

ACTA DE FIJACION

RESPUESTA RECLAMANTE PQR'S NO. 54.293

NOMBRE DEL PETICIONARIO: CARMENSA DE JESUS PEÑA CADAVID

LUGAR DE RADICACIÓN: MUNICIPIO DE PUERTO ASIS

FECHA: 1/12/2025

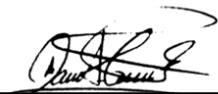
ASUNTO DE LA PQRF'S: POSIBLE SUPLANTACION DE IDENTIDAD

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) **CARMENSA DE JESUS PEÑA CADAVID**. El 1 de diciembre de 2025.

En confirmación de lo aquí plasmado se firma en San Juan de Pasto, a los 23 día del mes de diciembre del año 2025.

Colaborador que fija la comunicación: Gloria Stephanny Males Tobar

Firma: _____

**COORDINADOR DE PQR'S – GESTION LEGAL**

San Juan de Pasto (N), 22 de diciembre de 2025.

Señor (a):

CARMENSA DE JESUS PEÑA CADAVID

Cel. No:3212472966-3115640920

Correo: cpenascadavid@gmail.com

Dirección: Obrero

Puerto Asis, Putumayo

ASUNTO: Respuesta a reclamo por presuntas irregularidades en aplicación del subsidio.
Radicado – PQR's No. 54.293

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 1 de diciembre de 2025, y tramitada bajo el radicado 54293, cuyo objeto consiste en:

"Usuario se comunica manifestando que el día 9 de noviembre realizaron una compra con su número de documento, manifiesta que no ha perdido y tampoco prestado documento. Requiere de su colaboración."

Inicialmente se aclara que las empresas de servicios públicos comercializadoras y distribuidoras de gas licuado de petróleo mediante cilindros somos intermediarias en la entrega del subsidio, y de acuerdo con el artículo 5 de la Resolución 40720 de 2016, para su aplicación 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)**.

Siguiendo lo dispuesto anteriormente, se analizó su caso en concreto y en esta gestión se logró observar que, la aplicación reclamada se hizo 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, 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, tomadas del aplicativo dispuesto por el Ministerio de Minas y Energía, así:

FECHA	No. COMPROBANTE	COORDENADAS GEOGRÁFICAS DEL LUGAR EN QUE SE APLICÓ EL SUBSIDIO	
		LATITUD	LONGITUD
09/11/2025 04:21 PM	10422956	0,5019	-76,5041

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,


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

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

**COMPROBANTE DE VENTA
LÍNEA CILINDROS**

9604175

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

FECHA	HORA	ID VENDEDOR	VEHÍCULO
09/11/25		396	
Cliente: <u>Carmenza Peña</u>			
C.C.	69026186	Tel.:	3112605102
Dirección: <u>B1 centro</u>			

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	148191740726	1	87.000
45 Kg/100 Lb			
INSTALACIÓN DE CILINDRO: <input checked="" type="checkbox"/> SI <input type="checkbox"/> NO		VALOR VENTA:	\$
No. APROBACIÓN VENTA SUBSIDIADA: <u>34248117</u>		SUBSIDIO:	\$ 41.500
		TOTAL A PAGAR:	\$ 45.500

CONSERVE ESTE COMPROBANTE EN CASO DE RECLAMO

Observaciones:

Recibido Cliente (nombre): Carmenza Peña

Firma: Carmenza Peña C.C.: 69026186

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



TR - CO18.01043