



Santiago de Cali, 18 febrero 2025.

Señora:

ANGIE LIZETH SUAREZ NIEVA

Propietario, poseedor, suscriptor y/o usuario

Interacción: 134838810 Contrato: 639697

Dirección despacho: rfor2087@gmail.com

Teléfono: 3104243088 | Ciudad: Puerto Tejada

Radicado: 632580 | PQR: 736837

Asunto: Respuesta a su solicitud

Reciba un cordial saludo del equipo GdO, una empresa Promigas. Somos energía que impulsa desarrollo.

Agradecemos haberse puesto en contacto con nosotros el 29 enero 2025, para Gases de Occidente es prioridad brindarle un servicio de calidad.

Con relación a su petición, en la cual manifestó su inconformidad, relacionada con el seguro "Funerario" a través de la aseguradora HDI SEGUROS COLOMBIA (antes Liberty) y facturado bajo el contrato 639697, confirmamos que, trasladamos su requerimiento de devolución de dineros a la aseguradora para dar continuidad a su petición y darán una respuesta.

Respecto a la citación, es preciso aclarar que, Gases de Occidente S.A. E.S.P. actúa como intermediario para el recaudo del valor de la prima del contrato de seguro 639697, celebrado entre la Compañía de Seguros y el beneficiario - tomador de este, con el fin de facilitar su adquisición y pago a través de la factura de gas natural. Por tanto, cualquier reclamación con respecto a su póliza de seguro deberá tramitarla directamente ante la compañía HDI SEGUROS COLOMBIA (antes Liberty).

Para ello deberá comunicarse a los siguientes canales:

Línea nacional 01 8000 113390, o a través de su portal web <https://www.libertycolombia.com.co>.

Para llevar a cabo el trámite para devolución del saldo a favor, solicitamos por favor realizar una nueva petición y con ella adjuntar los siguientes requisitos:

1. Petición escrita solicitando la devolución del dinero, expresando la causa y los motivos por la que se originó dicho saldo.
2. Fotocopia del documento de identificación del titular del contrato. Si el Contrato no está a nombre del solicitante, deberá adjuntar carta autenticada de autorización del titular y fotocopia del documento de identificación del solicitante.
3. Certificación Bancaria no mayor a 5 días.
4. En caso de ser varios beneficiarios, debe anexar carta autenticada donde lo autoricen para que sea quien haga la solicitud de devolución y copia cédulas de los firmantes.
5. No tener diferidos activos o pendientes de pago por conceptos de la reclamación.
6. Diligenciar y firmar los formatos "FA -028 de Creación de Cliente" y "Formato Ley de Protección de Datos" por el titular de la cuenta bancaria. (Documentos Anexos).
7. Declaración Extra juicio donde se evidencie el parentesco que tiene el solicitante con el suscriptor asegurado y mencione que exonera a la empresa de toda responsabilidad por la entrega del saldo a favor.

Formato para Declaración Extra juicio:

“Yo _____ (Nombre de la persona que realiza la declaración- Reclamante) bajo la gravedad de Juramento declaro que soy el único (a) heredero (a) en calidad de _____ (Parentesco, ejemplo: esposa, hijo, hermano etc.) del señor(a) _____ (Nombre de la persona fallecida) quien en vida se identificaba con la cedula de ciudadanía número (_____) expedida en (_____) y que por consiguiente no existe otra persona con igual o mejor derecho al mío, para reclamar el saldo a favor que por concepto de _____ (Concepto del saldo a favor) debe Gases de Occidente S.A. E.S.P.

Igualmente, manifiesto que me hago responsable de las consecuencias que esta declaración genere y desde ya exonero a Gases de Occidente S.A. E.S.P. de toda responsabilidad. En este sentido, asumo la responsabilidad por lo declarado, y aquella de carácter Civil, Penal o Administrativa que llegue a derivarse del pago realizado a mi nombre por parte de Gases de Occidente S.A. E.S.P.”

Para para facilitar el trámite usted puede realizarlo a través de nuestra página de internet: <https://www.gdo.com.co/Paginas/Registro-de-pqrs.aspx> o a través del correo electrónico inquietudes@gdo.com.co.

Para más información, puede comunicarse con nosotros a las siguientes líneas de atención: Cali: 418 7333, y para el resto de los municipios del Valle y Cauca, a la línea gratuita 01 8000 528 888. Igualmente, puede hacerlo por la página web <https://www.gdo.com.co/Paginas/Registro-de-pqrs.aspx>, y/o al correo electrónico inquietudes@gdo.com.co.

Atentamente,

Zaira Mosos Erazo

Proceso de Peticiones, Quejas y Reclamos

Dirección de Experiencia del Cliente

NOMBRE USUARIO	CEDULA	FIRMA	FECHA Y HORA