ACTA DE FIJACION

RESPUESTA RECLAMANTE PQR´S NO. 55.885

NOMBRE DEL PETICIONARIO: CARLOS NARVÁEZ CORAL

LUGAR DE RADICACIÓN: MUNICIPIO DE IPIALES

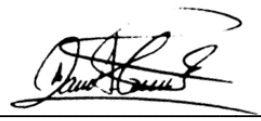
FECHA: 22/10/2026

ASUNTO DE LA PQRF´S: TRATO DESCORTÉS POR PARTE DEL PERSONAL

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) **CARLOS NARVÁEZ CORAL**. El 22 de octubre de 2026.

En confirmación de lo aquí plasmado se firma en San Juan de Pasto, a los 10 día del mes de noviembre del año 2026.

Colaborador que fija la comunicación: Gloria Stephanny Males Tobar

Firma: 

COORDINADOR DE PQR´S – GESTION LEGAL

San Juan de Pasto (N), 9 de noviembre de 2026.

Señor (a):
CARLOS NARVÁEZ CORAL
Cel. No. 3214873467
En Tenis Club San Luis Barrio San Luis
Ipiales (N).

ASUNTO: Respuesta a queja por demora en suministro de GLP y atención recibida.
Radicado – PQR´S No. 55. 885.

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 queja radicado el 22 de octubre de 2026, tramitada bajo el número interno **55.885** dentro del cual señaló:

> *"Me comuniqué con la empresa para presentar una queja por el mal servicio recibido en la atención de un pedido de un cilindro de 33 libras. El vendedor Víctor Chalaca Cuaspud, móvil 1069, tomó mi pedido y me informó que llegaría a mi domicilio en aproximadamente 20 minutos. Sin embargo, transcurrieron cerca de dos horas sin que se realizara la entrega. Ante la demora, me comuniqué nuevamente directamente con el vendedor para conocer el estado de mi solicitud, momento en el cual me indicó que se encontraba atendiendo una zona retirada y que por esa razón se había retrasado. Considero que la información inicialmente suministrada no fue acorde con el tiempo real de entrega, situación que me ocasionó molestias e inconformidad, por lo que solicito que se revise lo ocurrido y se adopten las medidas correspondientes para mejorar la atención y el cumplimiento en la prestación del servicio".*

MONTAGAS S.A. E.S.P. Agradece la información remitida los que nos permite mejorar y reiterar su compromiso con un mejoramiento en la atención, por lo cual toma nota de la situación descrita para efectos del seguimiento y control correspondiente frente a los contratistas involucrados.

Es importante precisar que los números telefónicos a través de los cuales usted gestionó inicialmente su pedido corresponden a contratistas vinculados a la prestación del servicio, y no a los canales institucionales oficiales habilitados por esta empresa para la recepción, gestión y seguimiento de los pedidos.

Con el propósito de garantizar una adecuada trazabilidad, control y seguimiento de sus requerimientos, y evitar situaciones como la descrita, le invitamos a canalizar todas sus solicitudes exclusivamente a través de nuestros medios oficiales de atención: Contact Center: #876 o al WhatsApp: 322 222 2323.

Agradecemos la confianza depositada en **MONTAGAS** y valoramos sus observaciones, las cuales constituyen un insumo fundamental para el mejoramiento continuo 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: Andrea Hurtado Zambrano – Asistente de pqr.