

ACTA DE FIJACION**RESPUESTA RECLAMANTE PQR'S NO. 54.545****NOMBRE DEL PETICIONARIO:** PAOLA OLIVARES**LUGAR DE RADICACIÓN:** MUNICIPIO DE IPIALES**FECHA:** 29/01/2026**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) **PAOLA OLIVARES**. El 29 de enero de 2026.

En confirmación de lo aquí plasmado se firma en San Juan de Pasto, a los 18 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), 17 de febrero de 2026

Señor(a):

PAOLA OLIVARES

Ed Matew Ipiales

Cel. No. 3166305830

KR 6 No 6 – 29 Av Lajas

Ipiales, Nariño

ASUNTO: Respuesta a queja por prestación del servicio.
Radicado - **PQR 54.545**

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 queja radicada el día 29 de enero de 2026, tramitada bajo el número interno 54.545, en la cual usted expone lo siguiente:

"Antes el servicio era mejor, porque no tocaba estar llamando para el suministro de gas".

Inicialmente, colocamos en su conocimiento que **MONTAGAS** realiza la programación de recargas con base en criterios técnicos y operativos, dentro de los cuales se tienen en cuenta factores como los niveles de consumo, la capacidad del tanque, las condiciones de acceso y las rutas de distribución, procurando en todo momento garantizar la continuidad, seguridad y eficiencia del servicio.

En ese sentido, la periodicidad de los cargues puede presentar ajustes operativos, sin que ello implique la suspensión del suministro, siempre que se mantengan los niveles mínimos de operación que permitan asegurar la prestación continua del servicio.

No obstante, su observación ha sido reportada al área correspondiente con el fin de evaluar la situación y adoptar, de ser necesario, las acciones de mejora pertinentes que contribuyan a optimizar la experiencia del servicio.

Agradecemos la confianza depositada en **MONTAGAS**, así como sus comentarios, los cuales constituyen un insumo valioso para el fortalecimiento de nuestros procesos. Reiteramos nuestro compromiso de continuar prestando el servicio bajo los parámetros técnicos, normativos y operativos que rigen nuestra actividad.

Sin otro particular,


NANCY JANNETH MAIGUAL LUNA.
Gerente Jurídica.
MONTAGAS S.A. E.S.P.

Proyectó: Darwin Armando Guamá Enríquez – Coordinador de PQRS