

ACTA DE FIJACION**RESPUESTA RECLAMANTE PQR'S NO. 55.469****NOMBRE DEL PETICIONARIO: DARWIN MARTINEZ HERRERA****LUGAR DE RADICACIÓN: MUNICIPIO DE GUITARRILLA****FECHA: 12/08/2026****ASUNTO DE LA PQR'S: ATENCIÓN DEFICIENTE EN PUNTOS**

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 PQR'S relacionada en la parte preliminar de la presente, la cual fue radicada por el/la señor(a) **DARWIN MARTINEZ HERRERA**. El 12 de agosto de 2026.

En confirmación de lo aquí plasmado se firma en San Juan de Pasto, a los 1 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), 31 de agosto de 2026

Señor(a):

DARWIN MARTINEZ HERRERA

En Boca de Todos

Cel. No. 3178679419

Correo: darwinmartinezherrera@gmail.com

Calle Leon, casa de la cultura

Guitarilla, Nariño

ASUNTO: Respuesta a queja por prestación del servicio.
Radicado - PQR 55.469

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 12 de agosto de 2026, tramitada bajo el número interno 55.469, en la cual usted expone lo siguiente:

"Manifiesto disgusto por qué dos cargues atrás le cargaron muy poco gas y se quedó sin gas el domingo cuando tiene más ventas, luego le cargaron el lunes siguiente pero igual el domingo debió cerrar."

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 derivados de dichas variables, 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.

Gerente Jurídica.

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

