

ACTA DE FIJACION**RESPUESTA RECLAMANTE PQR'S NO. 54.504****NOMBRE DEL PETICIONARIO:** MAYRA ALEXANDRA BURBANO MONTENEGRO**LUGAR DE RADICACIÓN:** MUNICIPIO DE CARLOSAMA**FECHA:** 23/01/2026**ASUNTO DE LA PQRF'S:** COBRO DE FACTURA NO AUTORIZADOS

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) 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) **MAYRA ALEXANDRA BURBANO MONTENEGRO**. El 23 de enero de 2026.

En confirmación de lo aquí plasmado se firma en San Juan de Pasto, a los 10 día del mes de febrero del año 2026.

Colaborador que fija la comunicación: Gloria Stephanny Males Tobar

Firma: _____

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



ACTA DE FIJACION**Código:** LEG-PQR-FO-1**Versión:** 01**Vigencia:** 04/06/2025

San Juan de Pasto (N), 09 de febrero de 2026.

Señor (a):

MAYRA ALEXANDRA BURBANO MONTENEGRO

Cel. No. 3116685844

B/ Tomas Cipriano

Carlosama, Nariño

ASUNTO:
Radicado -

Respuesta a petición de interés particular.
PQR 54.504

Cordial saludo,

Una vez agotado el procedimiento de atención correspondiente, dentro de los términos legales y en estricto cumplimiento de lo dispuesto en los artículos 14 y siguientes de la Ley 1755 de 2015, en concordancia con el artículo 153 de la Ley 142 de 1994, mediante el presente **MONTAGAS S.A. E.S.P.** da respuesta a la solicitud radicada el día 23 de enero de 2026, tramitada bajo el número interno 54.504, en la cual usted expone lo siguiente:

"Inconforme por el valor a cobrar del consumo más interese del plan 72 de cartera, informa que no utilizo el servicio en ningún mes, se solicita una verificación.".

En atención a su solicitud una vez realizada la verificación del estado de facturación, se evidenció que el valor actualmente facturado corresponde a consumos previamente registrados y no cancelados, así como al valor correspondiente a la adecuación de la red interna, junto con los intereses moratorios generados por el no pago oportuno.

No obstante, y con el fin de brindar una solución y facilitar la normalización de su cartera, **MONTAGAS** adoptó las siguientes medidas comerciales:

- Exoneración total de los intereses moratorios generados.
- Aplicación de un descuento sobre el valor adeudado por concepto de red interna, el cual fue financiado a 72 cuotas.
- Refinanciación del valor correspondiente al consumo en 6 cuotas.

Los valores ajustados y las condiciones descritas se encuentran reflejados en la factura que se adjunta con la presente comunicación.

Así mismo, le invitamos cordialmente a dar cumplimiento a sus obligaciones y a mantenerse al día en sus pagos, lo cual permitirá la continuidad del servicio en condiciones normales.

Finalmente, le informamos que, una vez efectuado el pago de la factura, se procederá con la reconexión del servicio. Posteriormente, en el siguiente período de facturación, se cobrarán los valores financiados, junto con el consumo que se genere durante dicho período.

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.

Gerente Jurídica.

MONTAGAS S.A. E.S.P.

Proyectó: Darwin Armando Guamá Enríquez – Coordinador de PQRS

Anexo: Factura actualizada

MONTAGAS S.A. E.S.P.
Kilómetro 6- Alto de Daza. Pasto, Colombia
Contact Center: #876
WhatsApp: 322 222 23 23
Correo electrónico: notificacion@montagas.com.co
Web: www.montagas.com.co





Ciclo: 1
Factura No: 0323315688
Periodo de Fact.: 24 DIC 2025 - 23 ene 2026
Fecha de Expedición: 25 ene 26 03:58 PM
Facturas atrasadas: 0
Referencia de Pago: 8233325
Suspensión Desde: 12 feb 2026
Páguese Hasta: 10 feb 2026
Total a Pagar: **\$40.140,00**

Detalle Liquidación del Servicio	
Total Servicio Gas	\$0,00
Facturación Otros Cargos	
Finan. por Acuerdo de Pago (1/6)	\$22.520,90
Ajuste a la decena	\$3,88
Total Otros Cargos	\$22.524,78

Información General

Nombre: Mayra Alexandra Burbano Montenegro

Dirección: 1 a 31 Tomas Cipriano

Documento: 1085914659 **Teléfono:** 3128420777

Sector: Residencial **Estrato:** 2

Municipio: Carlosama **Código NIU:** 8233325

Medidor: 202202000565 **Estado:** Suspendido

Consumos Históricos con Factor de Corrección 0,76

Prom	ene 26	dic 25	nov 25	oct 25	sep 25	ago 25
	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00

Lectura Actual	Lectura Anterior	Consumo Medido	Consumo Corregido
34,20m3	34,20m3	0,00m3	0,00m3

Componentes de Costo de Prestación del Servicio

Gm \$/kg	Tm \$/kg	Fv kg/m3	Dm \$/m3	Fpc	Fact corr
1464,75	669,87	2,48	1692,55	1,00	0,76
p %	Cf \$/fra	CEq e2 \$/m3	Sub estr 2 %	Consumo kwh	Valor kwh
3,70	4592,15	8313,04	40,00	0,00	

Tarifas y Consumo Facturado

Rango de Consumo	Consumo	Vlr Unitario	Vlr Liquidado
Consumo	0,00m3	\$7.189,80	\$0,00

Indicadores de Calidad

DES: **IPLI:** **IO:** **IRST:**

Calidad del Producto

Agua Libre	Butanos	C5 mas PesadoBropanos
0	34,0	0,656
		64,1

Aportes Públicos

Convenio Ggc-734-2021: \$0,00

Facturación de Otros Servicios y Financiación

Concepto	Saldo Ant.	Abn Capital	Int Finan	Vlr Cuota	Nuevo Saldo	C. Pend	% Inter
Refinanciación Red	771416,27	6562,09	11053,13	17615,22	764854,18	71	1,29

Resumen de la Factura

Valor Facturado de Gas	\$0,00
Facturación Otros Cargos	\$22.524,78
Valor Facturado en el Periodo	\$22.524,78
Otros servicios y Financiaciones en el Mes	\$17.615,22
TOTAL A PAGAR	\$40.140,00

Información de Pagos

Valor Último pago: No registra

Fecha Último pago: No registra

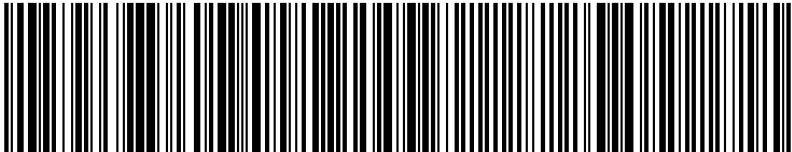


Gerente

Última Rev. de Instalaciones: 27 oct 2023
 Recuerde Reportar su Certificado de Conformidad antes de 31 oct 2028
 para evitar suspensiones. Mayor información en la línea 3222222323
 Línea gratuita nal 018000914080 - #876

Páguese en:
 Bancolombia Convenio 14539- Referencia de Pago
 Bancolombia Convenio 15084- Código de Barras
 Cofinal- Referencia de Pago - Código de Barras
 Occidente Convenio 26661-código de Barras- Ref de Pago
 Pse- Referencia de Pago - N° de Factura
 Supergiros Código de Barras-referencia de Pago

RECAUDADOR



(415)7709998712577(8020)0323315688(3900)0000040140(96)20260210

Referencia	8233325
Factura No.	0323315688
Periodo	enero 2026
Páguese Hasta	10 feb 2026
Total	\$40.140,00
Validado por la DIAN	



MONTAGÁS
Surtimos bienestar