

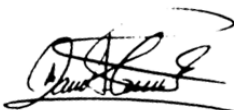
ACTA DE FIJACION**RESPUESTA RECLAMANTE PQR'S NO. 54.675****NOMBRE DEL PETICIONARIO: AIDA ALICIA TORRES CHAVES****LUGAR DE RADICACIÓN: MUNICIPIO DE PASTO****FECHA: 22/02/2026****ASUNTO DE LA PQRF'S: DURACIÓN DEL CILINDRO DEL GAS**

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) **AIDA ALICIA TORRES CHAVES**. El 22 de febrero de 2026.

En confirmación de lo aquí plasmado se firma en San Juan de Pasto, a los 16 día del mes de marzo 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 marzo de 2026.

Señor (a):

AIDA ALICIA TORRES CHAVES

Correo: Villotaeliana12@gmail.com

Cel. No. 3176496386

Corregimiento de Genoy vereda Charguayaco casa 26

Pasto (N).

ASUNTO: Respuesta a reclamación por la durabilidad del producto.

Radicado – PQR'S No. 54.675

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 reclamo radicado el 22 de febrero de 2026, tramitada bajo el número interno **54.675**, dentro del cual señaló:

"Buenas tardes lo que pasa es que el gas nos sabe durar casi dos meses siempre es así por qué nuestra rutina es de no estar mucho en la casa y está ves menos del mes entonces necesitamos alguna solución".

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.

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 24 de abril de 2025 se le proporcionó el cilindro con NIF No. **11-8191-328780**, cuyo informe interno demuestra lo siguiente:



Hoja de Vida del Cilindro

Generado el 6/03/26 15:56

Cilindro: 11-8191-328780

Periodo: 01/06/2025 - 06/03/2026

Información general del Cilindro	
Concepto	Valor
NIF	11-8191-328780
Fabricado	01/01/2011
Ingreso	01/01/1989
Capacidad	33 lb
Fabrica	Cidegas S.A.S
Etiqueta	Si
Condición	Apto
Tara	13.70

Eventos del Cilindro						
Tipo	Fecha	Entrega	Responsable	Ciudad	Dirección	Notas
Liquidación - No. 966676	10/02/2026 06:47 p. m.	87067892 - Alexander Elias Yanguatin Rojas	1087959514 - Aida Jimena Portillo Insuasty	001 Planta Pasto		
Vendido - Subsidio	05/02/2026 09:28 a. m.	87067892 - Alexander Elias Yanguatin Rojas	59834332 - Ayda Torres	Genoy	VD CHARGUAYACO	El Vendedor instala el Cilindro. Calidad GLP. Propano 67.24% Butano 31.67% C5+Psd. 0.22% Agua 0
Vendido - Punto de Venta	03/02/2026 07:57 a. m.	98387274 - Luis German Marcillo Guzman	87067892 - Alexander Elias Yanguatin Rojas	Genoy	GENOY CENTRO	Dejado
Otro	02/02/2026 08:28 p. m.		Francisco Javier Ortiz Perez			Cambio de responsable por un precargue preLoad: 51485 cylTrip: 611290
Escaneado de Carga	02/02/2026 03:37 p. m.		98387274 - Luis German Marcillo Guzman			

MONTAGAS S.A. E.S.P.
Kilómetro 6- Alto de Daza. Pasto, Colombia
Contact Center: #876
Whatsapp: 322 222 23 23
Correo electrónico: notificacion@montagas.com.co
Web: www.montagas.com.co



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.

Sin embargo, en aras de brindarle una solución amigable, el día 07 de mayo de 2025, se realizó visita técnica registrada con consecutivo No. **2263**, dentro de la cual se encontró:

"El cilindro que no duro está totalmente vacío, no se puede determinar si hay fugas. Se realiza revisión de fugas en regulador, manguera, abrazaderas, entrada de gas de la estufa, se detecta fuga por la glándula del regulador. De manera provisional se corrige la fuga del regulador, el usuario comprara el regulador y realizara el cambio. El cilindro de 33 lbs está conectado a una estufa de empotrar de 4 puestos. La casa es habitada por tres personas, solo cocinan para las tres personas. El cilindro está en parte ventilada".

Conforme al concepto enunciado, se evidencia una novedad que altero la durabilidad en el cilindro -llámese fuga-, la cual fue corregida como cortesía por **MONTAGAS S.A. E.S.P.**, sin embargo, se recomendó al usuario realizar el cambio del regulador y efectuar el mantenimiento correspondiente a sus gasodomésticos.

Es importante reiterar que, conforme a la normativa de la **Comisión de Regulación, Energía y Gas (CREG)**, es responsabilidad directa del usuario la optimización del consumo de gas a través de la revisión recurrente de la instalación y las reparaciones de los defectos encontrados en esta, pues los mismos son de su propiedad y uso exclusivo. Además, las instalaciones defectuosas representan un alto riesgo que eventualmente pueden generar un accidente que afecte no sólo al usuario y a su inmueble, sino también a quienes habitan cerca de él.

"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".

De acuerdo con lo establecido en la **Resolución 936 de 2008 del Ministerio de Industria y Comercio**, el mantenimiento comprende las actividades de diagnóstico, ajuste, retiro o reemplazo de accesorios o partes que, por su estado o uso, no cumplen con el reglamento técnico o afectan el funcionamiento normal.

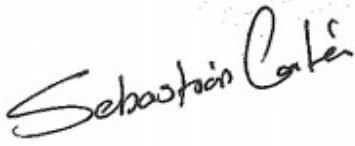
En conclusión, **MONTAGAS** entregó un cilindro apto y completo. La novedad presentada obedeció a una fuga en el regulador, ajena al cilindro, la cual fue atendida oportunamente, por lo cual no hay lugar a ajuste o devoluciones. Con la información suministrada y dentro del término legal, damos por satisfecha integralmente 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. 3388.

Consecutivo de Sigma		No. 3388	
Fecha de Registro:		24/02/2026	
Nombres:		Ayda Torres	
Dirección:		0 Vereda Charguayaco	
Motivo de la Llamada:		Reclamo Llenado	
Fecha de Atención:		04/03/2026	
Técnico:		Camilo Sebastian Cortez Botina	
Hora de Registro:		09:56	
Teléfono:		3172875864	
Hora de Atención:			
Observaciones El cilindro que no duro esta totalmente vacio, no se puede determinar si hay fugas . Se realiza revisión de fugas en regulador, manguera, abrazaderas, entrada de gas de la estufa, se detecta fuga por la glándula del regulador.			
Concepto Cliente			
Se resolvió el problema		☒ Si ☐ No	
Mano de obra 0		Accesorios 0	
Costo asumido por		☐ Cliente ☒ 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 gasodomeesticos y accesorios son de su propiedad y de su responsabilidad.			
Informe Final De manera provisional se corrige la fuga del regulador, el usuario comprara el regulador y realizara el cambio. El cilindro de 33 lbs esta conectado a una estufa de empotrar de 4 puestos. La casa es habitada por tres personas, solo cocinan para las tres personas. El cilindro esta en parte ventilada.			
Motivo de cierre		Otro	
			
Firma de Cliente		Atendido por	