

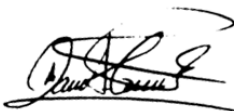
ACTA DE FIJACION**RESPUESTA RECLAMANTE PQR'S NO. 55.612****NOMBRE DEL PETICIONARIO: CARLOS DELGADO GUERRERO****LUGAR DE RADICACIÓN: MUNICIPIO DE PASTO****FECHA: 01/09/2026****ASUNTO DE LA PQRF'S: DURACIÓN DEL CILINDRO DEL GAS**

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) **CARLOS DELGADO GUERRERO**. El 1 de septiembre de 2026.

En confirmación de lo aquí plasmado se firma en San Juan de Pasto, a los 22 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), 21 de septiembre de 2026.

Señor(a):

CARLOS DELGADO GUERRERO

Cel. No. 317 509 83 34

Calle 22 No. 26-74 Las Cuadras

L. C.

ASUNTO: Respuesta a durabilidad del producto
Radicado - PQR F S No. 55.612

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 01 de septiembre de 2026, tramitada bajo el número interno 55.612, en la cual usted expone lo siguiente:

"Reclama por duración del cilindro, manifiesta, que solo le duro dos semanas y normalmente la duración del cilindro es de 2 meses."

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 01 de septiembre de 2026 le fue entregado el cilindro identificado con NIF No. 23-2287-144892. El informe interno correspondiente a dicho cilindro registra la siguiente información:



Hoja de Vida del Cilindro

Generado el 8/09/26 17:08

Cilindro: 23-2287-144892

Periodo: 08/09/2025 - 08/09/2026

Información general del Cilindro	
Concepto	Valor
NIF	23-2287-144892
Fabricado	10/07/2023
Ingreso	11/07/2023
Capacidad	33 lb
Fabrica	Cinsa
Etiqueta	No
Condición	Apto
Tara	13.50

Eventos del Cilindro				
Tipo	Fecha	Responsable	Ciudad	Dirección
Liquidación No. 997023	07/09/2026 02:16 p. m.		100 Pasto Energas	
Vendido - Full	01/09/2026 08:55 a. m.	12960777 - Carlos Efraim Delgado Guerrero	Pasto	CL 22 26 74 UNA CUADRA MAS ABAJO DE LA POLICIA Centro
Escaneado de Carga	01/09/2026 08:11 a. m.			
Otro	31/08/2026 10:45 p. m.			
Escaneado de Carga	31/08/2026 08:39 p. m.			
Pre-Envasado - OK	31/08/2026 06:51 p. m.		001 Planta Pasto	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, este 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 02 de septiembre de 2026 se realizó una visita técnica, registrada bajo el consecutivo No. 60477, en la cual tras las pruebas realizadas en sitio todo parece indicar que la duración del cilindro estuvo relacionada con las fugas en el vástago del regulador y las abrazaderas del mismo.

Es importante precisar que la situación se presentó en la manguera, los accesorios y los gasodomésticos que 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 60477

Consecutivo de Sigma		No. 60477	
Fecha de Registro:		01/09/2026	
Nombres:		Carlos Efrain Delgado Guerrero	
Dirección:		CL 22 26 74 UNA CUADRA MAS ABAJO DE LA POLICIA Centro Centro	
Motivo de la Llamada:		Reclamo Llenado	
Fecha de Atención:		02/09/2026	
Técnico:		Santiago Chinchá Pasichana	
Hora de Registro:		12:34	
Teléfono:		3175098334	
Hora de Atención:			
Observaciones se realizo visita técnica para verificación de fugas, se hace inspección de fugas con detector electrónico en estufa, cilindro, regulador, abrazaderas de conexiones de regulador estufa, se detecto fugas en bastago de regulador, abrazadera de regulador			
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 se pide a usuario realizar compra de accesorios, regulador, tres metros de manguera, racor espigo 3/8 para hacer correccion de fugas y reubicar cilindro qué se encuentra muy cerca de la estufa, usuario manifiesta que en el momento no puede salir hacer la compra, el realizará compra el día de mañana y se comunicara nuevamente para que se le brinde asistencia técnica , se deja desconectando cilindro y se pide no conectar hasta realizar cambio de accesorios atendió el señor Carlos Delgado...			
Motivo de cierre		Falla en la Instalación (fuga)	
			
Firma de Cliente		Atendido por	