

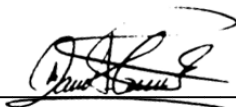
ACTA DE FIJACION**RESPUESTA RECLAMANTE PQR'S No. 53.624****NOMBRE DEL PETICIONARIO: NEISY MAROLA CASTILLO VALENCIA****LUGAR DE RADICACIÓN: MUNICIPIO DE TUMACO****FECHA: 4/08/2025****ASUNTO DE LA PQRF'S: POSIBLE SUPLANTACIÓN DE IDENTIDAD**

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) **NEISY MAROLA CASTILLO VALENCIA**. El 4 de agosto de 2025.

En confirmación de lo aquí plasmado se firma en San Juan de Pasto, a los 17 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), 16 de septiembre de 2025.

Señor (a):
NEISY MAROLA CASTILLO VALENCIA
 Cel. No: 3233018506
 Direccion: Kilometro 28 Tumaco
 Tumaco, Nariño

ASUNTO: Respuesta a reclamo por presuntas irregularidades en aplicación del subsidio.
Radicado – PQRF's No. 53.624

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 4 de agosto de 2025, y tramitada bajo el radicado 53.624, cuyo objeto consiste en:

"Usuaría informa que han realizado compra con el mismo número de documento los días 06/07/2025 y 3/8/ 2025.necesita de su colaboración"

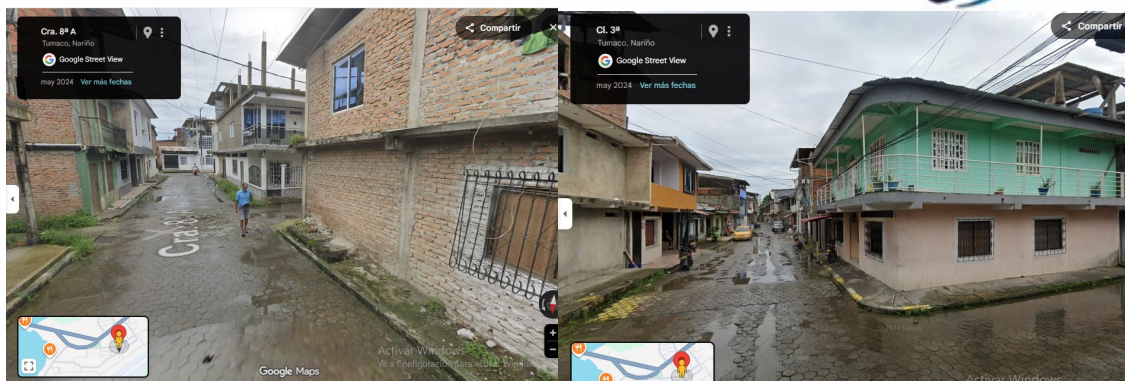
Inicialmente se aclara que, de acuerdo con el artículo 5 de la **Resolución 40720 de 2016**, para aplicar el subsidio para el consumo de gas (GLP) distribuido en cilindros es necesario que las prestadoras soliciten: **i)** La cédula de ciudadanía original de la persona que pretender acceder al beneficio, 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 validación del documento fue realizada correctamente por el aplicativo del **MINISTERIO DE MINAS Y ENERGÍA**, lo que confirma que se presentó una cédula original en el momento de la compra. Sin embargo, todo indica que terceros ajenos a MONTAGAS hicieron uso indebido del documento, aprovechando la validación positiva del sistema, el cual es el único mecanismo autorizado para verificar la identidad.

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, La venta objeto de su reclamación fue reportada al contratista responsable, sin que hasta la fecha se haya recibido respuesta.

Además, se le proporcionan las coordenadas del lugar (Dirección) donde se aplicó el subsidio así:

FECHA	No. COMPROBANTE	COORDENADAS GEOGRÁFICAS DEL LUGAR EN QUE SE APLICÓ EL SUBSIDIO	
		LATITUD	LONGITUD
06/07/2025	8974781	1,8173	-78,7487
03/08/2025	9163458	1,8172	-78,7487



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 y son soporte para su denuncia no para fines diferentes.

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

8974781

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
6/7/25		108710780-	
Cliente:	Nelsy María Castillo		
C.C.	1087111241	Tel.:	321 7435295
Dirección:	Vl. Rosario		

CAPACIDAD	N° IDENTIFICACIÓN DE FÁBRICA (NIF)	CANTIDAD	VALOR TOTAL
7 Kg / 15 Lb			
9 Kg / 20 Lb			
15 Kg / 33 Lb			
18 Kg / 40 Lb	232287192160-	1	110200
45 Kg / 100 Lb			
INSTALACIÓN DE CILINDRO: ☐ SI ☒ NO		VALOR VENTA:	\$110200
No. APROBACIÓN VENTA SUBSIDIADA:		SUBSIDIO:	\$31100
		TOTAL A PAGAR:	\$79100

CONSERVE ESTE COMPROBANTE EN CASO DE RECLAMO

Observaciones: _____

Recibido Cliente (nombre): _____

Firma: _____

Nelsy Castillo

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



MONTAGAS

Surtimos bienestar
NIT. 891.202.203 - 9

Documento equivalente en
proceso de transmisión electrónica

**COMPROBANTE DE VENTA
LÍNEA CILINDROS**

9163458

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

FECHA	HORA	ID VENDEDOR	VEHÍCULO
3 8 2		108710780	
Cliente:	Nelsy Marola Castillo		
c.c.	1087111241	Tel.:	3233018403
Dirección:	V/ Trojeito		

CAPACIDAD	N° IDENTIFICACIÓN DE FÁBRICA (NIF)	CANTIDAD	VALOR TOTAL
7 Kg / 15 Lb			
9 Kg / 20 Lb			
15 Kg / 33 Lb			
18 Kg / 40 Lb	222287996430	1	105000
45 Kg / 100 Lb			
INSTALACIÓN DE CILINDRO: ☒ SI ☐ NO		VALOR VENTA:	\$105000
No. APROBACIÓN VENTA SUBSIDIADA:		SUBSIDIO:	\$33800
		TOTAL A PAGAR:	\$71800

CONSERVE ESTE COMPROBANTE EN CASO DE RECLAMO

Observaciones: _____

Recibido Cliente (nombre): _____

Firma: _____

Nelsy Castillo

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

