

ACTA DE FIJACION

RESPUESTA RECLAMANTE PQR'S NO. 55.440

NOMBRE DEL PETICIONARIO: MARÍA VICTORIA GUAQUEZ

LUGAR DE RADICACIÓN: MUNICIPIO DE PASTO

FECHA: 5/08/2026

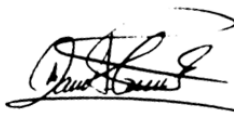
ASUNTO DE LA PQRF'S: POSIBLE SUPLANTACION DE IDENTIDAD

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 PQRF'S relacionada en la parte preliminar de la presente, la cual fue radicada por el/la señor(a) **MARÍA VICTORIA GUAQUEZ**. El 5 de agosto de 2026.

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

Colaborador que fija la comunicación: Gloria Stephanny Males Tobar

Firma: _____



COORDINADOR DE PQR'S – GESTION LEGAL

San Juan de Pasto (N), 26 de agosto de 2026.

Señor (a):
MARÍA VICTORIA GUAQUEZ
Cel. No. 3225099145
cs 75 b botanilla
Pasto (N)

ASUNTO: Respuesta a reclamo por presuntas irregularidades en aplicación de subsidio
Radicado – PQR'S No. 55.440.

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 petición radicada el 05 de agosto de 2026, tramitada bajo el número interno **55.440** dentro del cual señaló:

"USUARIA RECLAMA LA COMPRA DEL DIA 28 DE JULIO, MANIFIESTA QUE NO HA PRESTADO NI PERDIDO EL DOCUMENTO".

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 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 06 de agosto de 2026 mediante comunicación telefónica entablada con nuestra línea de atención, usted manifestó lo siguiente:

"...la usuaria desiste de la solicitud ya que la compra objeto de reclamo la realizó la abuela; manifiesta que desconocía de la compra por cuanto tuvo que salir del inmueble a una cita médica y no le fue informado de la compra realizada por su familiar".

En virtud de su manifestación voluntaria de desistir del reclamo tras esclarecer lo sucedido en su entorno familiar, Montagas procederá al archivo definitivo del expediente.

Finalmente, le recomendamos de manera muy respetuosa verificar detalladamente la información con su núcleo doméstico antes de presumir situaciones irregulares.

Así las cosas y con la información proporcionada, finalmente 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.