

ACTA DE FIJACION

RESPUESTA RECLAMANTE PQR´S No. 53.603

NOMBRE DEL PETICIONARIO: DELIS ADIELA TORRES

LUGAR DE RADICACIÓN: MUNICIPIO DE TUMACO

FECHA: 30/07/2025

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) **DELIS ADIELA TORRES**. El 30 de julio de 2025.

En confirmación de lo aquí plasmado se firma en San Juan de Pasto, a los 19 días del mes de agosto del año 2025.

Colaborador que fija la comunicación: Gloria Stephanny Males Tobar

Firma: _____



ABOGADO JUNIOR – GESTIÓN LEGAL

San Juan de Pasto (N), 15 de agosto de 2025.

Señor (a):

DELIS ADIELA TORRES

Celular: 3175596863

Dirección: Unión Victoria Etapa 1

Tumaco - Nariño

ASUNTO: Respuesta a reclamo por presuntas irregularidades en aplicación del subsidio.
Radicado – PQRf's No. 53.603

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 30 de julio de 2025, y tramitada bajo el radicado 53.603, cuyo objeto consiste en:

"Usuario informa que están realizando compras con el mismo número de documento, manifiesta que no ha realizado compras, tampoco ha perdido documento, facilitado copias."

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 el auxilio.

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.

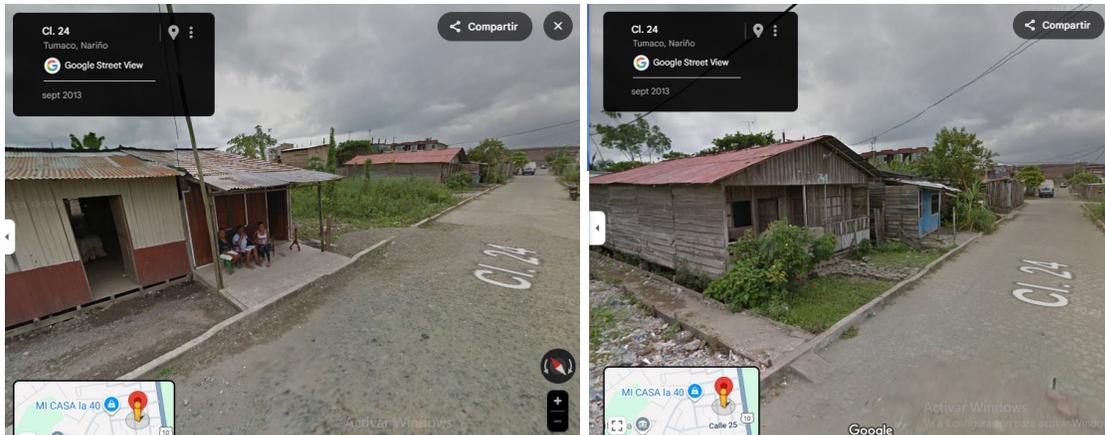
Al analizar su caso, se pudo verificar que la información fue validada por el aplicativo del Ministerio, lo cual confirma que se presentó un documento original en el momento de la compra.

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
19/03/2025	8679053	1,7928	-78,7918
20/04/2025	8684670	1,7927	-78,7920
22/05/2025	8980082	1,7928	-78,7920
01/07/2025	8969236	1,7927	-78,7918



Estas imágenes fueron obtenidas ingresando en Google Maps las coordenadas correspondientes al lugar de aplicación de los subsidios. Sin embargo, se advierte que esta información debe usarse únicamente como referencia, ya que los datos pueden presentar imprecisiones. Por ello, se recomienda emplearla con fines ilustrativos y no como fuente definitiva.

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,


NANCY MAIGUAL LUNA
 Gerente Jurídica
MONTAGAS S.A. E.S.P

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



COMPROBANTE DE VENTA LÍNEA CILINDROS

8679053

NIT. 891.202.203 - 9

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

FECHA	HORA	ID VENDEDOR	VEHÍCULO
19/3/25		1005891290	
Cliente: <i>delis Adielá Torres</i>			
c.c. <i>59663947</i>		Tel.: <i>3235603406</i>	
Dirección: <i>Union Victoria</i>			

CAPACIDAD	Nº IDENTIFICACIÓN DE FÁBRICA (NIF)	CANTIDAD	VALOR TOTAL
7Kg/15Lb			
9Kg/20Lb			
15Kg/33Lb			
18Kg/40Lb	<i>162287100050</i>	<i>1</i>	<i>111 000</i>
45Kg/100Lb			
INSTALACIÓN DE CILINDRO: <input checked="" type="checkbox"/> SI <input type="checkbox"/> NO		VALOR VENTA:	<i>\$111 000</i>
No. APROBACIÓN VENTA SUBSIDIADA:		SUBSIDIO:	<i>\$44 400</i>
<i>32337910</i>		TOTAL A PAGAR:	<i>\$66 600</i>

CONSERVE ESTE COMPROBANTE EN CASO DE RECLAMO

Observaciones: _____

Recibido Cliente (nombre): _____

Firma: *adiela* C.C.: *59663947*

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 - C018.01043





**COMPROBANTE DE VENTA
LÍNEA CILINDROS**

8684670

NIT. 891.202.203 - 9

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

FECHA	HORA	ID VENDEDOR	VEHÍCULO
20 4 25		1005895290	
Cliente: <i>delis Adiele Torres</i>			
C.C. <i>59663947</i>		Tel.: <i>3162407181</i>	
Dirección: <i>Union Victoria</i>			

CAPACIDAD	Nº IDENTIFICACIÓN DE FÁBRICA (NIF)	CANTIDAD	VALOR TOTAL
7Kg/15Lb			
9Kg/20Lb			
15Kg/33Lb			
18Kg/40Lb	<i>108191475467</i>	<i>1</i>	<i>211000</i>
45Kg/100Lb			
INSTALACIÓN DE CILINDRO: <input type="checkbox"/> SI <input checked="" type="checkbox"/> NO		VALOR VENTA:	<i>\$ 111000</i>
No. APROBACIÓN VENTA SUBSIDIADA: <i>32595858</i>		SUBSIDIO:	<i>\$ 38300</i>
		TOTAL A PAGAR:	<i>\$ 72700</i>

Si compra

CONSERVE ESTE COMPROBANTE EN CASO DE RECLAMO

Observaciones: _____

Recibido Cliente (nombre): _____

Firma: *Adiele* C.C. *59663947*

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



COMPROBANTE DE VENTA LÍNEA CILINDROS

8980082

NIT. 891.202.203 - 9

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

FECHA	HORA	ID VENDEDOR	VEHÍCULO
30 5 25		1005891290	
Cliente: <i>delis adielu Torres</i>			
c.c. <i>59663947</i>		Tel.: <i>3226974741</i>	
Dirección: <i>union victoria</i>			

CAPACIDAD	Nº IDENTIFICACIÓN DE FÁBRICA (NIF)	CANTIDAD	VALOR TOTAL
7 Kg/15 Lb			
9 Kg/20 Lb			
15 Kg/33 Lb			
18 Kg/40 Lb	<i>138191738490</i>	<i>1</i>	<i>110200</i>
45 Kg/100 Lb			
INSTALACIÓN DE CILINDRO: <input type="checkbox"/> SI <input checked="" type="checkbox"/> NO		VALOR VENTA:	<i>\$ 110200</i>
No. APROBACIÓN VENTA SUBSIDIADA: <i>32851092</i>		SUBSIDIO:	<i>\$ 38300</i>
		TOTAL A PAGAR:	<i>\$ 71900</i>

CONSERVE ESTE COMPROBANTE EN CASO DE RECLAMO

Observaciones: _____

Recibido Cliente (nombre): _____

Firma: *delis* C.C. *59663947*

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



Vigilado
Superservicios



TR - CO18.01043

