

**ACTA DE FIJACION**

**RESPUESTA RECLAMANTE PQR´S No. 54.177**

**NOMBRE DEL PETICIONARIO: MARIA EUGENIA GUZMAN**

**LUGAR DE RADICACIÓN: MUNICIPIO DE LA UNIÓN**

**FECHA: 6/11/2025**

**ASUNTO DE LA PQR´S: REVICION TECNICA**

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) **MARIA EUGENIA GUZMAN**. El 6 de noviembre de 2025.

En confirmación de lo aquí plasmado se firma en San Juan de Pasto, a los 25 días del mes de noviembre del año 2025.

Colaborador que fija la comunicación: Gloria Stephanny Males Tobar

Firma: \_\_\_\_\_



**COORDINADOR DE PQRS – GESTION LEGAL**

San Juan de Pasto (N), 25 de noviembre de 2025.

Señor (a):

**MARIA EUGENIA GUZMAN**

Correo: [mariaeugenia.guz20@gmail.com](mailto:mariaeugenia.guz20@gmail.com)

Cel. No. 3103738380

Barrio: Cuatro de Junio DIV 48

La Unión (N).

**ASUNTO:** Respuesta a solicitud de interés particular.  
**Radicado – PQR'S No. 54.177.**

Cordial saludo,

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 reclamo radicado el día 06 de noviembre de 2025, tramitada bajo el número interno 54.177, dentro del cual manifiesta:

*"Buenas tardes, remito solicitud de la señora MARIA EUGENIA GUZMAN cc CC 27297346 del municipio de La Unión quien solicita que se revise un abono realizado el 21 de julio de 2025. Además, solicita que se realice una visita técnica dado que la instalación con medidor No. 202202004824 no está conectada a la estufa y se está facturando consumo. Adjunto comprobante de pago DATOS DE LA USUARIA MARIA EUGENIA GUZMAN 27297346 3103738380 BARRIO CUATRO DE JUNIO".*

En atención a su comunicación, **MONTAGAS S.A. E.S.P** se permite informar que para dar solución a su caso se hizo revisión de su facturación y en esta gestión se evidenció que:

1. **REVISION DE FACTURACION:** Se validó en sistema que el abono realizado el día 21 de julio fue aplicado a su factura el día 22 de julio del año, por un valor de CUATROCIENTOS MIL PESOS M/CTE (\$400.000).
2. **VISITA TECNICA:** se ejecutó la inspección con asistencia No. 4275, de acuerdo con el informe técnico se evidencio que medidor no se encuentra en servicio.

*"se realiza asistencia técnica por **verificación de medidor no está en servicio**, pero tiene una deuda de la matrícula la cual no ha cancelado y le genera un interés la usuaria pensaba que era de consumo se aclaró el inconveniente con la usuaria".*

3. **ESTADO DEL SERVICIO:**

- Se confirma que, hasta la fecha, usted no ha realizado uso del servicio.
- Los cobros corresponden únicamente a la instalación de la red interna y obra adicional.
- El valor pendiente a cancelar fue diferido a 7 cuotas acorde a su solicitud.
- Dichas cuotas fueron canceladas en el mes de noviembre.
- A partir de la fecha, ya no se generará más facturación hasta que usted haga uso del servicio.

Con lo anterior, se confirma que los cobros realizados corresponden únicamente a conceptos de construcción de la red interna y derechos de conexión, los cuales ya se encuentran cancelados en su totalidad.

Agradecemos su comprensión y confianza. Nuestro compromiso es brindarle información clara y acompañarle en todo el proceso para que tenga plena certeza sobre el estado de su servicio.


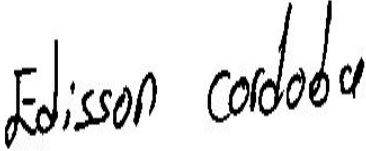
Así las cosas y con la información proporcionada, finalmente damos por satisfecha de manera integral su solicitud.

Sin otro particular,



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

*Proyectó: Andrea Hurtado Zambrano – Asistente de pqr.  
Anexo: Asistencia No. 4275.*

<b>Consecutivo de Sigma</b>	<b>No. 4275</b>		
<b>Fecha de Registro:</b>	06/11/2025	<b>Hora de Registro:</b>	15:39
<b>Nombres:</b>	Maria Eugenia Guzman	<b>Teléfono:</b>	3103738380
<b>Dirección:</b>	4 de Junio CUATRO DE JUNIO DIV 48		
<b>Motivo de la Llamada:</b>	Revision por Consumo		
<b>Fecha de Atención:</b>	07/11/2025	<b>Hora de Atención:</b>	
<b>Técnico:</b>	Edisson Arnoldo Cordoba Gomez		
<b>Observaciones</b> se realiza asistencia técnica por verificación de medidor no está en servicio pero tiene una deuda de la matrícula la cual no ha cancelado y le genera un interés la usuaria pensaba que era de consumó se aclaro el inconveniente con la usuaria			
<b>Concepto Cliente</b>			
<b>Se resolvió el problema</b>	<input checked="" type="checkbox"/> Si	<input type="checkbox"/> No	
<b>Mano de obra</b>	NA	<b>Accesorios</b>	NA
<b>Costo asumido por</b>	<input checked="" type="checkbox"/> Cliente	<input type="checkbox"/> Empresa	
<i>Nota: La empresa ofrece el servicio de revisión sin ningún costo, los cambios a realizar por daños y desgaste los asume el usuario.</i>			
<b>Aceptación: Acepto y comprendo la información de esta asistencia técnica.</b>			
<b>Recuerde que el mantenimiento de los gasodomesticos y accesorios son de su propiedad y de su responsabilidad.</b>			
<b>Informe Final</b> se realiza asistencia técnica por verificación de medidor no está en servicio pero tiene una deuda de la matrícula la cual no ha cancelado y le genera un interés la usuaria pensaba que era de consumó se aclaro el inconveniente con la usuaria			
<b>Motivo de cierre</b>	Otro		
 _____ <b>Firma de Cliente</b>		 _____ <b>Atendido por</b>	