

**ACTA DE FIJACION**

**RESPUESTA RECLAMANTE PQR´S No. 53.319**

**NOMBRE DEL PETICIONARIO: AIDEE GERTRUDIS AGUILAR**

**LUGAR DE RADICACIÓN: MUNICIPIO DE TUMACO**

**FECHA: 18/06/2025**

**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](http://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) **AIDEE GERTRUDIS AGUILAR**. El 18 de junio de 2025.

En confirmación de lo aquí plasmado se firma en San Juan de Pasto, a los 08 días del mes de julio del año 2025.

Colaborador que fija la comunicación: Gloria Stephanny Males Tobar

Firma:  \_\_\_\_\_  
**COORDINADORA PQR - PROCESO GESTION LEGAL**

San Juan de Pasto (N), 7 de julio de 2025.

Señor (a):

**AIDEE GERTRUDIS AGUILAR**

Cel. No. 3206389856

Barrio el Areopuerto.

Tumaco – Nariño.

**ASUNTO:** Respuesta a reclamo por presuntas irregularidades en aplicación del subsidio.

**Radicado – PQRF's No. 53.319**

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 18 de junio de 2025, y tramitada bajo el radicado 53.319, cuyo objeto consiste en:

*"Usuario informa que adquirieron el subsidio sin su autorización, no ha perdido documento, no ha brindado fotocopias y no ha prestado cedula".*

Inicialmente se aclara que, conforme al artículo 5 de la **Resolución 40720 de 2016**, para aplicar el subsidio al consumo de gas licuado de petróleo (GLP) distribuido en cilindros, las empresas prestadoras deben cumplir con los siguientes requisitos: i) Verificar la cédula de ciudadanía original del solicitante del subsidio. Ii) Confirmar que dicha persona se encuentre registrada en el SISBEN, verificación que se realiza a través del aplicativo dispuesto por el **MINISTERIO DE MINAS Y ENERGÍA** (MinMinas).

Este aplicativo permite escanear el código de barras ubicado en el respaldo de la cédula original, realizar preguntas de validación al usuario y, si la información coincide con la registrada, autorizar la transmisión del beneficio. Por tanto, solo es posible completar el proceso con el documento original y auténtico.

Al analizar su caso, se pudo verificar que la información fue validada por el aplicativo del Ministerio, lo cual confirma que se presentó un documento original en el momento de la compra.

Ahora bien, entendemos que usted manifestó que su cédula fue hurtada. En ese sentido, todo indica que terceras personas, ajenas a **MONTAGAS**, hicieron un uso indebido del documento, aprovechando la validación positiva del aplicativo. Cabe resaltar que este es el único mecanismo autorizado para verificar identidad en el proceso, y cuando el sistema aprueba la operación, no es posible para la prestadora detectar una suplantación.

Lamentamos profundamente lo ocurrido y rechazamos este tipo de conductas, que son consideradas delitos según el Código Penal colombiano. Por lo anterior, le informamos que la venta objeto de su reclamación fue reportada al contratista responsable, sin que hasta la fecha hayamos recibido respuesta por parte del mismo.

Además, le proporcionamos las coordenadas del lugar en que se aplicó el subsidio, así:

FECHA	No. COMPROBANTE	COORDENADAS GEOGRÁFICAS DEL LUGAR EN QUE SE APLICÓ EL SUBSIDIO	
		LATITUD	LONGITUD
10/06/2025	8983819	1,8063	-78,7733

Por otro lado, le sugerimos que presente la denuncia ante la **FISCALÍA GENERAL DE LA NACIÓN** la cual es la autoridad competente para investigar, puesto 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,

  
**MARÍA GABRIELA OJEDA ARTURO.**  
 Coordinadora de PQR'S.  
**MONTAGAS S.A. E.S.P**

*Proyectó: Gloria Stephanny Males Tobar – Auxiliar de PQR  
 Anexos: Comprobantes de venta*

en el manejo  
GLP en  
cilindros

# ONTAGAS

Surtimos bienestar

NIT. 891.202.203 - 9

## COMPROBANTE DE VENTA LÍNEA CILINDROS

8967201

AUTORETENEDOR SEGÚN RES. 007406 DE 05/09/23  
GRAN CONTRIBUYENTE SEGÚN RES. 001253 DE 24/10/22

FECHA	HORA	ID VENDEDOR	VEHÍCULO
10 06 25		1086753559	
Cliente: <i>Celmir Portocarrero</i>			
C.C. <i>59.687.790</i>		Tel.: <i>3103614056</i>	
Dirección: <i>Bocaito</i>			

CAPACIDAD	Nº IDENTIFICACIÓN DE FÁBRICA (NIF)	CANTIDAD	VALOR TOTAL
7Kg/15Lb			
9Kg/20Lb			
15Kg/33Lb			
18Kg/40Lb	<i>152287000048</i>	<i>1</i>	<i>110.200</i>
45Kg/100Lb			

444.000

INSTALACIÓN DE CILINDRO: <input type="checkbox"/> SI <input checked="" type="checkbox"/> NO	VALOR VENTA:	\$ <i>110.200</i>
No. APROBACIÓN VENTA SUBSIDIADA:	SUBSIDIO:	\$ <i>44.400</i>
<i>33011308</i>	TOTAL A PAGAR:	\$ <i>65.800</i>

**CONSERVE ESTE COMPROBANTE EN CASO DE RECLAMO**

Observaciones: \_\_\_\_\_

Recibido Cliente (nombre): \_\_\_\_\_

Firma: *Celmir Portocarrero* C.C.: *59.687.790*

**ATENCIÓN**

Para la correcta aplicación del subsidio debe presentar su cédula original al momento de realizar la compra (RESOLUCIÓN 40720 DE 2016). Recuerde actualizar periódicamente su información en Sisben de su municipio. No permita que nadie utilice su subsidio, el mismo es personal e intransferible.

**CONTACT CENTER**

Numeral Móvil Gratuito: # 876      ☎ Línea Gratuita Nacional: 01 8000 914 080

Whatsapp: 322 222 2323      🚒 Atención de Emergencias: Bomberos: 119

**CÓDIGO DE MEDIDA**

\_\_\_\_\_



TR - CO18.01043