

ACTA DE FIJACION

RESPUESTA RECLAMANTE PQR´S No. 53.350

NOMBRE DEL PETICIONARIO: ARTEMIO CASTILLO ANGULO

LUGAR DE RADICACIÓN: MUNICIPIO DE TUMACO

FECHA: 21/06/2025

ASUNTO DE LA PQR´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 PQR´S relacionada en la parte preliminar de la presente, la cual fue radicada por el/la señor(a) **ARTEMIO CASTILLO ANGULO**. El 21 de junio de 2025.

En confirmación de lo aquí plasmado se firma en San Juan de Pasto, a los 08 días del mes de julio del año 2025.

Colaborador que fija la comunicación: Gloria Stephanny Males Tobar

Firma:  _____
COORDINADORA PQR - PROCESO GESTION LEGAL

San Juan de Pasto (N), 7 de julio de 2025.

Señor (a):

ARTEMIO CASTILLO ANGULO

Celular: 3167332001

Correo: albialuz24@yahoo.com

Dirección: CS 1036 Avenida Ferrea-estacion
Tumaco – Nariño.

ASUNTO: Respuesta a reclamo por presuntas irregularidades en aplicación del subsidio.
Radicado – PQRF's No. 53.350

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 21 de junio de 2025, y tramitada bajo el radicado 53.350, cuyo objeto consiste en:

"Usuario manifiesta que no ha perdido el documento y tampoco autorizo a terceros para que apliquen el subsidio el día 7/junio/2025."

Inicialmente se aclara que, 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 la realiza a través del aplicativo creado por el **MINISTERIO DE MINAS Y ENERGÍA (Min Minas)** para los efectos; cuando se cumplen los requisitos anteriores **MONTAGAS** aplica el auxilio.

Siguiendo lo dispuesto anteriormente, se analizó su caso en concreto y en esta gestión se logró observar que, las aplicaciones reclamadas 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, el cual de acuerdo con sus manifestaciones fue objeto de hurto. Tenga en cuenta que, esta es la única herramienta para verificar la identidad del usuario.

Esta situación nos lleva a considerar que, terceras personas, que son ajenas a la prestadora, son las responsables de lo descrito, al respecto sea aclarar que **MONTAGAS** rechaza este tipo de situaciones, que son catalogados como delitos por el código penal. Por esto, le proporcionamos las coordenadas del lugar en que se aplicó el subsidio, así:

FECHA	No. COMPROBANTE	COORDENADAS GEOGRÁFICAS DEL LUGAR EN QUE SE APLICÓ EL SUBSIDIO	
		LATITUD	LONGITUD
07/06/2025	8811548	1,8063	-78,7733

Le sugerimos que presente la denuncia ante la **FISCALÍA GENERAL DE LA NACIÓN** la cual es la autoridad competente para investigar, puesto 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: Gloria Stephanny Males Tobar – Auxiliar de PQR
Anexos: Comprobantes de venta*

en el manejo de CIB

escanee el código QR para descargar nuestra guía de Uso de GLP

MONTAGAS
Surtimos bienestar

NIT. 891.202.203 - 9

99
**COMPROBANTE DE VENTA
LÍNEA CILINDROS**

8811548

AUTORETENEDOR SEGUN RES. 007406 DE 05/09/23
GRAN CONTRIBUYENTE SEGUN RES. 001253 DE 24/10/22

FECHA	HORA	ID VENDEDOR	VEHÍCULO
F 06 25		1089801199	
Cliente: ARTURO COBILLO			
c.c. 6.400264		Tel.: 7276230	
Dirección: AV FLYVIO			

CAPACIDAD	Nº IDENTIFICACIÓN DE FÁBRICA (NIF)	CANTIDAD	VALOR TOTAL
7Kg/15Lb			
9Kg/20Lb			
15Kg/33Lb			
18Kg/40Lb	248096450970	1	110200
45Kg/100Lb			

INSTALACIÓN DE CILINDRO: <input checked="" type="checkbox"/> SI <input type="checkbox"/> NO	VALOR VENTA: \$
No. APROBACIÓN VENTA SUBSIDIADA: 329.81391	SUBSIDIO: \$ 44.400
	TOTAL A PAGAR: \$ 65.800

CONSERVE ESTE COMPROBANTE EN CASO DE RECLAMO

Observaciones: _____

Recibido Cliente (nombre): _____

Firma: **Ortensio Cobillo** C.C.: **6400264**

ATENCIÓN

Para la correcta aplicación del subsidio debe presentar su cédula original al momento de realizar la compra (RESOLUCIÓN 40720 DE 2016). Recuerde actualizar periódicamente su información en Sisben de su municipio. No permita que nadie utilice su subsidio, el mismo es personal e intransferible.

CONTACT CENTER

- ☐ Numeral Móvil Gratuito: # 876
- ☎ Línea Gratuita Nacional: 01 8000 914 080
- ☎ Whatsapp: 322 222 2323
- 🚒 Atención de Emergencias: Bomberos: 119

CÓDIGO DE MEDIDA

