

ACTA DE FIJACION**RESPUESTA RECLAMANTE PQR'S NO. 54.356****NOMBRE DEL PETICIONARIO:** MIRYAM RODRIGUEZ PINEDA**LUGAR DE RADICACIÓN:** MUNICIPIO DE IPIALES**FECHA:** 15/12/2025**ASUNTO DE LA PQRF'S:** RECLAMA POR DURACION DE GAS.

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) **MIRYAM RODRIGUEZ PINEDA**. El 15 de diciembre de 2025.

En confirmación de lo aquí plasmado se firma en San Juan de Pasto, a los 02 día del mes de enero del año 2026.

Colaborador que fija la comunicación: Andrea del Pilar Hurtado Zambrano.

Firma: _____

**COORDINADOR DE PQR'S – GESTION LEGAL**

San Juan de Pasto (N), 31 de diciembre de 2025.

Señor(a):

MIRYAN RODRIGUEZ PINEDA

Cel. No. 312 648 7731

Correo: maryuri1195@gmail.com

Buenos Aires, Av. Ferre

Tumaco, Nariño

ASUNTO: Respuesta a reclamación de durabilidad del producto

Radicado - PQRF'S No. 54.356

Cordial saludo,

Una vez 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 reclamación radicada el día 15 de diciembre de 2025, tramitada bajo el número interno 54.356, en la que manifiesta:

"Que el cilindro no le duró el tiempo estipulado, ya que normalmente dura de 3 a 4 meses, dado que no permanece en la casa la mayor parte del tiempo. Sin embargo, informa que compró el cilindro el 23/11/2025 a las 11:07 a.m. y que se terminó hace más de una semana, aproximadamente el 5 de diciembre."

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 para dar cumplimiento al Reglamento Técnico del MINISTERIO DE MINAS Y ENERGÍA en cuanto a la revisión y clasificación de los cilindros, situación 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 17 de julio de 2025 se le proporcionó el cilindro con NIF No. 12-2287-404428, cuyo informe interno demuestra lo siguiente:



Hoja de Vida del Cilindro

Generado el 30/12/25 16:20

Cilindro: 23-2287-128316

Periodo: 30/12/2024 - 30/12/2025

Información general del Cilindro	
Concepto	Valor
NIF	23-2287-128316
Fabricado	14/03/2023
Ingreso	17/03/2023
Capacidad	40 lb
Fabrica	Cinsa
Etiqueta	Si
Condición	Apto
Tara	14.90

Eventos del Cilindro				
Tipo	Fecha	Responsable	Ciudad	Dirección
Vendido - Subsidio	23/11/2025 11:07 a. m.	1149436082 - Ingrid Jhoana Rodriguez Nazareno	Tumaco	la playa
Vendido - Punto de Venta	21/11/2025 08:02 a. m.		Tumaco	BR FLORIDA
Escaneado de Carga	20/11/2025 02:49 p. m.		003 Depósito Tumaco	Version 3
Pre-Envasado - OK	20/11/2025 12:04 p. m.			

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

MONTAGAS S.A. E.S.P.

Kilómetro 6 - Alto de Daza. Pasto, Colombia.+57(2) 724 4344

Contact Center: #876 - 018000 914 080

Whatsapp: 322 222 23 23

Correo electrónico: notificacion@montagas.com.co

Web: <https://montagas.com.co>



TR - CO18.01043

Sin embargo, en aras de brindarle una solución amigable, el día 18 de diciembre de 2025, se realizó visita técnica registrada con consecutivo No. 2429, dentro de la cual se encontró:

"Cilindro ok se realiza revisión y se encuentra falla en instalación pues al conectar y dar servicio la estufa está cerrada pero sigue pasando la presión por lo que hay un pedazo de manguera expuesta por fuera de la casa qué no se puede verificar se le recomienda a usuario cambiar instalación"

De acuerdo con el citado concepto técnico, en las pruebas realizadas en sitio se descubrió un factor con la potencialidad de alterar la duración del cilindro, esto es, la existencia de una fuga en la manguera expuesta por fuera de la casa. Sobre esto, **MONTAGAS** no tiene responsabilidad alguna, porque, la manguera, los accesorios y los gasodomésticos son de su propiedad y, por tanto, a usted le asiste el deber de revisarlos periódicamente para evitar la causación de anomalías.

Además, esta prestadora le recomienda hacer mantenimiento de sus gasodomésticos. Entiéndase mantenimiento tal y como lo señala el artículo 1 de la **Resolución 936 de 2008 del Ministerio de Industria y Comercio**.

"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** entregó un cilindro **APTO** y completo. Así las cosas, dentro del término legal y con la información suministrada damos por satisfecha de manera integral su solicitud.

Sin otro particular,



ESTEFANIA FLOREZ RODRIGUEZ.
Abogada Delegada.
MONTAGAS S.A. E.S.P.

Proyectó: Darwin Armando Guamá E. – Abogado Junior
Anexos: Concepto Técnico 2429

Consecutivo de Sigma	No. 2429		
Fecha de Registro:	13/12/2025	Hora de Registro:	10:28
Nombres:	Miriam Rodriguez	Teléfono:	3126487731
Dirección:	AV FERRE Buenos Aires		
Motivo de la Llamada:	Reclamo Llenado		
Fecha de Atención:	18/12/2025	Hora de Atención:	
Técnico:	Janhs Federico Torres Cortes		
Observaciones	se realiza revisión		
Concepto Cliente			
Se resolvió el problema	<input type="checkbox"/> Si	<input checked="" type="checkbox"/> No	
Mano de obra	0	Accesorios	0
Costo asumido por	<input type="checkbox"/> Cliente	<input checked="" 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 gasodomesticos y accesorios son de su propiedad y de su responsabilidad.			
Informe Final	cilindro ok se realiza revisión y se encuentra falla en instalación pues al conectar y dar servicio la estufa esta cerrada pero sigue pasando la presión por lo que hay un pedazo de manguera expuesta por fuera de la casa qué no se puede verificar se le recomienda a usuario cambiar instalación nif		
Motivo de cierre	Otro		
			
Firma de Cliente		Atendido por	