ACTA DE FIJACION

RESPUESTA RECLAMANTE PQR´S NO. 55.897

NOMBRE DEL PETICIONARIO: MIREYA QUIÑONES

LUGAR DE RADICACIÓN: MUNICIPIO DE BARBACOAS

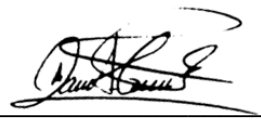
FECHA: 24/10/2026

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) **MIREYA QUIÑONES**. El 24 de octubre de 2026.

En confirmación de lo aquí plasmado se firma en San Juan de Pasto, a los 13 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), 13 de noviembre de 2026.

Señor(a):
MIREYA QUIÑONES
Cel. No. 3135501993- 3014553050
Correo: quilonesmireya08@gmail.com
Primavera div 1
Barbacoas, Nariño

ASUNTO: Respuesta a Queja
Radicado - **PQR 55.897**

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 petición radicada el día 24 de octubre de 2026, tramitada bajo el número interno 55.897, en la cual usted expone lo siguiente:

> *"Interpongo una queja formal debido al fuerte inconformismo y desagrado con la atención prestada por el técnico encargado de ejecutar la orden de suspensión del servicio por mora en su domicilio ya que el operario omitió el saludo al llegar al predio y procedió a realizar el corte de manera inmediata sin mediar palabra ni informar previamente a los residentes sobre la labor que iba a ejecutar además de presentar una actitud completamente inadecuada y grosera en la forma en la que abordó el domicilio, el señor se apellida Angulo y es conocido habitualmente con el sobrenombre de Perú de manera que debido a esta mala experiencia solicito que este trabajador no sea asignado nuevamente a mi vivienda para ningún tipo de procedimiento futuro incluyendo labores de reconexión posteriores suspensiones mantenimiento o soporte técnico requiriendo que se tomen las medidas correctivas correspondientes con el personal implicado.".*

En atención a su queja, en primer lugar, lamentamos sinceramente la experiencia descrita y el malestar que la misma le generó. Para esta empresa, la atención respetuosa, cordial y oportuna a nuestros usuarios constituye un valor corporativo.

Al respecto, le informamos que, una vez conocida su queja, se adelantaron las gestiones correspondientes con el personal técnico involucrado, con el fin de reiterar el cumplimiento de los lineamientos institucionales relacionados con la atención al usuario, que incluyen el trato cordial, el saludo, la identificación del personal y la información previa a los residentes sobre la labor a ejecutar.

En relación con su solicitud de que dicho auxiliar no sea asignado nuevamente a su vivienda, le manifestamos con toda transparencia que, por el momento, no es posible atender dicha petición, toda vez que se trata del único personal técnico disponible en el municipio. No obstante, le aseguramos que se ha reforzado el seguimiento al cumplimiento de los protocolos de atención, con el propósito de que cualquier intervención futura se realice conforme a los estándares de respeto y calidad que nuestros usuarios merecen.

Agradecemos que haya puesto en conocimiento de esta empresa esta situación, pues sus observaciones nos permiten mejorar continuamente nuestro servicio.

Sin otro particular,

NANCY JANNETH MAIGUAL.
Gerente Jurídica.
MONTAGAS S.A. E.S.P.
Proyectó: Darwin Armando Guamá Enríquez – Coordinador de PQRS