

ACTA DE FIJACION

RESPUESTA RECLAMANTE PQR'S NO. 54.410

NOMBRE DEL PETICIONARIO: JOSÉ ANTONIO VALENCIA TOBAR

LUGAR DE RADICACIÓN: MUNICIPIO DE IPIALES

FECHA: 29/12/2025

ASUNTO DE LA PQRF'S: POSIBLE SUPLANTACIÓN 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) **JOSÉ ANTONIO VALENCIA TOBAR**. El 29 de diciembre de 2025.

En confirmación de lo aquí plasmado se firma en San Juan de Pasto, a los 21 día del mes de enero del año 2026.

Colaborador que fija la comunicación: Gloria Stephanny Males Tobar

Firma: _____



COORDINADOR DE PQR'S – GESTION LEGAL

San Juan de Pasto (N), 20 de enero de 2026.

Señor (a):

JOSÉ ANTONIO VALENCIA TOBAR

Cel. No. 3127888169-3148977449

cl 20 1 a 21 San Vicente

Ipiiales (N).

ASUNTO: Respuesta a reclamo por presuntas irregularidades en aplicación de subsidio.
Radicado – PQR'S No. 54.410.

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 29 de diciembre de 2025, tramitada bajo el número interno **54.410**, dentro del cual manifiesta:

"Buenos días Cordial saludo Usuario se comunica manifestando que el día 19 de Diciembre realizaron una compra con su número de documento, requiere una respuesta ya que manifiesta que no a perdido documento y tampoco lo a prestado. Datos usuario Nombre: José Antonio Valencia Tobar Documento: c.c 13015313 Dirección: cl 20 1 a 21 San Vicente Ipiiales Teléfono: 3127888169-3148977449 Nota: No tiene correo".

Inicialmente se aclara que las empresas prestadoras de servicios publicos de gas combustible somos intermediarios en la entrega del subsidio para el consumo de gas (GLP) distribuido en cilindros 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**, 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 SA ESP** validaba la información con el vendedor que aplicó el subsidio, el 08 de enero de 2025 mediante oficio usted señaló que:

"yo identificada con cedula 27332851 Sirley Narváez desestimo la queja que coloque por cobro de subsidio de la cedula de mi esposo que es 13015313. Manifiesto que si ocupe el subsidio solo fue por equivocación muchas gracias por su atención".

Al tenor de lo anterior y considerando su comunicación **MONTAGAS SA. ESP.** 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: Andrea Hurtado Zambrano – Asistente de pqr.

Anexo: oficio desistimiento de Claudia Lorena Rosero.

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>



Fecha 14 de enero del 2026.
yo me identificaba con cc 27332851
Sirley Narvaez
desestimo la queja que coloque
por cobro de subsidio de la
cc de mi esposo que es
13 015 313.

manifiesto que si ocupe el
subsidio que solicite fue por una
equivocacion. muchas gracias
su atencion.

Firma Sirley Cristina Narvaez

