

ACTA DE FIJACION

RESPUESTA RECLAMANTE PQR´S NO. 54.857

NOMBRE DEL PETICIONARIO: JHON FERNANDO RAMIREZ RUBIO

LUGAR DE RADICACIÓN: MUNICIPIO DE TUMACO

FECHA: 9/04/2026

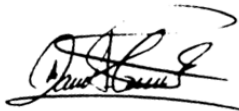
ASUNTO DE LA PQR´S: POSIBLE SUPLANTACION DE IDENTIDAD

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) **JHON FERNANDO RAMIREZ RUBIO** El 9 de abril de 2026.

En confirmación de lo aquí plasmado se firma en San Juan de Pasto, a los 29 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), 28 de abril de 2026.

Señor (a):

JHON FERNANDO RAMIREZ RUBIO

Cel. No: 3164215543 - 3113600727

Dirección: Barrio Av Los Estudiantes

Tumaco, Nariño

ASUNTO: Respuesta a reclamo por presuntas irregularidades en aplicación del subsidio.
Radicado – PQR s No. 54.857

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 9 de abril de 2026, y tramitada bajo el radicado 54857, cuyo objeto consiste en:

"El usuario informa que la compra registrada el día 29 de marzo de 2026 a las 13:38 no fue realizada por él. Indica que no ha perdido su documento de identidad ni lo ha prestado, y por esta razón no pudo aplicar al subsidio. Solicita de su colaboración para la verificación de esta situación."

De acuerdo con lo establecido en el artículo 5 de la Resolución 40720 de 2016, para aplicar el subsidio al consumo de gas (GLP) distribuido en cilindros, las empresas prestadoras deben solicitar: i) la cédula de ciudadanía original de la persona que pretende acceder al beneficio, y ii) verificar que el solicitante se encuentre incluido en el sistema de información SISBEN. Esta última validación se realiza a través del aplicativo dispuesto por el **MINISTERIO DE MINAS Y ENERGÍA** (Min Minas). Una vez cumplidos estos requisitos, **MONTAGAS** procede a aplicar el auxilio.

En atención a lo anterior, se analizó su caso en concreto y se observó 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 constituye el único mecanismo autorizado para verificar la identidad.

Esta situación permite concluir que personas externas a la empresa prestadora son responsables de lo ocurrido. Al respecto, es preciso aclarar que **MONTAGAS S.A.S. E.S.P.** rechaza este tipo de conductas, las cuales se encuentran tipificadas como delitos en el Código Penal. En consecuencia, la venta objeto de su reclamación fue reportada al contratista responsable, quien informó que la transacción se efectuó con documento original. No obstante, el contratista responsable efectuó una recarga adicional con el fin de devolverle el valor del subsidio. De esta manera, el vendedor asumió la totalidad del excedente generado en la transacción.

Es de aclarar que, la prestadora no está involucrada en este tipo de hechos, el contratista actuó de manera independiente y su actuar en nada compromete a **MONTAGAS**, no obstante, le informamos que se tendremos en cuenta estos hechos al evaluar la continuidad de dicho contratista en nuestra lista de proveedores de servicios.

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 decisión 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