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

### ACTA DE FIJACIÓN

**RESPUESTA PQR F´S RADICADO No. 52.274**

**NOMBRE DEL PETICIONARIO: GLORIA ESPERANZA MAYA REINA**

**LUGAR DE RADICACIÓN: MUNICIPIO DE ILES**


**FECHA: 30/01/2025**

**ASUNTO DE LA PQR F´S: POSIBLE SUPLANTACION DE IDENTIDAD**

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](http://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) **GLORIA ESPERANZA MAYA REINA**, el día 30 de enero de 2025.

En confirmación de lo aquí plasmado se firma en San Juan de Pasto, a los 20 días del mes de febrero del año 2025.

Colaborador que fija la comunicación: Andrea del Pilar Hurtado Zambrano

Firma:   
**COORDINADORA PQR / PROCESO GESTION LEGAL**

San Juan de Pasto (N), 20 de febrero de 2025.

Señor (a):

**GLORIA ESPERANZA MAYA REINA**

Celular: 3166738285-3156208088

Dirección: Tablon Alto

Iles (N).

**ASUNTO:** Apertura de pruebas  
**Radicado** - PQRFS No. 52.274

Cordial saludo,

Considerando que el 30 de enero de 2025, usted radicó una solicitud en la que manifestó:

*"El mes de Noviembre, Diciembre y Enero 2025 no he realizado compras de gas con subsidio, no he prestado ni he perdido su documento".*

En atención a esta, **MONTAGAS S.A. E.S.P.** le comunica que acorde a lo establecido en el párrafo del artículo 14 de la Ley 1755 de 2015<sup>1</sup>, vio la necesidad de **prorrogar el plazo para dar respuesta por un término de 30 días hábiles** con el fin de validar su solicitud para brindar respuesta oportuna.

Cabe señalar que este término se contará a partir del día siguiente al vencimiento del plazo inicial que contempla la ley 1755 de 2015 y la ley 142 de 1994 para resolución de peticiones, quejas y reclamos.

Atentamente,



**MARÍA GABRIELA OJEDA ARTURO.**

Coordinadora PQR.

**MONTAGAS S.A. E.S.P.**

*Proyectó: Andrea Hurtado - Asistente del área gestión Legal.*

<sup>1</sup>(...) Artículo 14. Términos para resolver las distintas modalidades de peticiones. (...) PARÁGRAFO. Cuando excepcionalmente no fuere posible resolver la petición en los plazos aquí señalados, la autoridad debe informar esta circunstancia al interesado, antes del vencimiento del término señalado en la ley expresando los motivos de la demora y señalando a la vez el plazo razonable en que se resolverá o dará respuesta, que no podrá exceder del doble del inicialmente previsto."