

ACTA DE FIJACION

RESPUESTA RECLAMANTE PQR´S NO. 54.911

NOMBRE DEL PETICIONARIO: LASSO VALENCIA JUDY MARITZA

LUGAR DE RADICACIÓN: MUNICIPIO DE TUMACO

FECHA: 21/04/2026

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) **LASSO VALENCIA JUDY MARITZA** El 21 de abril de 2026.

En confirmación de lo aquí plasmado se firma en San Juan de Pasto, a los 8 día del mes de mayo del año 2026.

Colaborador que fija la comunicación: Gloria Stephanny Males Tobar

Firma: _____



COORDINADOR DE PQR´S – GESTION LEGAL

San Juan de Pasto (N), 7 de mayo de 2026.

Señor (a):

LASSO VALENCIA JUDY MARITZA

Cel. No: 3135142133

Dirección: 11 de noviembre en la guardería

Tumaco, Nariño

ASUNTO: Respuesta a reclamo por irregularidades en aplicación de subsidio.
Radicado - PQR'S No. 54.911

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 21 de abril de 2026, y tramitada bajo el radicado 54.911, cuyo objeto consiste en:

"La usuaria informa que la compra registrada el día 16 de abril de 2026 a las 18:42 no fue realizada por ella. Indica que no ha perdido su documento de identidad, por lo que desconoce cómo se efectuó la compra. Adicionalmente, manifiesta que cuenta con el servicio de gas con otra empresa, por lo cual esta compra no corresponde a ningún trámite realizado por ella. Como consecuencia de esta situación, señala que no pudo aplicar al subsidio."

Inicialmente se coloca a su conocimiento que la empresa es intermediaria en la entrega del subsidio y 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 de manera obligatoria: **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 se la realiza a través del aplicativo creado por el **MINISTERIO DE MINAS Y ENERGÍA (Min Minas)** para los efectos; cuando se cumplen los mencionados requisitos se aplica el auxilio.

Siguiendo lo dispuesto anteriormente, se analizó su caso en concreto y en esta gestión se logró observar que, las ventas objeto de reclamo se hicieron 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 auténtico. 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.

Esta situación nos lleva a considerar que, terceras personas, que son ajenas a la prestadora, son las responsables de lo descrito y usaron su cedula para aplicar el beneficio, no obstante, gracias al oportuno reporte y a la diligente labor de la prestadora, pese a que no existe ninguna irregularidad en la aplicación, se logró **ANULAR** la venta, situación que implica que su beneficio **NO** fue afectado, tal y como se muestra a continuación:

Compras de cilindros con subsidio en el hogar								
Show			Search:					
10 entries								
Fecha	Beneficiario	Empresa	Vendedor	Capacidad (kg)	Valor	Subsidio	Valor pagado	Estado
2026-02-25 10:37	59687079	MONTAGAS	1005891290	18.0	\$96900.00	44400.0	52500.0	APROBADO
2026-04-16 18:42	59687079	MONTAGAS	1005891290	18.0	\$101700.00	44400.0	57300.0	ANULADO

La anterior imagen fue tomada de la página del **MINISTERIO DE MINAS Y ENERGÍA** la cual puede consultar en el siguiente enlace: <https://webglp.minenergia.gov.co/beneficiario>.

No obstante, le sugerimos que presente la denuncia ante la **FISCALÍA GENERAL DE LA NACIÓN** la cual es la autoridad competente para investigar, es por eso que le proporcionamos el comprobante de venta como soporte probatorio de 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