

ACTA DE FIJACION

RESPUESTA RECLAMANTE PQR'S NO. **55.558**

NOMBRE DEL PETICIONARIO: **LUZ FABIOLA NARVAEZ PAREDES**

LUGAR DE RADICACIÓN: **MUNICIPIO DE PASTO**

FECHA: **29/08/2026**

ASUNTO DE LA PQRF'S: **TRATO DESCORTÉS**

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) **LUZ FABIOLA NARVAEZ PAREDES**. El 29 de agosto de 2026.

En confirmación de lo aquí plasmado se firma en San Juan de Pasto, a los 18 día del mes de septiembre del año 2026.

Colaborador que fija la comunicación: Gloria Stephanny Males Tobar

Firma: _____



COORDINADOR DE PQR'S – GESTION LEGAL

San Juan de Pasto (N), 18 de septiembre de 2026.

Señor(a):

LUZ FABIOLA NARVAEZ PAREDES

Cel. No. 3137087320

Mz A5 Cs 7 Nueva Aranda

L. C.

ASUNTO: Respuesta a Queja.
Radicado - PQR 55.558

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 agosto de 2026, tramitada bajo el número interno 55.558, en la cual usted expone lo siguiente:

"Habitualmente realiza la compra con el vendedor Don José. En esta ocasión, debido a que Don José no había llegado, la señora escuchó el carrito de campaneó y salió para solicitar el servicio, realizando una señal al móvil 1035, sin percatarse de que el móvil que habitualmente la atiende ya se encontraba ubicado en el sector. Al identificar que su vendedor habitual ya había llegado, la usuaria informó al señor Rodrigo, móvil 1035, que ya no requería el servicio y le agradeció por su atención. Según manifiesta la usuaria, el vendedor respondió de manera irrespetuosa y en tono alterado, utilizando expresiones ofensivas como: "coja oficio" y "no joda". La usuaria expresa su inconformidad y molestia por el trato recibido, por lo cual se comunica para presentar formalmente la queja y solicitar que se tomen las medidas correspondientes frente a la situación reportada."

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, seguro y coherente con los valores institucionales. 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.

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