

ACTA DE FIJACION

APERTURA A PRUEBAS PQR´S No. 53.624

NOMBRE DEL PETICIONARIO: NEISY M. CASTILLO VALENCIA

LUGAR DE RADICACIÓN: MUNICIPIO DE TUMACO

FECHA: 4/08/2025

ASUNTO DE LA PQR´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) 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) **NEISY M. CASTILLO VALENCIA**. El 4 de agosto de 2025.

En confirmación de lo aquí plasmado se firma en San Juan de Pasto, a los 28 días del mes de agosto del año 2025.

Colaborador que fija la comunicación: Gloria Stephanny Males Tobar

Firma: _____


ABOGADO JUNIOR – GESTIÓN LEGAL

San Juan de Pasto (N), 28 de agosto de 2025.

Señor (a):

NEISY MAROLA CASTILLO VALENCIA

Teléfono: 3233018506

Dirección: kilómetro 28

Tumaco – Nariño

ASUNTO: Apertura a pruebas.
Radicado - PQRFS No. 53.624

Cordial saludo,

Considerando que el 4 de agosto de 2025, radicó una reclamación cuyo objeto consiste en:

"Usuario informa que han realizado compra con el mismo número de documento el día 3/08/2025. necesita de su colaboración"

En atención a esta, **MONTAGAS S.A. E.S.P.** le comunica que acorde a lo establecido en el parágrafo del artículo 14 de la Ley 1755 de 2015, vio la necesidad de **prorrogar el plazo para dar respuesta por un término de 30 días hábiles** con el fin de ejecutar los actos tendientes a investigar la venta objeto de reclamo con vendedor.

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,



ESTEFANIA FLOREZ RODRIGUEZ.
Abogada Delegada.
MONTAGAS S.A. E.S.P.

Proyectó: Gloria Stephanny Males Tobar