

**ACTA DE FIJACION****RESPUESTA RECLAMANTE PQR'S NO. 54.432****NOMBRE DEL PETICIONARIO:** MARIA DEL CARMEN BURBANO QUETAMA**LUGAR DE RADICACIÓN:** MUNICIPIO DE ILES**FECHA:** 9/01/2025**ASUNTO DE LA PQRF'S:** CONSTRUCCIÓN DE LA RED INTERNA

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) **MARIA DEL CARMEN BURBANO QUETAMA**. El 9 de enero de 2025.

En confirmación de lo aquí plasmado se firma en San Juan de Pasto, a los 23 día del mes de enero del año 2025.

Colaborador que fija la comunicación: Gloria Stephanny Males Tobar

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

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

San Juan de Pasto (N), 20 de enero de 2026.

Señor(a):

**MARIA DEL CARMEN BURBANO QUETAMA**

Cel. No. 3185277723

Kr 5 No. 4 – 50. Av. Colombia

Iles, Nariño

**ASUNTO:** Respuesta a solicitud de interés particular  
**Radicado -** **PQRFS No. 54.432**

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 petición radicada el día 09 de enero de 2026, tramitada bajo el número interno 54.432, en la que manifiesta:

*"Solicita se realice la revisión de la instalación y por favor comunicarse antes para coordinar la visita Adicional. Por favor atender en el menor tiempo posible ya que ella no vive en la ciudad y necesita urgente la instalación del servicio."*

En atención a su solicitud, **MONTAGAS** el día 10 de enero de 2026 ejecutó la visita técnica registrada bajo el consecutivo No. 13153, en la cual se dejó la siguiente observación:

*"Se realizó la visita al usuario y se verificó la instalación de la red, encontrando inconsistencias. El material requerido para corregirlas es: una (1) unión PEALPE 1/2, una (1) válvula PEALPE 1/2, un (1) racor hembra PEALPE 1/2 y una (1) manguera nitrílica de raya azul. El costo total de los accesorios y certificación es de Cien Mil Pesos (\$100.000). En común acuerdo entre la usuaria y el ingeniero Juan Carlos, se deja constancia de que las correcciones se realizarán el día martes, contando con la aceptación expresa de la usuaria que atendió personalmente la visita."*

Del citado informe técnico se concluyó que la red interna presentaba inconsistencias que requerían corrección, las cuales, conforme a la normativa vigente, son responsabilidad del propietario del inmueble. En este caso, dichas adecuaciones fueron asumidas por usted, autorizando expresamente que el valor correspondiente fuera cargado a su facturación.

En cumplimiento de lo acordado, el día 13 de enero de 2026 se llevó a cabo la modificación de la red interna y la construcción de la nueva red en el inmueble para el cual usted solicitó la prestación del servicio.

Con lo anterior, se deja constancia de que la revisión técnica solicitada fue atendida de manera oportuna, que las adecuaciones requeridas para la instalación del servicio fueron debidamente ejecutadas, así como la construcción de la red interna en el inmueble. En tal sentido, la habilitación del servicio queda supeditada a la obtención y presentación del Certificado de Conformidad, expedido por un organismo de inspección debidamente acreditado por la ONAC, en cumplimiento de lo dispuesto en la Resolución CREG 059 de 2012.

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 LUNA.**  
Gerente Jurídica.  
**MONTAGAS S.A. E.S.P.**

Proyectó: Darwin Armando Guamá Enríquez – Coordinador de PQRS

**MONTAGAS S.A. E.S.P.**

Kilómetro 6 - Alto de Daza. Pasto, Colombia.+57(2) 724 4344  
Contact Center: #876 - 018000 914 080  
Whatsapp: 322 222 23 23  
Correo electrónico: notificacion@montagas.com.co  
Web: <https://montagas.com.co>



TR - CO18.01043