

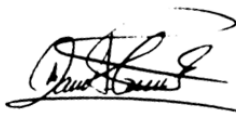
ACTA DE FIJACION**RESPUESTA RECLAMANTE PQR'S NO. 54.627****NOMBRE DEL PETICIONARIO: EDWIN WILSON FILOTEO TELLO****LUGAR DE RADICACIÓN: MUNICIPIO DE TUMACO****FECHA: 11/02/2026****ASUNTO DE LA PQRF'S: DURACIÓN DEL CILINDRO DEL GAS**

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) **EDWIN WILSON FILOTEO TELLO**. El 11 de febrero de 2026.

En confirmación de lo aquí plasmado se firma en San Juan de Pasto, a los 02 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), 02 de marzo de 2026.

Señor(a):

EDWIN WILSON FILOTEO TELLO

Cel. No. 3178307698

Caste 5 A Bq 17 Nuevo Horizonte

Tumaco, Nariño

ASUNTO: Respuesta a durabilidad del producto
Radicado - PQRF S No. 54.627

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 11 de febrero de 2026, tramitada bajo el número interno 54.627, en la cual usted expone lo siguiente:

"Realizó la compra el día 11 de enero de 2026 y que, a la fecha de hoy 10 de febrero, el producto ya se le terminó. Manifiesta que normalmente la compra tiene una duración aproximada de tres meses o mas , ya que indica que no le da mucho uso."

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 06 de febrero de 2026 le fue entregado el cilindro identificado con NIF No. 16-2287-089788. El informe interno correspondiente a dicho cilindro registra la siguiente información:



MONTAGAS
Surtimos bienestar

Hoja de Vida del Cilindro

Generado el 2/03/26 10:08
Cilindro: 16-2287-089788
Periodo: 02/03/2025 - 02/03/2026

Información general del Cilindro				
Concepto	Valor			
NIF	16-2287-089788			
Fabricado	13/10/2016			
Ingreso	22/10/2016			
Capacidad	40 lb			
Fabrica	Cinsa			
Etiqueta	Si			
Condición	Apto			
Tara	15.00			

Eventos del Cilindro				
Tipo	Fecha	Responsable	Ciudad	Dirección
Vendido - Subsidio	19/02/2026 11:50 AM		Pasto	Barrio la floresta
Escaneado de Carga	12/02/2026 09:18 AM			
Pre-Envasado - OK	11/02/2026 12:08 PM		003 Depósito Tumaco	Version 3
Pre-Envasado - OK	11/02/2026 12:05 PM		003 Depósito Tumaco	Version 3
Vendido - Subsidio	11/01/2026 11:57 AM	13055228 - Edwin Filoteo	Tumaco	CS 5 A BQ 17 POR EL COLEGIO CD MISTO
Vendido - Punto de Venta	09/01/2026 09:14 AM		Tumaco	BR CD
Escaneado de Carga	08/01/2026 01:24 PM			

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 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 lo anterior, y en aras de brindar una solución amigable, el 28 de febrero de 2026 se realizó una visita técnica, registrada bajo el consecutivo No. 2477, en la cual se dejó la siguiente observación:

"se llega al sitio se revisa con detector la conexión del cilindro hacia la estufa no presenta fuga, el cilindro (nif 22-2287-994891) que se revisa es el que él señor compro después de que el otro cilindro se le terminó (nif 16-2287-089788) antes del tiempo usual, el señor Edwin llama al vendedor para comentarle la situación, el recoge el cilindro y vende otro al señor Edwin para que pueda preparar sus alimentos."

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 por lo cual no hay lugar a devoluciones o ajustes.

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 JANNETH MAIGUAL.

Gerente Jurídica.

MONTAGAS S.A. E.S.P.

*Proyectó: Darwin Armando Guamá E. – Coordinador de PQRS
Anexos: Concepto Técnico 2477*

Consecutivo de Sigma		No. 2477	
Fecha de Registro:		23/02/2026	
Nombres:		Edwin Filoteo	
Dirección:		CS 5 A BQ 17 POR EL COLEGIO CD MISTO Nueva Independencia	
Motivo de la Llamada:		Reclamo Llenado	
Fecha de Atención:		28/02/2026	
Técnico:		Geovanni Alexander Rojas Santacruz	
Hora de Registro:		15:30	
Teléfono:		3178307598	
Hora de Atención:			
Observaciones reclamo de llenado de cilindro			
Concepto Cliente			
Se resolvió el problema		☒ Si ☐ No	
Mano de obra		N/A	
Accesorios		N/A	
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 se llega al sitio se revisa con detector la conexión del cilindro hacia la estufa no presenta fuga, el cilindro (nif 22-2287-994891)que se revisa es el que él señor compro después de que el otro cilindro se le terminó (nif 16-2287-089788) antes del tiempo usual, el señor Edwin llama al vendedor para comentarle la situación, el recoge el cilindro y vende otro al señor Edwin para que pueda preparar sus			
Motivo de cierre		Otro	
Firma de Cliente		Atendido por	