ACTA DE FIJACION

RESPUESTA RECLAMANTE PQR´S NO. 55.563

NOMBRE DEL PETICIONARIO: IRENE LOPEZ

LUGAR DE RADICACIÓN: MUNICIPIO DE PASTO

FECHA: 31/08/2026

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) **IRENE LOPEZ**. El 31 de agosto de 2026.

En confirmación de lo aquí plasmado se firma en San Juan de Pasto, a los 21 día del mes de septiembre 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 septiembre de 2026.

Señor(a):
IRENE LOPEZ
Cel. No. 3127211042
KR 39B No. 7 – 10 Mariluz 3
L. C.

ASUNTO: Respuesta a durabilidad del producto
Radicado - PQRF´S No. 55.563

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 31 de agosto de 2026, tramitada bajo el número interno 55.563, en la cual usted expone lo siguiente:

> *"Solicita saber porque el gas no le dura un mes, casi no lo utiliza porque me voy para Chachagüí y en la vivienda son solo 3 personas.".*

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 la 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 05 de agosto de 2026 le fue entregado el cilindro identificado con NIF No. 17-2287-055624. El informe interno correspondiente a dicho cilindro registra la siguiente información:

Hoja de Vida del Cilindro
Generado el 8/09/26 11:45
Cilindro: 17-2287-055624
Periodo: 08/09/2025 - 08/09/2026

Información general del Cilindro	
Concepto	**Valor**
NIF	17-2287-055624
Fabricado	02/03/2017
Ingreso	22/03/2017
Capacidad	33 lb
Fabrica	Cinsa
Etiqueta	Si
Condición	Apto
Tara	13.70

Eventos del Cilindro				
Tipo	**Fecha**	**Responsable**	**Ciudad**	**Dirección**
Otro	02/09/2026 11:50 a. m.			
Escaneado de Carga	02/09/2026 11:36 a. m.			
Pre-Envasado - OK	31/08/2026 02:16 p. m.		001 Planta Pasto	Version 3
Pre-Envasado - OK	31/08/2026 01:48 p. m.		001 Planta Pasto	Version 3
Recibido - Full	31/08/2026 10:06 a. m.		Pasto	KR 39 B 7 10 MARILUZ 3
Liquidación No. 992596	06/08/2026 02:26 p. m.		100 Pasto Energas	
Vendido - Full	05/08/2026 11:18 a. m.	30738014 - Irene Lopez	Pasto	KR 39 B 7 10 MARILUZ 3
Escaneado de Carga	04/08/2026 03:40 p. m.			
Pre-Envasado - OK	04/08/2026 03:40 p. m.		001 Planta Pasto	Version 3
Pre-Envasado - OK	03/08/2026 06:47 p. m.		001 Planta Pasto	Version 3

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 01 de septiembre de 2026 se realizó una visita técnica, registrada bajo el consecutivo No. 60454, en la cual tras las pruebas realizadas en sitio todo parece indicar que la duración del cilindro estuvo relacionada con la fuga en el regulador.

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 60454

MONTAGAS
Surtimos bienestar

SOLICITUD DE VISITA DE ASISTENCIA TECNICA

Código: EDU-SAC-FO-9 **Versión:** 2 **Vigencia:**28/02/2025

Consecutivo de Sigma	**No.** 60454

Fecha de Registro:	31/08/2026	**Hora de Registro:**	10:17
Nombres:	Irene Lopez	**Teléfono:**	3127211042-3104706841
Dirección:	KR 39 B 7 10 MARILUZ 3 Mariluz 3		
Motivo de la Llamada:	Reclamo Llenado		
Fecha de Atención:	01/09/2026	**Hora de Atención:**	
Técnico:	Santiago Chincha Pasichana		

Observaciones usuaria manifiesta que el cilindro por lo general le dura 36 días y hace tres meses solo le dura 15 días los promedios de consumo son los mismos viven tres personas todos adultos, cocinan dos veces al día desayuno algo rápido y almuerzo

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 gasodomesticos y accesorios son de su propiedad y de su responsabilidad.

Informe Final usuaria cuenta con estufa doméstica de cuatro bocas calibrada para gas propano, se revisa fugas con detector electrónico en cilindro, regulador, abrazaderas de conexiones de regulador estufa, estufa se detecto fuga en regulador, se hace cambio de empaque y la fuga persiste, se hace corrección de fuga realizando cambio de regulador que compro usuario, atendió la señora Irene Lopez

Motivo de cierre Consumos Reales

Firma de Cliente

Atendido por