ACTA DE FIJACION

RESPUESTA RECLAMANTE PQR´S No. 53.629

NOMBRE DEL PETICIONARIO: **MELBA MARIBELL GALENO**

LUGAR DE RADICACIÓN: **MUNICIPIO DE PASTO**

FECHA: **5/08/2025**

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) **MELBA MARIBELL GALENO.** El 5 de agosto de 2025.

En confirmación de lo aquí plasmado se firma en San Juan de Pasto, a los 22 días del mes de agosto del año 2025.

Colaborador que fija la comunicación: Gloria Stephanny Males Tobar

Firma: _____

ABOGADO JUNIOR - GESTION JURIDICA

San Juan de Pasto (N), 15 de agosto de 2025.

Señor (a):
MELBA MARIBELL GALENO
Cel. No. 3173899856
"Tienda las Gordas"
Corregimiento de Cabrera
L. C.

ASUNTO: Respuesta a solicitud de interés particular
Radicado - PQRF´S No. 53.629

Cordial saludo,

Una vez 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 solicitud radicada el día 30 de abril de 2025, tramitada bajo el número interno 53.629, en la que manifiesta:

> *"PRIMERO: Solicito, en primera medida, que se tome en cuenta que a la hora de hacer entrega del servicio domiciliario a mi nombre GALEANO MELBA MARIBELL Con Numero De Cedula 59.123.656, solo sea entregado en el corregimiento de cabrera donde es mi residencia permanente. SEGUNDO: Que, además pongo en conocimiento que las personas que residimos es esta vivienda solo la conforman por mi núcleo familiar descritos así: JOSE REINERIO JOSA BOTINA, con número de cedula N° exp en TERCERO: Que se tomen las medidas necesarias para evitar nuevas vulneraciones a los derechos de los consumidores finales, como el acceso a información clara, precios justos y subsidios vigentes. CUARTO: En caso de que mi solicitud sea denegada, solicito que se me informen las razones de hecho y de derecho que fundamentan dicha negativa, conforme al derecho de petición consagrado en el Artículo 23 de la Constitución Política de Colombia y en la Ley 1755 de 2015.".*

En atención a su petición, en la cual presenta varias solicitudes relacionadas con la prestación del servicio de gas distribuido por medio de cilindro, nos permitimos informarle lo siguiente:

PRIMERO: En cuanto a su solicitud de que la entrega del servicio domiciliario se realice exclusivamente en su residencia ubicada en el corregimiento de Cabrera, le informamos que la distribución del servicio se efectúa en el lugar donde el usuario solicita el servicio. Por tanto, su requerimiento será tenido en cuenta dentro del proceso de verificación correspondiente.

Adicionalmente, con el fin de garantizar un adecuado seguimiento y trazabilidad de sus compras, le invitamos a realizar sus pedidos a través de la línea #876, canal oficial dispuesto para asegurar la correcta atención de sus pedidos.

SEGUNDO: En relación con la información de su núcleo familiar, le aclaramos que **MONTAGAS** no tiene injerencia ni acceso a bases de datos relacionadas con esta información, ya que dicha gestión corresponde a las oficinas de **SISBEN**, administrado por las alcaldías municipales. Por lo tanto, cualquier actualización o consulta sobre este aspecto debe realizarse directamente ante la oficina del SISBEN de su municipio.

TERCERO: Frente a su solicitud sobre la garantía de derechos como consumidor final, le reiteramos que **MONTAGAS** actúa únicamente como intermediario en la entrega de los subsidios, aplicando los lineamientos definidos por el Ministerio de Minas y Energía, en especial en lo relacionado con la asignación y aplicación del subsidio. Como medida preventiva, se ha levantado una alerta a los vendedores autorizados en la zona, con el fin de reforzar los controles y asegurar el cumplimiento de las condiciones de acceso al servicio.

CUARTO: Finalmente, en cumplimiento del derecho de petición consagrado en el Artículo 23 de la Constitución Política de Colombia y regulado por la Ley 1755 de 2015, le informamos que su solicitud ha sido atendida dentro del marco de nuestras competencias y de acuerdo con la normativa vigente.

Así las cosas, dentro del término legal y con la información suministrada damos por satisfecha de manera integral su solicitud.

Sin otro particular,

NANCY JANETH MAIGUAL.
Gerente Jurídica.
MONTAGAS S.A. E.S.P.

Proyectó: Darwin Armando Guamá E. – Abogado Junior