

ACTA DE FIJACION

RESPUESTA RECLAMANTE PQR'S NO. 54.550

NOMBRE DEL PETICIONARIO: MARTA TULIA KLINE ALBAN

LUGAR DE RADICACIÓN: MUNICIPIO DE TUMACO

FECHA: 30/01/2026

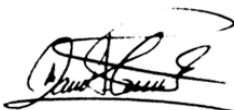
ASUNTO DE LA PQRF'S: INCONFORMIDAD CON EL CONSUMO

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) **MARTA TULIA KLINE ALBAN**. El 30 de enero de 2026.

En confirmación de lo aquí plasmado se firma en San Juan de Pasto, a los 20 día del mes de febrero 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 febrero de 2026.

Señor (a):

MARTA TULIA KLINE ALBAN

Cel. No: 3174741252

Dirección: El Chorro Av La Ferria

Tumaco, Nariño

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

Radicado – PQR's No. 54.550

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 30 de enero de 2026, y tramitada bajo el radicado 54550, cuyo objeto consiste en:

“La usuaria se comunica para informar que se realizó una compra el día 15/01/2026, la cual manifiesta no haber efectuado personalmente. Adicionalmente, informa que nunca ha perdido su documento de identidad que ni siquiera le gusta prestarlo. A continuación, se relacionan los datos de la usuaria”

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 el auxilio.

Siguiendo lo dispuesto anteriormente, se analizó su caso en concreto y en esta gestión se logró observar que, La validación del documento fue realizada correctamente por el aplicativo del **MINISTERIO DE MINAS Y ENERGÍA**, lo que confirma que se presentó una cédula original en el momento de la compra. Sin embargo, todo indica que terceros ajenos a **MONTAGAS** hicieron uso indebido del documento, aprovechando la validación positiva del sistema, el cual es el único mecanismo autorizado para verificar la identidad.

Esta situación lleva a considerar que terceras personas, ajenas a la prestadora, son las responsables de lo descrito. Al respecto, se aclara que **MONTAGAS rechaza este tipo de conductas**, las cuales están catalogadas como delitos conforme al Código Penal.

Asimismo, se proporcionan las coordenadas del lugar donde se aplicó el subsidio, con el fin de que la usuaria pueda verificar directamente la información.

FECHA	No. COMPROBANTE	COORDENADAS GEOGRÁFICAS DEL LUGAR EN QUE SE APLICÓ EL SUBSIDIO	
		LATITUD	LONGITUD
15/01/2026 10:35 AM	10773021	1,8078	-78,7724

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
Anexos: Comprobantes de venta*