

**RESPUESTA RECLAMANTE PQR´S No. 53.193**

**NOMBRE DEL PETICIONARIO: NANCY LILIANA MUESES FUELPAZ.**

**LUGAR DE RADICACIÓN: MUNICIPIO DE CARLOSAMA**

**FECHA: 04/06/2025**

**ASUNTO DE LA PQR´S: ACUERDO DE PAGO**

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](http://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) **NANCY LILIANA MUESES FUELPAZ..** El 04 de junio de 2025.

En confirmación de lo aquí plasmado se firma en San Juan de Pasto, a los 18 días del mes de junio del año 2025.

Colaborador que fija la comunicación:

Firma:  \_\_\_\_\_  
**COORDINADORA PQR - PROCESO GESTION LEGAL**

San Juan de Pasto (N), 12 de junio de 2025.

Señor (a):

**NANCY LILIANA MUESES FUELPAZ.**

Celular: 3205643245.

Tomas Cipriano.

Cuaspué – Carlosama (Nariño).

**ASUNTO:** Respuesta a solicitud de interés particular  
**Radicado - PQRFS No. 53.193.**

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 junio de 2025, tramitada bajo el número interno 53.193, en la que manifiesta:

*"Usuaría solicita que no se cobren los intereses generados por el no pago de la matrícula que esta por valor de \$1.364.370, teniendo en cuenta que la usuaria se compromete hacer un abono de la mitad el día jueves 5 de junio, y el excedente en dos cuotas. Usuaría manifiesta que la mora se generó porque en su momento en Efecty no les recibieron el pago y en varias ocasiones se comunicaron con la empresa y no hubo respuesta para dar solución. Nombre: NANCY LILIANA MUESES FUELPAZ Cedula: 27229210 Barrio: TOMAS CIPRIANO Medidor: 202202010580 Celular: 3205643245".*

En atención a su solicitud, **MONTAGAS S.A. E.S.P** se permite informar que valora el interés mostrado en normalizar su cartera, y reconoce la importancia de brindar a nuestros usuarios alternativas que les permitan mantenerse al día con sus obligaciones.

En este sentido, se implementará una estrategia orientada a facilitar dicho proceso, considerando las particularidades de cada caso. Dentro del marco de esta estrategia, nos estaremos comunicando con usted para avanzar conjuntamente en la búsqueda de opciones que le permitan aliviar su situación actual.

Nuestro objetivo es ofrecer alternativas viables que contribuyan a la regularización de su cartera y a la continuidad del servicio de GLP por redes que esta prestadora suministra.

Le agradecemos su disposición y le invitamos a estar atento (a) a nuestras comunicaciones. Reiteramos nuestro compromiso de seguir construyendo una relación basada en el acompañamiento, el cumplimiento y la confianza mutua.

Sin otro particular,



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

*Proyectó: Andrea del Pilar Hurtado Zambrano- Asistente de pqr.*