

ACTA DE FIJACION

RESPUESTA RECLAMANTE PQR'S NO. 54.754

NOMBRE DEL PETICIONARIO: EVANGELISTA HURTADO

LUGAR DE RADICACIÓN: MUNICIPIO DE PASTO

FECHA: 12/03/2026

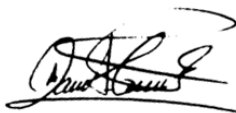
ASUNTO DE LA PQRF'S: POSIBLE SUPLANTACIÓN DE IDENTIDAD

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) **EVANGELISTA HURTADO** El 12 de marzo de 2026.

En confirmación de lo aquí plasmado se firma en San Juan de Pasto, a los 26 día del mes de marzo 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 marzo de 2026.

Señor (a):

EVANGELISTA HURTADO

Correo: Evangelistahurtado42@hotmail.com

Cel. No. 3167703894

Vereda Ipialpud

Ipiales (N).

ASUNTO: Respuesta a reclamo por presuntas irregularidades en aplicación del subsidio.
Radicado – PQR'S No. 54.754

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** procede a dar respuesta a su reclamo radicado el 12 de marzo de 2026, tramitada bajo el número interno **54.754**, dentro del cual señaló:

"El usuario informa que perdió su documento de identidad hace más de tres meses. Manifiesta que desde entonces se han estado realizando compras con su documento, las cuales él no reconoce. Debido a esta situación, solicita conocer el origen de dichas compras o el procedimiento para corregir el caso, ya que no puede aplicar al subsidio por esta inconsistencia".

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 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.

una vez revisada la página del MinMinas, la cual puede ser consultada por su parte en el siguiente link <https://webglp.minenergia.gov.co/beneficiario>, se halló que los motivos que ahí se plasman por los cuales no es beneficiario del beneficio, radican en que no se encuentra activa en SISBEN o en Censo Indígena, tal y como se muestra en la siguiente imagen:

Consulte su estado en el programa

10986294

☐ No soy un robot 

reCAPTCHA
Privacidad - Términos

Consultar



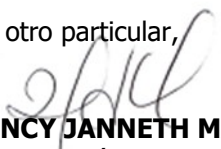
Cédula no encontrada en el SISBEN y el Censo Indígena Nacional.

Acorde con esto, **MONTAGAS S.A. E.S.P.** le recomienda elevar una petición a la alcaldía de su municipio, específicamente ante la oficina de **SISBEN**, para que efectúe un censo en su hogar y actualicen la información que reporta al Ministerio de Minas y Energía.

Una vez la alcaldía y el Ministerio de Minas y Energía realice la actualización de sus datos, podrá adquirir nuestro servicio de gas con subsidio.

Así las cosas, dentro del término legal y con la información suministrada damos por satisfecha de manera integral su solicitud.

Sin otro particular,


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

*Proyectó: Andrea Hurtado Zambrano – Asistente de pqr.
Anexo: imagen Minminas.*