

ACTA DE FIJACION**RESPUESTA RECLAMANTE PQR'S NO. 54.363****NOMBRE DEL PETICIONARIO:** JHON FERNANDO RAMIREZ RUBIO**LUGAR DE RADICACIÓN:** MUNICIPIO DEL TUMACO**FECHA:** 16/12/2025**ASUNTO DE LA PQRF'S:** APLICACIÓN DE SUBSIDIO SIN PRESUNTA AUTORIZACIÓN DEL BENEFICIARIO.

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) **JHON FERNANDO RAMIREZ RUBIO**. El 16 de diciembre de 2025.

En confirmación de lo aquí plasmado se firma en San Juan de Pasto, a los 30 día del mes de diciembre del año 2025.

Colaborador que fija la comunicación: Andrea del Pilar Hurtado Zambrano.

Firma:


COORDINADOR DE PQR'S – GESTION LEGAL

San Juan de Pasto (N), 29 de diciembre de 2025.

Señor (a):

JHON FERNANDO RAMIREZ RUBIO

Correo:

Cel. No. 3164215543 – 3174125889

Barrio Auxiliadora

Tumaco (N).

ASUNTO: Respuesta a reclamo por presuntas irregularidades en aplicación del subsidio
Radicado – PQR'S No. 54.363

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 día 16 de diciembre de 2025, tramitada bajo el número interno 54.363, dentro del cual manifiesta:

"Usuario informa que nunca ha perdido el documento y que el no ha realizado la compra del día 9/12/2025 98430925 JHON FERNANDO RAMIREZ RUBIO Tumaco, Nariño barrio auxiliadora 3164215543 – 3174125889 no maneja correo electrónico".

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 al auxilio.

Siguiendo lo dispuesto anteriormente, se analizó su caso y en esta gestión se logró observar que, la venta objeto de reclamo 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.

Lo antepuesto nos lleva a considerar que, terceras personas, que son ajenas a la prestadora, son las responsables de lo descrito. Por su parte, **MONTAGAS** rechaza este tipo de situaciones, que son catalogados como delitos por el código penal, por esto, se inició una investigación interna para aclarar lo ocurrido. En este trámite, la prestadora trasladó su inconformidad a él (la) contratista que trámite la (s) ventas (s) reclamadas, para que, en virtud del debido proceso, rinda su versión sobre dicha situación.

En respuesta al requerimiento arriba mencionado, el tercero comunicó que haría la devolución de los subsidios, por un presunto incumplimiento al protocolo de atención al usuario previsto por **MONTAGAS**, en el que **NO** se hizo una correcta validación de la identidad de la persona que pretendía acceder al beneficio, en ese orden ideas, con plena autonomía administrativa y financiera y sin la anuencia de la prestadora, el 29 de diciembre de 2025, a través de la empresa **SUPER GIROS**, realizó la consignación de CUARENTA Y DOS MIL CIEN PESOS M/CTE (\$42.100) a nombre del señor JHON FERNANDO RAMIREZ RUBIO, lo cual corresponde al subsidio que usted reclama.

Para constancia, se adjunta recibo de consignación.

MONTAGAS S.A. E.S.P.

Kilómetro 6 - Alto de Daza. Pasto, Colombia.+57(2) 724 4344

Contact Center: #876 - 018000 914 080

Whatsapp: 322 222 23 23

Correo electrónico: notificacion@montagas.com.co

Web: <https://montagas.com.co>

Es de aclarar que, la prestadora no está involucrada en este tipo de hechos, el contratista actuó de manera independiente y su actuar en nada compromete a **MONTAGAS**, no obstante, le informamos que se tendríamos en cuenta estos hechos al evaluar la continuidad de dicho contratista en nuestra lista de proveedores de servicios.

Por otro lado, 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, y 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,



ESTEFANIA FLOREZ RODRIGUEZ
Abogada Délégada
MONTAGAS S.A. E.S.P.

Proyectó: Andrea Hurtado Zambrano – Asistente de pqr.

Anexo: soporte de giro realizado.