	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	CÓDIGO 40.045-0022

ACTA DE FIJACIÓN

RESPUESTA RECLAMANTE PQR´S No. 52.744

NOMBRE DEL PETICIONARIO: MIRIAM DEIFA NARVÁEZ BECERRA.

LUGAR DE RADICACIÓN: MUNICIPIO DE LA UNION

FECHA: 25/03/2025

ASUNTO DE LA PQR´S: ENTREGA DE CILINDRO PARA DESCUENTO

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´S relacionada en la parte preliminar de la presente, la cual fue radicada por el/la señor(a) **MIRIAM DEIFA NARVÁEZ BECERRA**. El día 25 de marzo del 2025.

En confirmación de lo aquí plasmado se firma en San Juan de Pasto, a los 11 días del mes de abril del año 2025.

Colaborador que fija la comunicación: Gloria Stephanny Males Tobar

Firma: 
COORDINADORA PQR PROCESO GESTION LEGAL

San Juan de Pasto (N), 10 de abril de 2025.

Señor (a):
MIRIAM DEIFA NARVÁEZ BECERRA.
Cel. No. 3116231572.
Pascuita.
La unión (Nariño).

Asunto: Respuesta parcial a petición de interés particular.
Radicado. – PQRF´S No. 52.744.

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 25 de marzo de 2025, tramitada bajo el número interno 52.744, dentro del cual manifiesta:


"Solicita se realice el descargo del valor del cilindro que se acordó cuando se afilio a la red en el municipio de la Unión, manifiesta que se ha comunica varias veces con una ingeniera (no menciona nombre), donde le pide que informe del porque aún no se mira reflejado el valor en su factura. 1. Solicita se realice el descargo del valor de cilindro que de devolvió en el mes de febrero 2025. 2. En cuanto se realice el descargo del valor del cilindro, desea que el saldo se genere en una cuota para realizar el pago total y solo llegue la factura por su consumo mensual".

En atención a su solicitud, **MONTAGAS** validó la información y verificó que, conforme al plan comercial vigente desde enero de 2025 para el municipio de La Unión (N), los usuarios que se suscriban al servicio —o que ya se hayan suscrito con anterioridad— y entreguen un cilindro de propiedad de esta empresa (color negro) con capacidad igual o superior a 33 libras, tienen derecho a un descuento de SEISCIENTOS MIL PESOS M/CTE (\$600.000) sobre el valor de la matrícula. Este beneficio se otorga una vez el usuario suscriba el acta de levantamiento del cilindro y el acta de cambio de plan correspondiente a la solicitud del servicio.

En consecuencia, **MONTAGAS**, tras verificar el cumplimiento de los requisitos mencionados, le informa que usted ha sido beneficiaria del descuento anteriormente señalado. El valor correspondiente será aplicado a la factura del siguiente período, una vez se registre debidamente en nuestro sistema contable.

Así las cosas y con la información proporcionada, finalmente damos por satisfecha de manera integral su solicitud.

Sin otro particular,


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

Proyectó: Camila Canizales – Judicante