

ACTA DE FIJACION**RESPUESTA RECLAMANTE PQR'S NO. 54.411****NOMBRE DEL PETICIONARIO:** EVA MARICELA MARTAN CORTEZ**LUGAR DE RADICACIÓN:** MUNICIPIO DE TUMACO**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) **EVA MARICELA MARTAN CORTEZ.** 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 2025.

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):

EVA MARICELA MARTAN CORTEZ

Cel. No. 3132818855

Ciudad Jardín BQ 56 CS 16 Barrio La Ciudadela
Tumaco (N).

ASUNTO: Respuesta a reclamo por presuntas irregularidades en aplicación de subsidio.
Radicado – PQR'S No. 54.411.

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 1 de diciembre de 2025, tramitada bajo el número interno 54.411, dentro del cual manifiesta:

"Cordial saludo Usuario se comunica manifestando que el día 6 de noviembre realizaron una compra sin su conocimiento, requiere una respuesta acerca de esta compra. Datos usuario Nombre: Eva Maricela Martan Cortez Documento: c.c 1087110727 Dirección: Ciudadela Jardín BQ 56 cs 16 Tumaco Teléfono: 3132818855 Nota: No tiene correo".

Inicialmente se aclara que las empresas de servicios públicos somos intermediarios en la entrega del subsidios para el consumo de gas (GLP) distribuido en cilindros, y de acuerdo con el **artículo 5 de la Resolución 40720 de 2016**, para aplicar el subsidio 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 Eva Maricela Marthan Cortes, identificada con cedula de ciudadanía número 1087110727 de Tumaco Nariño, aclaro que el reclamo de la compra del 6 de noviembre del 2025 fue un error y penosa equivocación, por ello desistí de la pqr generada a la vendedora Isabel Cristina Mazuera, ella como vendedora realizó la venta legalmente".

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 Eva Maricela Marthan Cortes.

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>



Scribo
San Andrés de Tumaco,
Nariño, Enero 16 del 2026

Yo, Eva Maricela Martha
Cortes, identificada con cédula
de ciudadanía número

1087.110.727 de Tumaco,
Nariño, aclaro que el
reclamo de la compra
del 6 de noviembre del
2025 fue un error, y
penosa equivocación
por ello desistó de
la PQR generada a la
vendedora Isabel Cristina
Marzvera., ella como
vendedora realizó la
venta legalmente,