

ACTA DE FIJACION

RESPUESTA RECLAMANTE PQR´S NO. 54.782

NOMBRE DEL PETICIONARIO: MARIA ZOILA LEITON GALINDRES

LUGAR DE RADICACIÓN: MUNICIPIO DE GUACHUCAL

FECHA: 18/03/2026


ASUNTO DE LA PQR´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 PQR´S relacionada en la parte preliminar de la presente, la cual fue radicada por el/la señor(a) **MARIA ZOILA LEITON GALINDRES** El 18 de marzo de 2026.

En confirmación de lo aquí plasmado se firma en San Juan de Pasto, a los 10 día del mes de abril del año 2026.

Colaborador que fija la comunicación: Gloria Stephanny Males Tobar

Firma: _____



COORDINADOR DE PQR´S – GESTION LEGAL

San Juan de Pasto (N), 10 de abril de 2026.

Señor (a):

MARIA ZOILA LEITON GALINDRES

Cel. No: 3169159507

Guachucal, Nariño

ASUNTO: Respuesta a reclamo por presuntas irregularidades en aplicación de subsidio.
Radicado - PQRFS No. 54.782

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, radicada el 18 de marzo de 2026 y tramitada bajo el número interno 54.782, dentro de la cual expresa lo siguiente:

"La usuaria manifiesta que se están efectuando compras con su subsidio sin su autorización. Señala expresamente que no ha extraviado su documento de identidad ni ha suministrado copias del mismo a terceros, por lo cual desconoce el origen o la causa de dichas compras. En consecuencia, solicita se adelante la correspondiente verificación y se adopten las medidas necesarias para esclarecer los hechos y prevenir nuevas afectaciones."


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**, 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** validaba la información con el vendedor que aplicó el subsidio, el 8 de marzo de 2026 mediante oficio usted señaló que:

"Yo, María Zoila Leiton Galindres, informo que desisto de la reclamación realizada el día 18 de marzo, ya que la venta sí fue registrada con mi cédula. El inconveniente que tenía consistía en solicitar ayuda para recuperar la cédula de mi esposo."

Al tenor de lo anterior y considerando su comunicación **MONTAGAS** 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: Gloria Stephanny Males Tobar- Auxiliar de PQR

MONTAGAS S.A. E.S.P.
Kilómetro 6- Alto de Daza. Pasto, Colombia
Contact Center: #876
Whatsapp: 322 222 23 23
Correo electrónico: notificacion@montagas.com.co
Web: www.montagas.com.co

