

ACTA DE FIJACION**RESPUESTA RECLAMANTE PQR'S NO. 54.473****NOMBRE DEL PETICIONARIO:** LEIDY JHOANA PALACIOS**LUGAR DE RADICACIÓN:** MUNICIPIO DE PASTO**FECHA:** 19/01/2026**ASUNTO DE LA PQRF'S:** DURABILIDAD DEL PRODUCTO

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) **LEIDY JHOANA PALACIOS**. El 19 de enero de 2026.

En confirmación de lo aquí plasmado se firma en San Juan de Pasto, a los 9 día del mes de febrero del año 2026.

Colaborador que fija la comunicación: Gloria Stephanny Males Tobar

Firma: _____

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

San Juan de Pasto (N), 09 de febrero de 2026.

Señor(a):

LEIDY JHOANA PALACIOS

Cel. No. 3186180280

Correo: Palacios.leidy.j2019@gmail.com

Diagonal 15.calle.12 este B/ El Rosario.

L. C.

ASUNTO: Respuesta a durabilidad del producto
Radicado - **PQRFS No. 54.473**

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 19 de enero de 2026, tramitada bajo el número interno 54.473, en la cual usted expone lo siguiente:

"Informa que cuenta con un cilindro de 100 lb, el cual normalmente le dura de 4 a más meses con uso doméstico. Sin embargo, manifiesta que en esta ocasión no le duró el tiempo estipulado no le a dado mucho uso al cilindro, a pesar de darle uso doméstico. Indica que el cilindro fue adquirido recientemente y ya se encuentra vacío.".

Inicialmente, es importante aclarar que **MONTAGAS S.A. E.S.P.**, en cumplimiento de lo establecido en el **artículo 9 de la Resolución CREG 023 de 2008**, realiza de manera previa al llenado de los cilindros todas las revisiones técnicas y procesos de clasificación exigidos por el Reglamento Técnico del Ministerio de Minas y Energía. Estas actividades permiten verificar el estado, seguridad y trazabilidad de cada cilindro que se pone en circulación.

Con base en lo anterior, y en atención a su caso particular, se efectuó la revisión de las compras asociadas a su número de cédula. Como resultado de esta verificación, se evidenció que el 16 de octubre de 2025 le fue entregado el cilindro identificado con NIF No. 25-2287-530960. El informe interno correspondiente a dicho cilindro registra la siguiente información:



Hoja de Vida del Cilindro

Generado el 2/02/26 8:29
 Cilindro: 25-2287-530960
 Período: 01/09/2025 - 02/02/2026

Información general del Cilindro	
Concepto	Valor
NIF	25-2287-530960
Fabricado	08/08/2025
Ingreso	12/08/2025
Capacidad	100 lb
Fabrica	Cinsa
Etiqueta	Si
Condición	Apto
Tara	30.50

Eventos del Cilindro				
Tipo	Fecha	Responsable	Ciudad	Dirección
Liquidación No. 950980	21/10/2025 06:22 p. m.			
Vendido - Full	16/10/2025 02:35 p. m.	1085283657 - Leidy Johana Jimenes	Pasto	DG 15 CL 12 ESTE BR EL ROSARIO
Escaneado de Carga	14/10/2025 07:01 p. m.			
Escaneado de Carga	08/10/2025 10:15 a. m.			
Pre-Envaseado - OK	04/10/2025 10:05 a. m.		001 Planta Pasto	Version 3
Escaneado de Carga	03/10/2025 12:38 p. m.			
Pre-Envaseado - OK	03/10/2025 12:32 p. m.		001 Planta Pasto	Version 3
Prueba de calidad por peso	03/10/2025 12:25 p. m.		001 Planta Pasto	Bascula 6

De la revisión efectuada se evidenció que, previo a la entrega del cilindro, el insumo fue sometido a las pruebas de preenvasado y escaneo de carga, cuyos resultados permiten concluir que el cilindro salió de la planta en óptimas condiciones técnicas y de seguridad.

No obstante, y en aras de brindar una solución amigable, el 21 de enero de 2026 se realizó una visita técnica, registrada bajo el consecutivo No. 56765, en la cual se dejó la siguiente observación:

"Se realiza revisión de fugas en Cilindro de 100 lbs, regulador, manguera naranja, entrada de gas de la estufa, no se detectan fugas de gas, revisión realizada con detector de fugas electrónico. Estufa, conexiones, regulador en buen estado. La casa es habitada por 2 personas adultas y dos menores de edad, solo tienen estufa de mesa de 4 puestos a gas."

De conformidad con el informe técnico emitido, no se evidenciaron anomalías que comprometieran la seguridad, integridad o capacidad del cilindro. En consecuencia, la duración y el rendimiento del producto corresponden a un consumo normal de GLP, acorde con los hábitos de uso.

En este sentido, se concluye que el cilindro fue entregado en **CONDICIONES ÓPTIMAS**, con **CARGA COMPLETA**, y cumpliendo plenamente con los estándares de seguridad y calidad establecidos en la normatividad vigente y en los procedimientos internos de control

Así las cosas, dentro del término legal y con la información suministrada, esta prestadora da por atendida y satisfecha de manera integral su solicitud.

Sin otro particular,



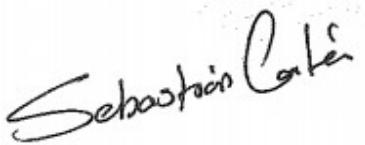
NANCY JANETH MAIGUAL.

Gerente Jurídica.

MONTAGAS S.A. E.S.P.

Proyectó: Darwin Armando Guamá E. – Coordinador de PQRS

Anexos: Concepto Técnico 56765

Consecutivo de Sigma	No. 56765		
Fecha de Registro:	17/01/2026	Hora de Registro:	14:55
Nombres:	Leidy Johana Jimenes	Teléfono:	3186180280
Dirección:	DG 15 CL 12 ESTE BR EL ROSARIO El Rosario		
Motivo de la Llamada:	Reclamo Llenado		
Fecha de Atención:	21/01/2026	Hora de Atención:	
Técnico:	Camilo Sebastian Cortez Botina		
Observaciones Se realiza revisión de fugas en Cilindro de 100 lbs, regulador, manguera naranja, entrada de gas de la estufa, no se detectan fugas de gas, revisión realizada con detector de fugas electrónico. Estufa, conexiones, regulador en buen estado.			
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 type="checkbox"/> Cliente <input checked="" type="checkbox"/> Empresa		
Nota: La empresa ofrece el servicio de revisión sin ningún costo, los cambios a realizar por daños y desgaste los asume el usuario.			
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	La casa es habitada por 2 personas adultas y dos menores de edad, solo tienen estufa de mesa de 4 puestos a gas.		
Motivo de cierre	Consumos Reales		
 Firma de Cliente		 Atendido por	