

**ACTA DE FIJACION**

**RESPUESTA RECLAMANTE PQR'S NO. 54.341**

**NOMBRE DEL PETICIONARIO: DAYANA ALEXANDRA BOTINA**

**LUGAR DE RADICACIÓN: MUNICIPIO DE FLORIDA**

**FECHA: 10/12/2025**

**ASUNTO DE LA PQRF'S: QUEJA POR MAL SERVICIO**

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 PQRF'S relacionada en la parte preliminar de la presente, la cual fue radicada por el/la señor(a) **DAYANA ALEXANDRA BOTINA**. El 10 de diciembre de 2025.

En confirmación de lo aquí plasmado se firma en San Juan de Pasto, a los 30 día del mes de diciembre del año 2025.

Colaborador que fija la comunicación: Andrea del Pilar Hurtado Zambrano.

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

**COORDINADOR DE PQR'S – GESTION LEGAL**

San Juan de Pasto (N), 29 de diciembre de 2025.

Señor (a):

**DAYANA ALEXANDRA BOTINA**

Cel. No. 3124172400

Correo: ozoriodayana967@gmail.com

Vereda Maco

La Florida, Nariño

**ASUNTO:** Respuesta a queja por mal servicio.  
**Radicado – PQRF's No. 54.341**

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 queja, radicada el 10 de diciembre de 2025, tramitada bajo número interno 54.341, en la cual expresa que:

*"La usuaria informa que desea presentar una queja contra el señor Bolívar, distribuidor de cilindros de Montagas, por mala atención. Al momento de contactarlo, el señor no quiso brindar el servicio en la vereda, afirmando que se debía comprar en otra vereda, y por esta razón no realizó la entrega."*

Inicialmente resaltamos que, **MONTAGAS S.A. E.S.P** tiene establecidos procedimientos y protocolos de estricto cumplimiento para que nuestra fuerza de venta realice su proceso de manera asertiva, respetuosa y de calidad, buscando siempre la satisfacción integral de los usuarios frente al producto y servicio que prestamos.

Por lo anterior, le informamos que se inició una investigación interna para aclarar los hechos acaecidos con el vendedor que ha reseñado, y los avances de esta actuación exteriorizan que efectivamente hubo un incumplimiento al protocolo de entrega de cilindros, razón por la cual, se iniciara el debido proceso con el propósito de tomar las acciones disciplinarias, sancionatorias y correctivas correspondientes, con el fin de evitar la recurrencia de este tipo de situaciones.

Presentamos excusas por las incomodidades generadas, y agradecemos sus observaciones, que nos permiten definir acciones de mejora en beneficio de nuestros usuarios. Por otro lado, lo invitamos a que se comunique con nuestra línea de #876 y agende su pedido con el fin de realizar el respectivo seguimiento y evitar contratiempos.

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



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

*Proyectó: Darwin Armando Guamá E. – Abogado Junior*