

ACTA DE FIJACION

RESPUESTA RECLAMANTE PQR'S No. 54.124

NOMBRE DEL PETICIONARIO: DAMASO SIMON LEDESMA ARBOLEDA

LUGAR DE RADICACIÓN: MUNICIPIO DE TUMACO

FECHA: 28/10/2025

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) **DAMASO SIMON LEDESMA ARBOLEDA**. El 28 de octubre de 2025.

En confirmación de lo aquí plasmado se firma en San Juan de Pasto, a los 5 días del mes de noviembre del año 2025.

Colaborador que fija la comunicación: Gloria Stephanny Males Tobar

Firma: _____

**COORDINADOR PQR'S – GESTION LEGAL**

San Juan de Pasto (N), 5 de noviembre de 2025.

Señor(a):

DAMASO SIMON LEDESMA ARBOLEDA

Cel. No: 3122310901 – 3209035960

Dirección: Barrio las Flores ramal 6

Tumaco Nariño

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

Radicado – PQRF's No. 54.124

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 día 28 de octubre de 2025, tramitada bajo el número interno 54124, dentro del cual manifiesta:

"Remito datos de usuario el cual manifiesta que no ha realizado compra con subsidio el 11/10/2025. Afirma que nunca ha perdido el documento y tampoco autorizo a terceras personas para que aplicaran el subsidio."

Inicialmente se aclara que las empresas prestadoras de servicios publicos comercializadoras y distribuidoras de gas licuado de petróleo "GLP", somos intermediarios en la entrega de subsidios y que de acuerdo con el artículo 5 de la Resolución 40720 de 2016, para aplicar el mismo, las empresas prestadoras deben solicitar de manera obligatoria: i) La cédula de ciudadanía original de la persona que pretende acceder al beneficio, y ii) Que dicha persona se encuentre incluida en el sistema de información **SISBEN**. Esta última verificación se realiza a través del aplicativo creado por el **Ministerio de Minas y Energía (MinMinas)** para tal fin. Cuando se cumplen ambos requisitos, **MONTAGAS** procede a aplicar el subsidio.

Siguiendo lo dispuesto anteriormente, se analizó su caso en concreto y, en esta gestión, se pudo constatar que la aplicación reclamada se realizó con el documento **ORIGINAL**. Esto se debe a que el aplicativo del **Ministerio de Minas y Energía** lee el código de barras ubicado en el reverso de la cédula, lo cual solo es posible con el documento auténtico. Cabe resaltar que esta es la única herramienta disponible para verificar la identidad del usuario, además de permitir la identificación visual de los rasgos físicos que deben coincidir con la fotografía del documento.

En atención a su comunicación, mediante la cual manifiesta no haber realizado compra con subsidio el día 11 de octubre de 2025, y afirma no haber extraviado su documento ni autorizado a terceros para aplicar dicho beneficio, nos permitimos informarle lo siguiente:

Una vez revisado el comprobante de venta correspondiente a la fecha mencionada, se constató que la transacción fue realizada por un tercero que portaba su documento original.

La compra objeto de reclamo fue realizada por la siguiente persona:

- C.C. No. 1087201750, que de acuerdo con las bases de información de consulta pública corresponde a la señora JULIETH LEDESMA QUIÑONES.

Por lo tanto, le invitamos a verificar la información mencionada; en caso de no reconocer la situación descrita, le sugerimos presentar la denuncia correspondiente ante la **FISCALÍA GENERAL DE LA NACIÓN**, autoridad competente para adelantar las investigaciones respectivas, dado que su cédula de ciudadanía habría sido utilizada por terceros para la obtención del beneficio.

Cabe precisar que **MONTAGAS S.A. E.S.P.** no es parte dentro de dicha actuación penal; no obstante, la empresa ha adoptado previamente las medidas necesarias y acciones preventivas con el propósito de evitar que situaciones similares se repitan en el futuro.

Así las cosas, dentro del término legal y con la información suministrada, damos por atendida de manera integral su solicitud. No obstante, se precisa que, de acuerdo con el artículo 154 de la Ley 142 de 1994, contra la presente decisión NO procede recurso alguno.

Sin otro particular,



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

Proyectó: Gloria Stephanny Males Tobar – Auxiliar de PQR
Anexo: Comprobante de venta

MONTAGAS

Surtimos bienestar
NIT. 891.202.203 - 9

Documento equivalente en
proceso de transmisión electrónica

**COMPROBANTE DE VENTA
LÍNEA CILINDROS**

9480266

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

FECHA	HORA	ID VENDEDOR	VEHÍCULO
11/10/25		1087207278	
Cliente: <u>DAVIDA SO LINDASMI</u>			
C.C. <u>12906060</u>		Tel.: <u>3177010901</u>	
Dirección:			

CAPACIDAD	Nº IDENTIFICACIÓN DE FÁBRICA (NIF)	CANTIDAD	VALOR TOTAL
7 Kg/15 Lb			
9 Kg/20 Lb			
15 Kg/33 Lb			
18 Kg/40 Lb	<u>162787078465</u>	<u>1</u>	<u>105000</u>
45 Kg/100 Lb			
INSTALACIÓN DE CILINDRO: ☒ SI ☐ NO		VALOR VENTA:	\$
No. APROBACIÓN VENTA SUBSIDIADA:		SUBSIDIO:	<u>\$ 44400</u>
<u>34019804</u>		TOTAL A PAGAR:	<u>\$ 60800</u>

CONSERVE ESTE COMPROBANTE EN CASO DE RECLAMO

Observaciones: _____

Recibido Cliente (nombre): _____

Firma: Juliett C.C.: 1087201750

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



Vigilado
Superservicios



TR - CO18.01043

