

ACTA DE FIJACION**RESPUESTA RECLAMANTE PQR'S NO. 54.527****NOMBRE DEL PETICIONARIO:** PAULA ANDREA MARIN DUQUE**LUGAR DE RADICACIÓN:** MUNICIPIO DE IPIALES**FECHA:** 7/01/2026**ASUNTO DE LA PQRF'S:** CALIDAD DEL 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) 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) **PAULA ANDREA MARIN DUQUE**. El 7 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**

San Juan de Pasto (N), 9 de febrero de 2025.

Señor(a):

PAULA ANDREA MARIN DUQUE

Cel. No. 3147751547

Correo: andreamarinduque87@gmail.com

Cs 12 Eq. B/ Altamira

L. C.

ASUNTO:
Radicado -

Respuesta a petición de interés particular.
PQR 54.527

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 07 de enero de 2026, tramitada bajo el número interno 54.421, en la cual usted expone lo siguiente:

"Solicita que los cargues sean en la mañana, hasta el mediodía, de lo contrario no queda nadie en la fábrica. hoy el operador llegó después de Medio día y la propietaria estaba lejos por ello no pudo ir a abrir, no es la primera vez que sucede. usuaria requiere suministro mañana y el operador le manifestó que no podía. requiere apoyo con otro carrotanque, por qué no es su culpa que los operadores no respeten el horario ya arriba mencionado."

Inicialmente **MONTAGAS** agradece poner en nuestro conocimiento la situación descrita, toda vez que este tipo de observaciones nos permite realizar las validaciones internas correspondientes y fortalecer nuestros procesos operativos. En relación con su solicitud de que los cargues se realicen en el horario de la mañana y hasta el mediodía, informamos que la programación de las rutas de abastecimiento se realiza de acuerdo con la planeación logística, la disponibilidad operativa y las condiciones de seguridad, procurando siempre garantizar la continuidad del servicio.

No obstante, trabajaremos para ajustar la programación futura para que los cargues se realicen dentro del horario por usted indicado, siempre que las condiciones técnicas y operativas lo permitan.

Respecto al suministro requerido, se adelantaron las gestiones necesarias para verificar la disponibilidad operativa y evaluar alternativas que permitan atender su necesidad de abastecimiento a la mayor brevedad posible.

Reiteramos nuestro compromiso de continuar prestando el servicio conforme a los parámetros técnicos, normativos y operativos vigentes, y agradecemos su comprensión frente a las condiciones logísticas propias de la operación.

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