

ACTA DE FIJACION

RESPUESTA RECLAMANTE PQR´S No. 53.650

NOMBRE DEL PETICIONARIO: MERY DELCARMEN CORAL CALPA

LUGAR DE RADICACIÓN: MUNICIPIO DE GUACHUCAL

FECHA: 8/08/2025

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) **MERY DELCARMEN CORAL CALPA**. El 8 de agosto de 2025.

En confirmación de lo aquí plasmado se firma en San Juan de Pasto, a los 19 días del mes de agosto del año 2025.

Colaborador que fija la comunicación: Gloria Stephanny Males Tobar

Firma: _____



ABOGADO JUNIOR – GESTIÓN LEGAL

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

Señor (a):

MERY DELCARMEN CORAL CALPA

Cel. No: 3136882727-3186629092

Dirección: Vereda Ipialpud Alto

Guachucal - Nriño

ASUNTO: Respuesta parcial a reclamo por presuntas irregularidades en aplicación de subsidio.

Radicado - PQRFS No. 53.650

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, radicada el 08 de agosto de 2025 y tramitada bajo el número interno 53.650, dentro de la cual expresa lo siguiente:

"Usuario informa que el día 29/07/ 2025 no realizo la compra. Manifiesta que no puede acceder a la compra con subsidio. Informa que no ha perdido documento, tampoco lo ha prestado."

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**, en tal sentido cuando se cumplen los requisitos anteriores MONTAGAS aplica al auxilio.

Aclarado lo anterior, nos referiremos a su caso mencionado que, para dar solución a su inconformidad se inició una investigación interna, sin embargo, mientras **MONTAGAS** validaba la información con el vendedor que aplicó el subsidio, el 05 de julio de 2025 mediante oficio usted señaló que:

"Muy buenos día Señores de Montagas Yo Señora: Mery Delcarmen Coral Calpa. Informo que la compra del día 29/07/2025 si realice la compra con subsidio y que yo no realice ninguna reclamación"

Al tenor de lo anterior y considerando su comunicación **MONTAGAS** entiende el desistimiento de su solicitud. Así las cosas, dentro del término legal y con la información suministrada damos por satisfecha de manera integral su solicitud.

Sin otro particular,


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

Proyectó: Gloria Stephanny Males Tobar- Auxiliar de PQR