

ACTA DE FIJACION

RESPUESTA RECLAMANTE PQR'S NO. 54.730

NOMBRE DEL PETICIONARIO: RICHARD BENAVIDES PANTOJA

LUGAR DE RADICACIÓN: MUNICIPIO DE TUQUERRES

FECHA: 6/03/2026

ASUNTO DE LA PQRF'S: 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) 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) **RICHARD BENAVIDES PANTOJA** El 6 de marzo de 2026.

En confirmación de lo aquí plasmado se firma en San Juan de Pasto, a los 27 día del mes de marzo del año 2026.

Colaborador que fija la comunicación: Gloria Stephanny Males Tobar

Firma: _____

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

San Juan de Pasto (N), 26 de marzo de 2026.

Señor:

RICHARD BENAVIDES PANTOJA

Cel. No. 3226260611

Correo: richardbenavides91@gmail.com

Sector El Carmen

Túquerres, Nariño

ASUNTO:
Radicado -

Respuesta a petición de interés particular.
PQR 54.730

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 petición radicada el día 06 de marzo de 2026, tramitada bajo el número interno 54.730, en la cual usted expone lo siguiente:

"El señor Estiven Parra, vendedor, retuvo la cédula hace aproximadamente dos meses argumentando que no había sistema disponible en ese momento. Desde entonces, no ha realizado la devolución del documento. Cada vez que el usuario intenta comunicarse con él o se acerca para pedir una respuesta, el señor Parra evita darle información clara o solucionar la situación. El usuario afectado manifiesta ser cliente de Montagas, utiliza cilindro negro y su distribuidor también pertenece a Montagas. A pesar de esto, no ha recibido ninguna solución ni explicación por parte del vendedor responsable."

En atención a su solicitud, en primer lugar, deseamos expresarle nuestras más sinceras disculpas por los inconvenientes que esta situación le ha ocasionado, y le aseguramos que para MONTAGAS la atención oportuna y el buen trato a nuestros usuarios se constituyen en prioridades fundamentales.

Al respecto, es pertinente precisar que el señor Vicente Parra no tiene vínculo laboral con MONTAGAS, su relación con nuestra compañía es de carácter estrictamente comercial, en calidad de contratista independiente, quien opera con plena autonomía financiera y administrativa. No obstante lo anterior, y en atención a su solicitud como usuario de nuestro servicio, MONTAGAS tomó las medidas necesarias para intervenir en la situación.

En consecuencia, se realizó un requerimiento al señor Parra solicitando el reintegro inmediato de su documento de identidad. En respuesta a dicho requerimiento, el señor Parra manifestó que, pese a los intentos realizados para establecer contacto con usted, no le ha sido posible efectuar la entrega del documento.

Con el fin de facilitar la pronta resolución de esta situación, compartimos con la autorización previa el número de contacto directo del señor Parra: **320 798 7318**. Le solicitamos respetuosamente comunicarse a la brevedad posible a este número para coordinar la devolución de su documento de identidad.

Quedamos atentos a cualquier novedad que pueda surgir durante este proceso. Si una vez realizado el contacto, la situación no se resuelve satisfactoriamente, le instamos a informarnos de inmediato para adoptar las medidas adicionales que sean procedentes.

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

Sin otro particular,


ESTEFANIA FLOREZ RODRIGUEZ

Abogada Delegada

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
Contact Center: #876
Whatsapp: 322 222 23 23
Correo electrónico: notificacion@montagas.com.co
Web: www.montagas.com.co

