

ACTA DE FIJACION

RESPUESTA RECLAMANTE PQR'S No. 53.726

NOMBRE DEL PETICIONARIO: HOLMES BLADIMIR BOLAÑOS GOMEZ

LUGAR DE RADICACIÓN: MUNICIPIO DE LA UNION

FECHA: 20/08/2025

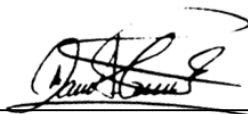
ASUNTO DE LA PQRF'S: POSIBLE SUPLANTACION DE IDENTIDAD

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) 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) **HOLMES BLADIMIR BOLAÑOS GOMEZ**. El 20 de agosto de 2025.

En confirmación de lo aquí plasmado se firma en San Juan de Pasto, a los 10 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), 10 de septiembre de 2025.

Señor (a):

HOLMES BLADIMIR BOLAÑOS GOMEZ

Cel.No: 3218064975

Dirección: pamplona alta 3

La Cruz, Nariño

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

Radicado – PQRF's No. 53.726

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 53.661, cuyo objeto consiste en:

"El usuario se comunica para informar que prestó su cédula al señor Henry Hernan Pardo, quien desde hace 5 meses no se la ha devuelto. Además, el usuario afirma que están realizando la compra de cilindros con subsidio, pero el vendedor no le ha brindado respuesta sobre el estado de su documento.

El señor entregó la cédula debido a que en ese momento no contaban con sistema, y comentó que se llevará el documento para registrarlo cuando el sistema esté disponible."

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.

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 que la aplico, 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 para que usted pueda ver la dirección exacta de la aplicación, así:

FECHA	No. COMPROBANTE	COORDENADAS GEOGRÁFICAS DEL LUGAR EN QUE SE APLICÓ EL SUBSIDIO	
		LATITUD	LONGITUD
25/02/2025	8727357	1,6032	-76,9702
09/05/2025	8824875	1,5983	-76,9723
28/07/2025	9079995	1,5985	-76,9722

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

8727357

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
25/2/25		81207716	EQE-184
Cliente:	Holmes Vladimir Balanios		
C.C.	1088972817	Tel.:	3218840042
Dirección:	Est		

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	12891410290	1	
45 Kg / 100 Lb			
INSTALACIÓN DE CILINDRO:	☒ SI ☐ NO	VALOR VENTA:	\$ 105.000
No. APROBACIÓN VENTA SUBSIDIADA:	32161996	SUBSIDIO:	\$ 44.400
		TOTAL A PAGAR:	\$ 60.600

CONSERVE ESTE COMPROBANTE EN CASO DE RECLAMO

Observaciones: _____

Recibido Cliente (nombre): Bladimir

Firma: _____ 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 - CQ18.01043





COMPROBANTE DE VENTA LÍNEA CILINDROS

8824875

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
9 may 25		81247716	EPR-189
Cliente: Holmes Vladimir Bedaríos			
C.C.	1088972817	Tel.:	3136343104
Dirección: Jacin.			

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	112095170366	1	
45 Kg/100 Lb			
INSTALACIÓN DE CILINDRO: ☐ SI ☒ NO		VALOR VENTA:	\$ 100.000
No. APROBACIÓN VENTA SUBSIDIADA:		SUBSIDIO:	\$ 44.400
32755064		TOTAL A PAGAR:	\$ 59.600

CONSERVE ESTE COMPROBANTE EN CASO DE RECLAMO

Observaciones: _____

Recibido Cliente (nombre): Holmes Vladimir

Firma: _____ 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



Vigilado
Superservicios



TR - CO18.01043



7000
REGLAS DE
de seguridad en el manejo
cilindro en GLP en

Escanee el código QR
y descargue nuestra
Cartilla de Uso
Seguro de GLP



MONTAGAS
Surtimos bienestar

NIT. 891.202.203 - 9

**COMPROBANTE DE VENTA
LÍNEA CILINDROS**

9079995

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

FECHA	HORA	ID VENDEDOR	VEHÍCULO
28 07 25		8f2a7416	E02-189
Cliente: Holmes Vladimir Beland			
C.C. 1088972817		Tel.: 3218840042	
Dirección: Jacir			

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	172284046525		
45 Kg/100 Lb			

INSTALACIÓN DE CILINDRO: ☐ SI ☒ NO	VALOR VENTA:	\$ 96100
No. APROBACIÓN VENTA SUBSIDIADA:	SUBSIDIO:	\$ 44400
33403353	TOTAL A PAGAR:	\$ 51700

CONSERVE ESTE COMPROBANTE EN CASO DE RECLAMO

Observaciones: _____

Recibido Cliente (nombre): _____

Firma: _____ 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 - C018.01043

