

ACTA DE FIJACION

RESPUESTA RECLAMANTE PQR´S No. 53.662

NOMBRE DEL PETICIONARIO: SANDRA PATRICIA GRUESO HERRERA

LUGAR DE RADICACIÓN: MUNICIPIO DE TUMACO

FECHA: 10/08/2025

ASUNTO DE LA PQR´S: RECLAMO POR LLENADO

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) **SANDRA PATRICIA GRUESO HERRERA**. El 10 de agosto de 2025.

En confirmación de lo aquí plasmado se firma en San Juan de Pasto, a los 20 días del mes de agosto del año 2025.

Colaborador que fija la comunicación: Gloria Stephanny Males Tobar

Firma: _____



ABOGADO JUNIOR – GESTION LEGAL

San Juan de Pasto (N), 14 de agosto de 2025.

Señor (a):
SANDRA PATRICIA GRUESO HERRERA
 Cel. No. 320 345 9935
 Calle Márquez, a la vuelta de los bomberos
 Tumaco (N).

ASUNTO: Respuesta a reclamación de durabilidad del producto.
Radicado – PQR’S No. 53.662

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** da respuesta a su reclamo radicado el día 10 de agosto de 2025, tramitada bajo el número interno 53.662, dentro del cual manifiesta:

"Reclamo por consumo anormal de gas La usuaria reporta que dos cilindros le han durado menos de un mes, a pesar de que cocina tres veces al día para dos personas y no percibe olor a gas. La estufa es nueva (1 mes de uso). Actualmente tiene gas gracias a un cilindro de reserva. Solicita validación técnica. El cilindro comprado el 5 de agosto está lleno, y el cilindro vacío aun lo tiene en su domicilio para validación".

Inicialmente, se aclara que en cumplimiento de lo señalado en la **Resolución 23 de 2008 de la CREG** en su artículo 9, **MONTAGAS S.A E.S.P.** antes de proceder a llenar los cilindros, realiza las actividades necesarias que permite la trazabilidad de cada insumo.

Aclarado lo anterior, nos referiremos a su caso mencionando que, se analizó las compras realizadas con su número de cédula y en esta gestión se descubrió que, el 29 de junio de 2025 se le proporcionó el cilindro con NIF No. 23-2287-224203, cuyo informe interno demuestra lo siguiente:

Información general del Cilindro		Eventos del Cilindro					
Concepto	Valor	Tipo	Fecha	Entrega	Responsable	Ciudad	Dirección
NIF	23-2287-224203	Vendido - Subsidio	29/06/2025 10:46 a. m.	12909450 - Edgar Vasquez	59669379 - Sandra Patricia Grueso Herrera	Tumaco	CL MARQUEZ
Fabricado	25/10/2023	Vendido - Punto de Venta	28/06/2025 05:16 p. m.	87948509 - Ramiro Fernando Quiñones	13056318 - Arley Ernesto Silva Quiñones	Tumaco	AV NUEVA CREACION BR HERRERA
Ingreso	30/10/2023	Otro	28/06/2025 03:23 p. m.		Alvaro Fabian Guatusmal Paz		
Capacidad	40 lb	Escaneado de Carga	28/06/2025 02:34 p. m.		87948509 - Ramiro Fernando Quiñones Garcia		
Fabrica	Cinsa	Pre-Envasado - OK	27/06/2025 02:02 p. m.		1023832497 - Rovinson Yesid Quiroz Garces	003 Depósito Tumaco	Version 3
Etiqueta	No	Vendido - Subsidio	19/03/2025 09:30 a. m.	1004606270 - Maria Francisca Hinestroza Caicedo	12908647 - Pastor Alfonso Batalla Garcia	Tumaco	EL JARDIN
Condición	Apto	Vendido - Punto de Venta	18/03/2025 09:39 a. m.	87948509 - Ramiro Fernando Quiñones	1116435856 - Isabel Cristina Mazuera Meneses	Tumaco	BR CD
Tara	14.60						

De esto se evidenció que, antes de entregarle el cilindro, este fue sometido a pruebas preenvasado y escaneo de carga, cuyos resultados exteriorizan que el insumo salió de nuestra planta en estado óptimo.

Sin embargo, en aras de brindarle una solución amigable, el día 10 de agosto de 2025, se realizó visita técnica registrada con consecutivo No. 2351, dentro de la cual se encontró:

*"se realiza revisión y **se encuentra fuga en conexión de estufa la cual se procede a corregir**, usuario manifiesta que el gas le dura de 1 mes y medio a 2 meses, la última compra la realizó el día 29 de junio del presente año osea que le duró 1 mes y 10 días se adjunta registro fotográfico usuario espera pronta respuesta **se revisa estufa y tiene fistos a gas natural**".*

De acuerdo con el concepto técnico emitido, durante las pruebas realizadas en sitio se identificó un factor que podría incidir en la duración del cilindro: una fuga localizada en la estufa. Esta situación fue corregida oportunamente por personal de nuestra empresa.

Se recuerda que la manguera, los accesorios y los equipos a gas son de su propiedad y por ende es de su responsabilidad el mantenimiento. Por lo tanto, le corresponde a usted realizar revisiones periódicas para garantizar su adecuado funcionamiento y prevenir posibles fallas.

Adicionalmente, le recomendamos efectuar el mantenimiento regular de sus gasodomésticos, conforme a lo establecido en **el artículo 1 de la Resolución 936 de 2008 del Ministerio de Industria y Comercio**, que define el mantenimiento como el conjunto de actividades necesarias para conservar en condiciones seguras y eficientes los equipos que utilizan gas combustible.

"Conjunto de actividades que se realizan a los gasodomésticos y sus instalaciones, en el sitio del usuario, con el fin de adelantar labores de diagnóstico, ajustar, retirar o reemplazar accesorios o partes, que por efecto de su uso o estado no cumplen con el Reglamento Técnico establecido o no permiten su funcionamiento normal".

Se reitera, que **MONTAGAS SA. ESP.** entregó un cilindro **APTO** y completo, por lo cual se recomienda realizar las mantenimiento periódicos y los cambios en caso de falla para evitar posibles fugas. Así las cosas, dentro del término legal y con la información suministrada damos por satisfecha de manera integral su solicitud.

Sin otro particular,



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

*Proyectó: Andrea Hurtado Zambrano – Asistente de pqr
Anexo: Asistencia No. 2351.*

Consecutivo de Sigma	No. 2351		
Fecha de Registro:	10/08/2025	Hora de Registro:	08:04
Nombres:	Sandra Patricia Grueso Herrera	Teléfono:	3203459949
Dirección:	CL MARQUEZ Puente Marquez		
Motivo de la Llamada:	Reclamo Llenado		
Fecha de Atención:	11/08/2025	Hora de Atención:	
Técnico:	Janhs Federico Torres Cortes		
Observaciones	se realiza asistencia		
Concepto Cliente			
Se resolvió el problema	<input checked="" type="checkbox"/> Si	<input type="checkbox"/> No	
Mano de obra	0	Accesorios	0
Costo asumido por	<input checked="" type="checkbox"/> Cliente	<input type="checkbox"/> Empresa	
<i>Nota: La empresa ofrece el servicio de revisión sin ningún costo, los cambios a realizar por daños y desgaste los asume el usuario.</i>			
Aceptación: Acepto y comprendo la información de esta asistencia técnica.			
Recuerde que el mantenimiento de los gasodomeesticos y accesorios son de su propiedad y de su responsabilidad.			
Informe Final	se realiza revisión y se encuentra fuga en conexión de estufa la cual se procede a corregir, usuario manifiesta que el gas le dura de 1 mes y medio a 2 meses , la última compra la realizo el día 29 de junio del presente año osea que le duró 1 mes y 10 días se adjunta registro fotográfico usuario espera pronta respuesta se revisa estufa y tiene fistos a gas natural		
Motivo de cierre	Consumos Reales		
			
Firma de Cliente		Atendido por	