

**ACTA DE FIJACION**

**RESPUESTA RECLAMANTE PQR'S NO. 54.389**

**NOMBRE DEL PETICIONARIO: EDGAR ALLEN CASTRO PEPINOSA**

**LUGAR DE RADICACIÓN: MUNICIPIO DE IPIALES**

**FECHA: 23/12/2025**

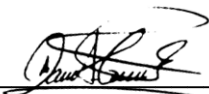
**ASUNTO DE LA PQRF'S: IRREGULARIDADES EN APLICACIÓN DEL SUBSIDIO.**

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) **EDGAR ALLEN CASTRO PEPINOSA**. El 23 de diciembre de 2025.

En confirmación de lo aquí plasmado se firma en San Juan de Pasto, a los 02 día del mes de enero del año 2026.

Colaborador que fija la comunicación: Andrea del Pilar Hurtado Zambrano.

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

**COORDINADOR DE PQR'S – GESTION LEGAL**

San Juan de Pasto (N), 31 de diciembre de 2025.

Señor (a):

**EDGAR ALLEN CASTRO PEPINOSA**

Cel. No. 3165481366

Cl 34 cancha los gatos Puenes Obando

Ipiales (N).

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

**Radicado – PQR'S No. 54.389.**

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 día 23 de diciembre de 2025, tramitada bajo el número interno **54.389**, dentro del cual manifiesta:

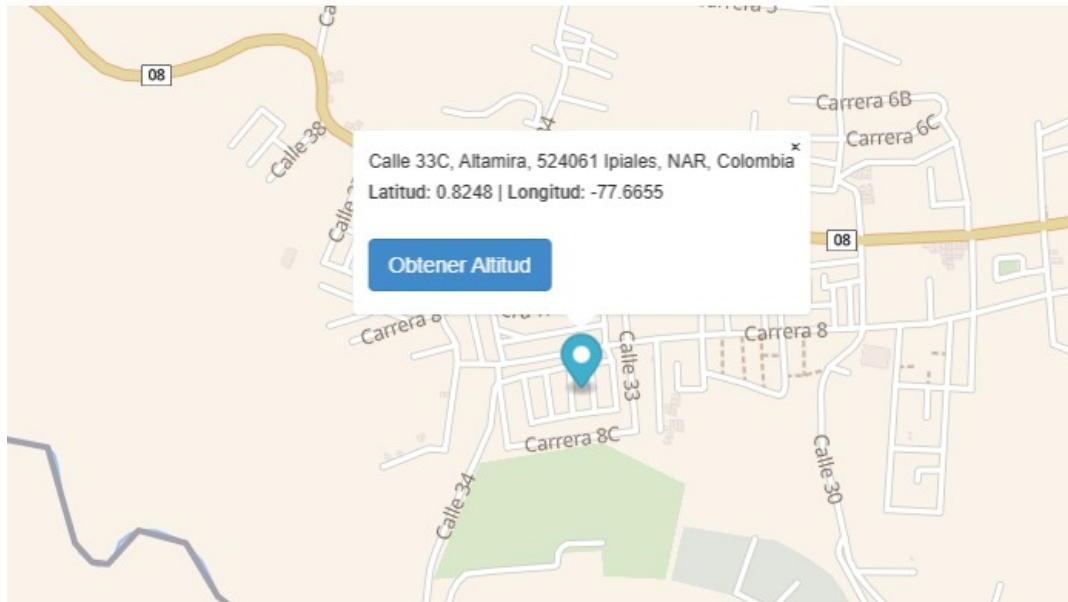
*"Buenas tardes cordial saludo. El usuario informa que se encuentra utilizando su subsidio. Indica que no cuenta con el cilindro de Montagas, únicamente con el cilindro verde. Asimismo, manifiesta que perdió el documento hace aproximadamente 6 años y que actualmente no puede acceder al beneficio, ya que se han realizado compras utilizando su documento. datos: 5191269 EDGAR ALLEN CASTRO PEPINOSA3165481366 Ipiales calle 34 cancha los gatos puenes obandop no correo "*

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
19/10/2025	10311493	0,8248	-77,6654
08/12/2025	10571621	0,8248	-77,6655



La ubicación visible en las imágenes corresponde al resultado de ingresar las coordenadas proporcionadas por el aplicativo en GOOGLE MAPS. Por lo tanto, los datos pueden no ser completamente precisos, se recomienda utilizarse solo como referencia.

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: Andrea Hurtado Zambrano – Asistente de pqr  
Anexo: comprobantes de venta (2) folios.*



CODIGO QR DIAN

NIT: 891 202 203 - 9

Kilómetro 6, Alto de Daza - Pasto, Nariño

Línea Gratuita: #876

Whatsapp: 322 222 2323

Grandes contribuyentes según Res. 000200 del 27/12/24

Autótenedores a título de impuesto de renta y complementarios

según Res. 007406 del 05/09/23

Autótenedores a título de ICA del Municipio de Pasto

según Res. 0355 del 22/09/23

## Documento equivalente electrónico Servicios Públicos Domiciliarios Línea Cilindros

CUDE: 0b6f6d1e671c0522e69efb044c39bab9d60a1c27b0a6f6b4f096325b3e  
476d6257dd1e4752b45677a2a7064c390d5ec3

Documento validado por DIAN

### Información de la Factura

Número de Factura: CYL011-176876  
Comprobante: 10571621  
Fecha De Generación: 08/12/2025  
Hora De Generación: 09:54:42  
Fecha De Expedición: 08/12/2025  
Hora De Expedición: 09:54:42  
ID: 87102613  
Nombre: Luis Gerardo Cardenas

### Información del Usuario

Cliente: 5191269  
Nombre: EDGAR ALLEN CASTRO PEPINOSA  
Dirección: ALTAMIRA 148  
Teléfono: 3165481366  
Tipo de Venta: Subsidio

### Información del Cilindro

Cantidad	Capacidad	NIF
1	15kg-33lb	142287196431

### Venta

Total de Cilindros: 1  
Valor: \$80000  
Valor de Subsidio: \$37000  
A Pagar: \$43000  
Aprobación: 34466355  
Instalación de Cilindro: Si

### Calidad Del GLP

NIF	Propano	Butano	C5+Pe	Agua
142287196431	59.90%	38.11%	0.74%	0

### Firma del Usuario

EDGAR ALLEN CASTRO PEPINOSA

Documento generado a través del software SÍMULA, propiedad de Montagas S.A.S.P.

El-Laythy B. Saba H.  
Gerente General

Líneas de Atención  
**#876**