

ACTA DE FIJACION

RESPUESTA RECLAMANTE PQR'S NO. 55.164

NOMBRE DEL PETICIONARIO: DELMER FABIAN DIAZ

LUGAR DE RADICACIÓN: MUNICIPIO DE PASTO

FECHA: 5/06/2026

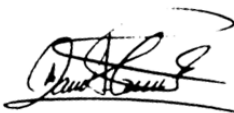
ASUNTO DE LA PQRF'S: NOTIFICACION A QUEJA

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) **DELMER FABIAN DIAZ** El 5 de junio de 2026.

En confirmación de lo aquí plasmado se firma en San Juan de Pasto, a los 30 día del mes de junio del año 2026.

Colaborador que fija la comunicación: Gloria Stephanny Males Tobar

Firma: _____

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

San Juan de Pasto (N), 30 de junio de 2026.

Señor(a):

DELMER FABIAN DIAZ

Cel. No. 3184169763

El Rosario, Nariño

ASUNTO: Respuesta a Queja.
Radicado - PQR 55.164

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 05 de junio de 2026, tramitada bajo el número interno 55.164, en la cual usted expone lo siguiente:

"Al comunicarse con los vendedores Jesús Daza y Carlos Ramírez Solarte, recibió información diferente sobre los precios de los cilindros de 33 y 40 lbs. Manifiesta su inconformidad, ya que cada vendedor le dio un valor distinto; en el caso de Jesús Daza le informaron un precio de \$47.100, mientras que el otro vendedor le indicó \$20.000."

En atención a la queja, en primer lugar, agradecemos que haya tomado el tiempo para informarnos esta situación. Para nuestra entidad es de máxima importancia garantizar un servicio respetuoso. Por ello, lamentamos profundamente el incidente que usted describe y el malestar que este pudo ocasionar.

Le informamos que su observación ha sido trasladada al área competente con el fin de adelantar la verificación interna correspondiente. Una vez surtida esta revisión, se adoptarán las medidas pertinentes, orientadas a reforzar los lineamientos de comportamiento, atención al usuario y cumplimiento de la normatividad y políticas empresariales por parte de todo nuestro personal.

Reiteramos nuestro compromiso con la calidad del servicio y la buena imagen institucional, así como nuestra disposición para prevenir que situaciones como esta vuelvan a ocurrir. Valoramos su colaboración al hacernos saber estos hechos, pues constituye un aporte fundamental para mejorar de manera continua.

Sin otro particular,



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

Proyectó: Darwin Armando Guamá Enríquez – Coordinador de PQRS