónica se comunicó el señor **GERMAN HERNÁNDEZ**, quien manifestó identificarse con cedula de ciudadanía N° 98417534, para presentar una queja por la no entrega del producto (cilindro); esta inconformidad se tramitó mediante radicado N° 50.472.


Sin embargo, al momento de realizar la verificación del número de cedula en las bases de datos de consulta pública se descubrió que, esta se encuentra a nombre de **JOHN JAIRO GÓMEZ UNIGARRO**, razón por la cual esta prestadora emitió la respuesta a nombre del mencionado.

Ahora considerando que el quejoso manifestó no poseer correo electrónico, **MONTAGAS** para llevar a cabo la notificación de la respuesta, y amparados en el Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo, hizo la notificación por medio de aviso publicado en su página web.

Con lo manifestado anteriormente **MONTAGAS** le informa que desconocemos si un tercero está haciendo el uso indebido de su información personal. De nuestra parte asumimos la buena fe de los datos que proporcionan los usuarios que radican sus peticiones, quejas o reclamos.

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

Sin otro particular,


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

Proyectó: Darwin Armando Guamá E. – Abogado Junior
Anexo: Respuesta PQR 50.472

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 F'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.