	MONTAGAS S.A. E.S.P. NIT 891202203-9			
	NOMBRE DEL FORMATO:			
	ACTA DE FIJACIÓN PAGINA WEB			
SUBPROCESO DE SERVICIO Y ATENCIÓN AL CLIENTE	VIGENCIA 02-jun-21	VERSIÓN 1	CÓDIGO 40.045-0022	PÁGINA 1 de 1

ACTA DE FIJACIÓN

RESPUESTA RECLAMANTE PQR´S No. 52.727

NOMBRE DEL PETICIONARIO: ADALBERTO ANTIDIO TELLO ROSERO.

LUGAR DE RADICACIÓN: MUNICIPIO DE ILES

FECHA: 20/03/2025

ASUNTO DE LA PQRF´S: POSIBLE SUPLANTACION DE IDENTIDAD

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) **ADALBERTO ANTIDIO TELLO ROSERO**. El día 20 de marzo del 2025.

En confirmación de lo aquí plasmado se firma en San Juan de Pasto, a los 11 días del mes de abril del año 2025.

Colaborador que fija la comunicación: Gloria Stephanny Males Tobar

Firma: 
COORDINADORA PQR PROCESO GESTION LEGAL

San Juan de Pasto (N), 07 de abril de 2025.

Señor (a):
ADALBERTO ANTIDIO TELLO ROSERO.
 Celular: 3042252375.
 Vereda Tamburan.
 Iles, Nariño.

ASUNTO: Respuesta a reclamo por irregularidades en aplicación de subsidio.
Radicado - PQRFS No. 52.727.

Cordial saludo,

Agotado el procedimiento de atención respectivo, dentro del término legal y acorde a lo establecido en los artículos 14 y ss de la Ley 1755 de 2015, en armonía con el artículo 153 de la Ley 142 de 1994, **MONTAGAS S.A. E.S.P** da respuesta a su reclamo, radicado el 20 de marzo de 2025, y tramitada bajo el radicado 52.727, cuyo objeto consiste en:

"Reclama compras realizadas perdió el documento hace 4 años".

De acuerdo con el artículo 5 de la **Resolución 40720 de 2016**, para aplicar el subsidio para el consumo de gas (GLP) distribuido en cilindros es necesario que las prestadoras soliciten: **i)** La cédula de ciudadanía original de la persona que pretender acceder al beneficio, y que **ii)** El individuo que solicita el subsidio se encuentre incluido en el sistema de información **SISBEN**, esta última verificación se la realiza a través del aplicativo creado por el **MINISTERIO DE MINAS Y ENERGÍA (Min Minas)** para los efectos; cuando se cumplen los mencionados requisitos **MONTAGAS** aplica el auxilio.

Siguiendo lo dispuesto anteriormente, se analizó su caso en concreto y en esta gestión se logró observar que, las ventas objeto de reclamo se hicieron con el documento **ORIGINAL**, pues el aplicativo del **MINISTERIO DE MINAS Y ENERGÍA**, lee el código de barras que se encuentra al respaldo de la cédula y esto solo puede hacerse con el documento autentico. Tenga en cuenta que, esta es la única herramienta para verificar la identidad del usuario, además de identificar visualmente que los rasgos físicos coinciden con la fotografía del documento de identificación.

Esta situación nos lleva a considerar que, terceras personas, que son ajenas a la prestadora, son las responsables de lo descrito, no obstante, gracias al oportuno reporte y a la diligente labor de la prestadora, pese a que no existe ninguna irregularidad en la aplicación, se logró ANULAR la venta, situación que implica que su beneficio NO fue afectado, tal y como se muestra a continuación:

Fecha	Beneficiario	Empresa	Vendedor	Capacidad (kg)	Valor	Subsidio	Valor pagado	Estado
2025-03-20 13:03	98370986	MONTAGAS	98371654	15.0	\$89000.00	32300.0	56700.0	ANULADO


La anterior imagen fue tomada de la página del **MINISTERIO DE MINAS Y ENERGÍA** la cual puede consultar en el siguiente enlace: <https://webglp.minenergia.gov.co/beneficiario>.

No obstante, le sugerimos que presente la denuncia ante la **FISCALÍA GENERAL DE LA NACIÓN** la cual es la autoridad competente para investigar, es por eso que le proporcionamos el comprobante de venta como soporte probatorio de que su cedula fue utilizada por terceros para obtener el beneficio, lo anterior teniendo en cuenta que **MONTAGAS** no es sujeto dentro de la actuación penal,

sin embargo de nuestra parte se han ejercido, con anterioridad, las acciones correspondientes para que estas situaciones no se vuelvan a presentar.

Así las cosas, dentro del término legal y con la información suministrada damos por satisfecha de manera integral su solicitud, no sin antes precisar que de acuerdo con el artículo 154 de la Ley 142 de 1994, contra la presente **NO** procede recurso alguno.

Sin otro particular,


MARÍA GABRIELA OJEDA ARTURO.
Coordinadora de PQR'S.
MONTAGAS S.A. E.S.P.

Proyectó: Darwin Armando Guamá Enríquez- Abogado Junior.