

ACTA DE FIJACION

RESPUESTA RECLAMANTE PQR´S NO. 54.785

NOMBRE DEL PETICIONARIO: BERTA IRENE URAN

LUGAR DE RADICACIÓN: MUNICIPIO DE TUMACO

FECHA: 24/03/2026

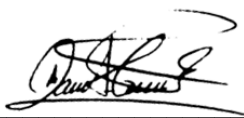
ASUNTO DE LA PQR´S: DURACIÓN DEL CILINDRO DEL GAS

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 PQR´S relacionada en la parte preliminar de la presente, la cual fue radicada por el/la señor(a) **BERTA IRENE URAN** El 24 de marzo de 2026.

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

Colaborador que fija la comunicación: Gloria Stephanny Males Tobar

Firma: _____



COORDINADOR DE PQR´S – GESTION LEGAL

San Juan de Pasto (N), 16 de abril de 2026.

Señor(a):

BERTA IRENE URAN

Cel. No. 3168583147

Casa 135 Barrio Libertadores

Tumaco, Nariño

ASUNTO: Respuesta a durabilidad del producto
Radicado - PQR'S No. 54.785

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 24 de marzo de 2026, tramitada bajo el número interno 54.785, en la cual usted expone lo siguiente:

"El cilindro se encuentra totalmente vacío desde hace cuatro (4) días. No puede realizar una nueva compra debido a que no cuenta con subsidio vigente, aunque indica que puede conseguir un cilindro prestado para realizar pruebas. Manifiesta que vive solo y tiene un consumo bajo de gas, ya que utiliza principalmente una arrocera, por lo que el cilindro suele durarle aproximadamente tres meses. Dado que la instalación y la estufa son nuevas, considera que la falla corresponde al cilindro y solicita una solución, como revisión, verificación o cambio."

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 09 de marzo de 2026 le fue entregado el cilindro identificado con NIF No. 11-2095-103700. El informe interno correspondiente a dicho cilindro registra la siguiente información:

Hoja de Vida del Cilindro
 Generado el 13/04/26 17:28
 Cilindro: 11-2095-103700
 Periodo: 13/04/2025 - 13/04/2026

Información general del Cilindro	
Concepto	Valor
NIF	11-2095-103700
Fabricado	01/01/2011
Ingreso	01/01/1989
Capacidad	40 lb
Fabrica	Deposito el Bordo
Etiqueta	Si
Condición	Apto
Tara	15.80

Eventos del Cilindro				
Tipo	Fecha	Responsable	Ciudad	Dirección
Vendido - Subsidio	09/03/2026 10:42 a. m.	43342065 - Berta Irene Uran	Tumaco	CS 135 AL FRENTE DE PUNTO DE VENTA MONTAGAS
Escaneado de Carga	07/03/2026 04:50 p. m.			
Escaneado de Carga	07/03/2026 01:53 p. m.			
Pre-Envasado - OK	07/03/2026 11:08 a. m.		003 Depósito Tumaco	Version 3

De la revisión de nuestros registros, se evidencia que, previo a la entrega, el cilindro fue sometido a rigurosas pruebas de preenvasado y escaneo de carga en nuestra planta. Los resultados de estos controles internos nos permiten concluir que el cilindro salió de nuestras instalaciones en óptimas condiciones técnicas y de seguridad, con su carga completa y cumpliendo plenamente con los estándares de calidad establecidos en la normatividad vigente y en nuestros procedimientos internos.

No obstante, y con el fin de atender su inquietud, el 26 de marzo de 2026 se realizó una visita técnica a su domicilio, registrada bajo el consecutivo No. 2486. Durante esta inspección, se dejó la siguiente observación:

"usuario manifiesta el cilindro con nif 12-2287-419577 18 kg fue comprado el día 09/03/2026 y se le termino el día 22/03/2026 no le dura el tiempo calculado entre 1 mes y medio se realiza pruebas de hermeticidad con detector de fugas y agua jabonosa a estufa, cilindro y manguera sin encontrar ninguna fuga, tiene instalado manguera amarilla con abrazadera, regulador 2 R 280 Azul y estufa nueva de 2 quemadores se realiza en presencia Raul Uran C.c 1087113986 posiblemente es el cilindro que está en mal estado en el momento no tiene nada de producto ni presión, en el momento esta funcionando con otro cilindro, usuario manifiesta en el momento no tiene la factura de compra."

Pese a lo anterior, para poder determinar fehacientemente si el cilindro presenta alguna anomalía que haya podido influir en la duración del producto, es indispensable someterlo a una inspección detallada en nuestra planta. Al respecto, nos permitimos precisar dos puntos fundamentales:

1. Los cilindros de GLP son activos de MONTAGAS S.A. E.S.P. y, por lo tanto, son de nuestra propiedad. La tenencia de este activo por parte del usuario responde a un contrato de comodato para usuario final del servicio público de GLP contenido en cilindros. La cláusula quinta de dicho contrato señala expresamente la obligación de devolver el cilindro una vez finalice el consumo de GLP.
2. Pese a haber sido contactado telefónicamente en dos ocasiones para comunicarle el procedimiento de retiro e inspección del cilindro, hemos recibido su negativa a entregarlo para el análisis pertinente. Sin la realización de este proceso, no es posible determinar con certeza si el cilindro presenta alguna novedad técnica.

De conformidad con el informe técnico emitido y la hoja de vida del cilindro, y considerando que la inspección realizada a la conexión y los gasodomésticos no evidenció anomalías que comprometieran la seguridad, integridad o capacidad del cilindro, se determina que la duración y el rendimiento del producto corresponden a un consumo normal de GLP, acorde con los hábitos de uso.

No obstante, le recomendamos comunicarse a nuestra línea de atención #876 o al WhatsApp 322 222 2323 cuando tenga la disposición para entregar el cilindro NIF 12-2287-419577 y así poder realizar el respectivo procedimiento de inspección que nos permita emitir una conclusión definitiva de la duración del cilindro.

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 2486

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



Consecutivo de Sigma	No. 2486		
Fecha de Registro:	24/03/2026	Hora de Registro:	09:57
Nombres:	Berta Irene Uran	Teléfono:	3168583147
Dirección:	CS 135 AL FRENTE DE PUNTO DE VENTA MONTAGAS Libertadores		
Motivo de la Llamada:	Reclamo Llenado		
Fecha de Atención:	26/03/2026	Hora de Atención:	
Técnico:	Carlos Anibal Jojoa		
Observaciones	cilindro se encuentra en mal estado		
Concepto Cliente			
Se resolvió el problema	<input checked="" type="checkbox"/> Si	<input type="checkbox"/> No	
Mano de obra	si	Accesorios	no
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 gasodomeesticos y accesorios son de su propiedad y de su responsabilidad.			
Informe Final	usuario manifiesta el cilindro con nif 12-2287-419577 18 kg fue comprado el día 09/03/2026 y se le termino el día 22/03/2026 no le dura el tiempo calculado entre 1 mes y medio se realiza pruebas de herméticidad con detector de fugas y agua jabonosa a estufa ,cilindro y manguera sin encontrar ninguna fuga, tiene instalado manguera amarilla con abrazadera, regulador 2 R 280 Azul y estufa nueva de 2 quemadores se realiza en presencia Raul Uran C.c 1087113986 posiblemente es el cilindro que está en mal estado en el momento no tiene nada de producto ni presión, en el momento esta funcionando con otro cilindro, usuario manifiesta en el momento no tiene la factura de compra		
Motivo de cierre	Otro		
	Raul Uran 1087113986		
Firma de Cliente	Atendido por		