

**ACTA DE FIJACION**

**RESPUESTA RECLAMANTE PQR´S No. 53.663**

**NOMBRE DEL PETICIONARIO: EDILBERTO CRUZ ARAUJO**

**LUGAR DE RADICACIÓN: MUNICIPIO DE ROSARIO**

**FECHA: 11/08/2025**

**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](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 PQR´S relacionada en la parte preliminar de la presente, la cual fue radicada por el/la señor(a) **EDILBERTO CRUZ ARAUJO**. El 11 de agosto de 2025.

En confirmación de lo aquí plasmado se firma en San Juan de Pasto, a los 2 días del mes de septiembre del año 2025.

Colaborador que fija la comunicación: Gloria Stephanny Males Tobar

Firma: \_\_\_\_\_



**ABOGADO JUNIOR – GESTION LEGAL**

San Juan de Pasto (N), 2 de septiembre de 2025.

Señor (a):

**EDILBERTO CRUZ ARAUJO**

Cel. No: 3117140552-3112696263

Correo: [sajitarios.18@hotmail.com](mailto:sajitarios.18@hotmail.com)

Dirección: vereda el rincón

Rosario, Nariño

**ASUNTO:** Respuesta a reclamo por presuntas irregularidades en aplicación del subsidio.  
**Radicado – PQRF's No. 52.663**

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 11 de agosto de 2025, y tramitada bajo el radicado 52.663, cuyo objeto consiste en:

*"Usuario informa que realizaron compra con su número de documento el día 18/7/2025. Requiere de su colaboración ya que no puede acceder a su subsidio."*

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.

Siguiendo lo dispuesto anteriormente, se analizó su caso en concreto y en esta gestión se logró observar que, la aplicación reclamada se hizo 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 autentico. 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, al respecto sea aclarar que **MONTAGAS** rechaza este tipo de situaciones, que son catalogados como delitos por el código penal. Por esto, 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
18/07/2025	9154418	1,7625	-77,3797

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,



**ESTEFANIA FLOREZ RODRIGUEZ**  
Abogada Delegada  
**MONTAGAS S.A. E.S.P**

*Proyectó: Gloria Stephanny Males Tobar – Auxiliar de PQR*



Documento equivalente en  
proceso de transmisión electrónica

## COMPROBANTE DE VENTA LÍNEA CILINDROS

# 9154418

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

FECHA	HORA	ID VENDEDOR	VEHÍCULO
18 7 25			873
Cliente: <u>edilberto ORZ A</u>			
c.c. <u>2088 944552</u>		Tel.: <u>310 4327946</u>	
Dirección: <u>Rincon</u>			

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			
45 Kg / 100 Lb			

  

INSTALACIÓN DE CILINDRO: <input type="checkbox"/> SI <input checked="" type="checkbox"/> NO	VALOR VENTA: \$	<u>96700</u>
No. APROBACIÓN VENTA SUBSIDIADA:	SUBSIDIO: \$	<u>44400</u>
	TOTAL A PAGAR: \$	<u>57200</u>

**CONSERVE ESTE COMPROBANTE EN CASO DE RECLAMO**

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

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

Firma: edilberto C.C.: \_\_\_\_\_

**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