

ACTA DE FIJACION

RESPUESTA RECLAMANTE PQR'S NO. 55.399

NOMBRE DEL PETICIONARIO: IRMA YAMILE BASTIDAS VALLEJOS

LUGAR DE RADICACIÓN: MUNICIPIO DE PASTO

FECHA: 27/07/2026

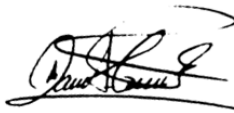
ASUNTO DE LA PQRF'S: DURACIÓN DEL CILINDRO DEL GAS

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) **IRMA YAMILE BASTIDAS VALLEJOS**. El 27 de julio de 2026.

En confirmación de lo aquí plasmado se firma en San Juan de Pasto, a los 18 día del mes de agosto del año 2026.

Colaborador que fija la comunicación: Gloria Stephanny Males Tobar

Firma: _____



COORDINADOR DE PQR'S – GESTION LEGAL

San Juan de Pasto (N), 18 de agosto de 2026.

Señor(a):

IRMA YAMILE BASTIDAS VALLEJOS

Cel. No. 3165130501

Manzana 29 casa 05 Chambú 1

L. C.

ASUNTO: Respuesta a durabilidad del producto
Radicado - PQR F S No. 55.399

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 27 de julio de 2026, tramitada bajo el número interno 55.399, en la cual usted expone lo siguiente:

"El cilindro de gas se agotó antes de lo habitual. por lo general, o como mínimo, un cilindro tiene una duración aproximada de un (1) mes y quince (15) días. Sin embargo, en esta ocasión adquirió el cilindro el 7 de julio y este se agotó el 24 de julio, con una duración de 17 días. En la vivienda únicamente cocina para ella y su hija menor de edad, en ningún momento ha percibido olor a gas ni ha evidenciado indicios de fuga."

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 07 de julio de 2026 le fue entregado el cilindro identificado con NIF No. 04-0015-067361. El informe interno correspondiente a dicho cilindro registra que fue vendido el 7 de julio de 2026 en la manzana 29 casa 5 del barrio Chambú en la ciudad de pasto, tal como se muestra a continuación:



MONTAGAS

Surtimos bienestar

Hoja de Vida del Cilindro

Generado el 6/08/26 15:45

Cilindro: 04-0015-067361

Periodo: 06/08/2025 - 06/08/2026

Información general del Cilindro	
Concepto	Valor
NIF	04-0015-067361
Fabricado	01/01/2004
Ingreso	01/01/1989
Capacidad	33 lb
Fabrica	Cilgas
Etiqueta	Si
Condición	Apto
Tara	13.90

Eventos del Cilindro				
Tipo	Fecha	Responsable	Ciudad	Dirección
Recibido - Full	19/07/2026 10:21 a. m.		Pasto	KR 3 A 11 F 92 La Rosa
Recibido - Full	09/07/2026 02:49 p. m.		Pasto	MZ 20 CS 27 La Minga
Vendido - Subsidio	07/07/2026 08:45 a. m.	36758147 - Irma Yamile Bastidas	Pasto	MZ 29 CS 5 Chamбу
Escaneado de Carga	07/07/2026 06:37 a. m.			
Otro	06/07/2026 03:22 p. m.			
Escaneado de Carga	06/07/2026 03:01 p. m.			
Pre-Envasado - OK	06/07/2026 11:21 a. m.		001 Planta	Version 3

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 cilindro 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 03 de agosto de 2026 se realizó una visita técnica, registrada bajo el consecutivo No. 59851, en la cual tras las pruebas realizadas en sitio todo parece indicar que la duración del cilindro estuvo relacionada con las fugas en el regulador y la entrada de la estufa.

Si bien dicha fuga fue corregida durante la visita técnica, es importante precisar que **MONTAGAS S.A. E.S.P.** no tiene responsabilidad sobre esta situación, toda vez que la manguera, los accesorios y los gasodomésticos son de propiedad del usuario, quien tiene el deber de revisarlos y mantenerlos en condiciones adecuadas, a fin de evitar la generación de anomalías.

Adicionalmente, esta prestadora recomienda realizar mantenimiento periódico a los gasodomésticos, entendiendo por mantenimiento lo definido en el **artículo 1 de la Resolución 936 de 2008 del Ministerio de Comercio, Industria y Turismo**, esto es:

"El 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, ajuste, retiro o reemplazo de accesorios o partes que, por efecto de su uso o estado, no cumplen con el Reglamento Técnico establecido o no permiten su funcionamiento normal."

En consecuencia, se reitera que el cilindro fue entregado **COMPLETO** y **APTO**, conforme a la normativa vigente y a 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 JANNETH MAIGUAL.
Gerente Jurídica.
MONTAGAS S.A. E.S.P.

Proyectó: Darwin Armando Guamá E. – Coordinador de PQRS
Anexos: Concepto Técnico 59851

Consecutivo de Sigma		No. 59851	
Fecha de Registro:		27/07/2026	
Nombres:		Irma Yamile Bastidas	
Dirección:		MZ 29 CS 5 Chambu Chambu	
Motivo de la Llamada:		Reclamo Llenado	
Fecha de Atención:		03/08/2026	
Técnico:		Camilo Sebastian Cortez Botina	
Hora de Registro:		16:23	
Teléfono:		3167084126	
Hora de Atención:			
Observaciones Revisión en instalacion. Se detecta fugas en salida de gas del regulador y entrada de gas de la estufa, se corrige las fugas cortando el pedazo de manguera y ajustando mejor las abrazaderas.			
Concepto Cliente Se resolvió el problema ☒ Si ☐ No			
Mano de obra		Accesorios	
0		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 El cilindro de 33 lbs solo es para el funcionamiento de una estufa de 4 bocas de mesa y cocina para 2 personas una adulta y una menor de edad de 7 años. La usuaria informa que a ella le hicieron el cambio del tanque ya que los nif no coinciden y muestra evidencia. Nif en la factura 04-0006-907990 Nif del cilindro 04-0015-067361. La usuaria solicita una pronta respuesta.			
Motivo de cierre		Consumos Reales	
Irma Bastidas Firma de Cliente		Sebastian Cortez Atendido por	