

ACTA DE FIJACION

RESPUESTA RECLAMANTE PQR'S No. 53.809

NOMBRE DEL PETICIONARIO: SILVIA MARIELA CASANOVA PONCE

LUGAR DE RADICACIÓN: MUNICIPIO DE BARBACOAS

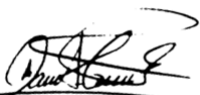
FECHA: 4/09/2025

ASUNTO DE LA PQRF'S: SOLICITUD DE REPOSICIÓN DE DAÑOS

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 PQRF'S relacionada en la parte preliminar de la presente, la cual fue radicada por el/la señor(a) **SILVIA MARIELA CASANOVA PONCE**. El 4 de septiembre de 2025.

En confirmación de lo aquí plasmado se firma en San Juan de Pasto, a los 24 días del mes de septiembre del año 2025.

Colaborador que fija la comunicación: Gloria Stephanny Males Tobar

Firma: 
ABOGADO JUNIOR – GESTION LEGAL

San Juan de Pasto (N), 23 de septiembre de 2025.

Señor (a):
SILVIA MARIELA CASANOVA PONCE
Cel. No. 312 243 2062
Barrio La Loma
Barbacoas, Nariño

ASUNTO: Respuesta a solicitud de arreglo por daños.
Radicado - **PQRFS No. 53.809**

Cordial saludo,

Una vez 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 día 04 de septiembre de 2025, tramitada bajo el número interno 53.809, en la que manifiesta:

"Durante la instalación del servicio de gas en la vivienda, realizada por la empresa contratista Seiton, se generó un daño en la red de agua, lo cual provocó la suspensión total del servicio. Esta situación fue reportada oportunamente al señor Omar y al señor Yordan, quienes estaban a cargo del trabajo en ese momento. Ellos me indicaron que el daño sería reparado una vez finalizada la instalación del gas. Sin embargo, han pasado más de seis meses y no se ha hecho ninguna intervención ni solución al problema. Desde entonces me encuentro sin servicio de agua, situación que ha afectado gravemente mi bienestar y el de mi familia. He intentado hacer seguimiento sin recibir respuesta ni solución concreta. Por esta razón, solicito una pronta respuesta y solución."

En atención a su comunicación, nos permitimos informarle que después de realizar la revisión de nuestros registros internos, **MONTAGAS** no ha efectuado intervención alguna en su inmueble que pueda estar relacionada con los hechos señalados. Es importante aclarar que la construcción de la red interna y trabajos asociados fueron ejecutados por SEITON INGIENERIA S.A.S, empresa contratista externa que actúa con autonomía administrativa y financiera, conforme a la naturaleza del vínculo comercial que mantiene con esta prestadora.

En este sentido, le informamos que con el firme compromiso de velar por la transparencia, la buena prestación del servicio y el respeto por nuestros usuarios, procederemos a **trasladar formalmente su comunicación a la empresa SEITON INGIENERIA S.A.S**, solicitando que adelanten la validación correspondiente y brinden una respuesta clara y oportuna frente al daño y corrección de este si es procedente.

Desde **MONTAGAS** se hará seguimiento al desarrollo del caso, dentro del marco de nuestras competencias, con el fin de garantizar que se le brinde una atención adecuada y que se respete su derecho a obtener una respuesta por parte del contratista.

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

Sin otro particular,



NANCY JANETH MAIGUAL.
Gerente Jurídica.
MONTAGAS S.A. E.S.P.

Proyectó: Darwin Armando Guamá E. – Abogado Junior
Anexos: Oficio de Traslado por Competencia
Testigo de la Notificación

SERVICIOS POSTALES NACIONALES S.A.S certifica que ha realizado por encargo de **MONTAGAS S.A. E.S.P.** identificado(a) con NIT **891202203-9** el servicio de envío de la notificación electrónica, a través de su sistema de registro de ciclo de comunicación Remitente - Destinatario. Acreditado por el organismo nacional de acreditación (ONAC) con el código 16-ECD-004.

Según lo consignado en los registros de SERVICIOS POSTALES NACIONALES S.A.S el mensaje de datos presenta la siguiente información:

Resumen del mensaje

Id mensaje:	8564
Remitente:	andrea.hurtado@montagas.com.co
Cuenta Remitente:	correocertificadonotificaciones@4-72.com.co
Destinatario:	seitoningeneria@gmail.com - DARIO MEZA ANDRADE
Asunto:	TRASLADO POR COMPETENCIA RECLAMANTE No. 53.809
Fecha envío:	2025-09-23 16:37
Documentos Adjuntos:	Si
Estado actual:	Acuse de recibo



Trazabilidad de notificación electrónica

Evento

Fecha Evento

Detalle

Mensaje enviado con estampa de tiempo

Fecha: 2025/09/23
Hora: 16:41:18

Tiempo de firmado: Sep 23 21:41:18 2025 GMT
Política: 1.3.6.1.4.1.31304.1.1.2.9.

El mensaje de datos se tendrá por expedido cuando ingrese en un sistema de información que no esté bajo control del iniciador o de la persona que envió el mensaje de datos en nombre de éste - **Artículo 23 Ley 527 de 1999.**

Acuse de recibo

Fecha: 2025/09/23
Hora: 16:41:19

Sep 23 16:41:19 cl-t205-282cl postfix/smtp[2210]: 603A112486A9: to=<seitoningeneria@gmail.com>, relay=gmail-smtp-in.l.google.com[74.125.137.27]:25, delay=1.4, delays=0.15/0/0.56/0.71, dsn=2.0.0, status=sent (250 2.0.0 OK 1758663679 d9443c01a7336-27b9d74df69si31690865ad.739 - gsmtpt)

Con la recepción del presente mensaje de datos en la bandeja de entrada del receptor, se entiende que el destinatario ha sido notificado para todos los efectos legales de acuerdo con las normas aplicables vigentes, especialmente el **Artículo 24 de la Ley 527 de 1999** y sus normas reglamentarias.

De acuerdo con los artículos 20 y 21 de la Ley 527 de 1999 se presumirá que el destinatario ha recibido el mensaje, cuando el emisor del mismo recepcione el acuse de recibo que puede ser automatizado, en ese orden de ideas, el presente documento constituye acuse de recibo automatizado y constituye prueba de entrega del mensaje de correo electrónico así como sus archivos adjuntos en la fecha y hora indicadas anteriormente.

Importante: En el aparte Acuse de Recibo, en los casos en que aparece la frase "Queued mail for delivery" se debe a las características del servidor de correo electrónico Microsoft Exchange, en estos casos, si el mensaje no pudo ser entregado dicho servidor enviará una segunda respuesta indicando que no fue exitosa la entrega del mensaje, si no hay una segunda respuesta del servidor de correo electrónico, quiere decir que tu mensaje fue entregado satisfactoriamente por lo que este documento pasa a constituir acuse de recibo



Contenido del Mensaje



Asunto: TRASLADO POR COMPETENCIA RECLAMANTE No. 53.809



Cuerpo del mensaje:

Señor (a):

DARIO MEZA ANDRADE

SEITON ING SAS.

Cordial saludo,

Por medio de la presente, me permito trasladar por competencia la petición elevada por la señora SILVIA MARIELA CASANOVA PONCE, identificada con cédula de ciudadanía No. 27.123.227,, la cual fue radicada el día 4 de septiembre de 2025 y tramitada bajo el consecutivo interno PQR No. 53809, de conformidad con lo dispuesto en el artículo 21 de la Ley 1755 de 2015.

Se adjunta oficio de remisión por competencia, solicitud y anexo.

Sin otro particular.

Atentamente,

Coordinación de PQR.

MONTAGAS S.A. ESP.

NOTA: POR FAVOR NO RESPONDER ESTE CORREO ES EXCLUSIVO PARA EL ENVÍO DE NOTIFICACIONES, SU RESPUESTA DEBE DIRIGIRLA AL CORREO: pqr@montagas.com.co

Aviso Legal la información contenida en este correo electrónico, así como en sus anexos, contiene información catalogada como confidencial por parte de MONTAGAS S.A.E.S.P. y está reservada para el destinatario únicamente. Si Usted no es el destinatario, le informamos que no podrá usar, retener, imprimir, copiar, distribuir o hacer público su contenido, de hacerlo podría tener consecuencias legales como las contenidas en la Ley 1273 de 2009 y todas las que le apliquen. Si ha recibido este correo por error, tendrá prohibido darlo a conocer a persona alguna, así como reproducirlo o copiarlo. Por lo cual deberá notificarlo inmediatamente al remitente y proceder a borrarlo de su sistema y/o buzón de correo electrónico de inmediato. Si usted es el destinatario, le solicitamos mantener reserva sobre el contenido, los datos o información de contacto del remitente y en general sobre la información de este documento y/o archivos adjuntos, a no ser que exista una autorización explícita y expresa para su transmisión. De acuerdo con la Ley Estatutaria 1581 de 2012 de Protección de Datos, Decreto 1074 de 2015 y normas posteriores. El titular presta su consentimiento para que sus datos, sean facilitados voluntariamente y declara y garantiza que MONTAGAS S.A.E.S.P. , puede recolectar, almacenar, utilizar o transferir los datos personales de las personas naturales incluidas en las bases de datos proporcionadas por él para que pasen a formar parte de una base de datos, cuyo responsable es MONTAGAS S.A.E.S.P., el titular podrá consultar las finalidades dentro de la Política de Tratamiento de Datos Personales, que se encuentra en la página web www.montagas.com.co

 Adjuntos

Nombre	Suma de Verificación (SHA-256)
correo__pqr_montagas_-_outlook53809.pdf	6ef2dcddc2dee4f918bcfd5f2b470e155ed6f1edbecb55e07525c4c5e8e612
53.809_-_traslado_por_competencia.pdf	8b92ad045ac0d1e45af35ad36ec3a1edc041556b9406d2a0d473cfde106b3bc6



Descargas

--

De conformidad con el artículo 9 de la Ley 527 de 1999, la presente notificación electrónica como los documentos adjuntos a esta, son documentos íntegros, ya que es posible determinar que los mismos no han sido modificados ni alterados desde el momento en que fue enviado el mensaje de datos por parte del emisor del mensaje, por lo tanto dichos documentos tienen plena validez jurídica y probatoria.

www.4-72.com.co