

# Radicación de PQRS con Montagas S.A. E.S.P. con respecto al servicio público de GLP



## Petición, Queja, Reclamo o Sugerencia

El solicitante puede realizar peticiones, quejas, reclamos y sugerencias, como lo indica la Constitución Política de Colombia (Artículo 74), la Ley 142 de 1994, la Ley 1437 de 2011, Código - Contencioso Administrativo, la Ley 1755 de 2015, y la Circular Única de la Superintendencia de Industria y Comercio, para lo cual debe tener en cuenta los siguientes conceptos:

**SUGERENCIA:** Cualquier expresión verbal, escrita o en medio electrónico de recomendación entregada por un ciudadano, que tiene por objeto mejorar el servicio que se presta

**PETICIÓN:** Es el derecho que tiene toda persona para elevar solicitudes respetuosas de información y/o consulta y para obtener pronta resolución de las mismas.

**QUEJA:** Cualquier expresión verbal, escrita o en medio electrónico, de insatisfacción con la conducta o la acción de la empresa y que requiere una respuesta.

**RECLAMO:** Cualquier expresión verbal, escrita o en medio electrónico, de insatisfacción referida a la prestación de un servicio o la deficiente atención, es decir, es una declaración formal por el incumplimiento de un derecho que ha sido perjudicado o amenazado, ocasionado por la deficiente prestación o suspensión injustificada del servicio.



## 1 Realice la Petición Queja o Reclamo

La Petición, Queja o Reclamo se puede realizar a través de los siguientes medios:

a) Atención personalizada: Oficina de Atención al Cliente

### Dirección

**Cra 25 # 15 - 29 centro**

### Horario de atención

#### Pedidos:

Lunes a sábado 6:00 a.m. a 7:00 p.m. / Jornada continúa  
Domingos y festivos 7:00 a.m. a 2:00 p.m.

#### Atención presencial de usuarios

lunes a viernes 8: 00 a.m. a 12:00 m. y de 2:00 p.m. a  
6:00 p.m. sábado 8:00 a.m. a 1:00 p.m.

### LÍNEAS DE ATENCIÓN

# #876

COMUNICATE GRATIS  
CON NOSOTROS

# 01 8000 914080

ATENCIÓN DE EMERGENCIAS  
— 24 HORAS —

WhatsApp  
322 222 2323

## 2 Respuesta a la solicitud

Los plazos de respuesta para PQRS relacionados con la prestación del servicio público domiciliario son:

- ✓ **Solicitud de información:** la respuesta será entregada en un término no mayor a 10 días hábiles después de la solicitud de información
- ✓ **Peticiones:** la respuesta será entregada en un término no mayor a 15 días hábiles después de la petición
- ✓ **Peticiones Incompletas:** para dar respuesta Montagas requerirá que dentro de los 10 días siguientes se complete la información en el término máximo de un mes y a partir del día siguiente en el que se complete la información se empezara a contar nuevamente los 15 o 10 días dependiendo de la solicitud, en caso de que no sea completada la información la empresa decretara el desistimiento y archivo del expediente.

Montagas dará prioridad a las peticiones que tengan inmerso derechos fundamentales.

*Si dentro del término establecido anteriormente no se le da respuesta, la petición se entiende positiva*

## 3 ¿No está de acuerdo con la respuesta?

Si no está de acuerdo con la respuesta dada, podrá ejercer su derecho a presentar un recurso de reposición con el fin de que Montagas S.A. E.S.P. analice nuevamente la situación y dará respuesta dentro del plazo pertinente.

En caso de no estar de acuerdo con la última respuesta, podrá ejercer su derecho a realizar apelación ante la autoridad superior competente que es la Superintendencia de Servicios Públicos Domiciliarios, con el fin de que se pronuncie con respecto a la petición inicial.

La reposición o apelación se debe presentar en los próximos 5 días, habiles contados a partir de a fecha de notificación.