

ACTA DE FIJACION

RESPUESTA RECLAMANTE PQR'S NO. 55.375

NOMBRE DEL PETICIONARIO: LIZETH CASTRO

LUGAR DE RADICACIÓN: MUNICIPIO DE PASTO

FECHA: 22/07/2026

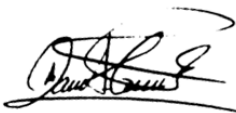
ASUNTO DE LA PQRF'S: DESCARGO DEL PAGO

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) **LIZETH CASTRO**. El 22 de julio de 2026.

En confirmación de lo aquí plasmado se firma en San Juan de Pasto, a los 13 día del mes de agosto del año 2026.

Colaborador que fija la comunicación: Gloria Stephanny Males Tobar

Firma: _____

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

San Juan de Pasto (N), 8 de agosto de 2026.

Señor (a):

LIZETH CASTRO

Correo: Lizethcastro1602@gmail.com

Cel. No. 3150718915

Kr 47 11 70 Apto 501 Bosques de la Colina Etapa II - Torre 1
Pasto (N).

ASUNTO: Respuesta a descargo de pago.
Radicado – PQR'S No. 55.375

Cordial saludo,

Agotado el procedimiento de atención respectivo, dentro del término legal y acorde a lo establecido en los artículos 14 y ss de la Ley 1755 de 2015, en armonía con el artículo 153 de la Ley 142 de 1994, **MONTAGAS S.A. E.S.P.** procede a dar respuesta a su reclamo radicado el 22 de julio de 2026, tramitada bajo el número interno **55.375** dentro del cual señaló:

"usuario informa que el día 20 de mayo del año 2026 realizo un pago con tarjeta por un saldo 13.790 más sin embargo ese saldo no se descontó en su factura, por favor realizar la respectiva validación".

Al respecto, nos permitimos informarle que, una vez realizada la verificación en nuestros sistemas de recaudo y plataformas financieras, se identificó que la transacción efectuada el 20/05/2026 a las 8:29 a. m. por valor de \$13.790, fue rechazada por el sistema central. Por este motivo, el dinero no ingresó a las cuentas de la compañía.

Es probable que la entidad bancaria emisora de su tarjeta de crédito o débito mantenga este saldo congelado o en proceso de devolución automática debido a una falla en la comunicación de la plataforma de pagos. Por lo anterior, le sugerimos presentar el soporte de esta transacción directamente ante su entidad financiera para solicitar el reverso del dinero.

Conforme a lo anteriormente expuesto, damos respuesta formal y oportuna a su reclamación dentro del término legal, señalando que, en caso de inconformidad con lo aquí dispuesto, usted dispone de cinco (05) días hábiles contados a partir de la notificación del presente para interponer ante la empresa los recursos de reposición y en subsidio de apelación ante la Superintendencia de Servicios Públicos Domiciliarios.

Sin otro particular,



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

Proyectó: Andrea Hurtado Zambrano – Asistente de pqr.