

ACTA DE FIJACION**RESPUESTA RECLAMANTE PQR'S NO. 54.507****NOMBRE DEL PETICIONARIO:** BARBARA STELLA BURBANO HERRERA**LUGAR DE RADICACIÓN:** MUNICIPIO DE TUMACO**FECHA:** 23/01/2026**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) **BARBARA STELLA BURBANO HERRERA**. El 23 de enero de 2026.

En confirmación de lo aquí plasmado se firma en San Juan de Pasto, a los 13 día del mes de febrero del año 2026.

Colaborador que fija la comunicación: Gloria Stephanny Males Tobar

Firma: _____

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

San Juan de Pasto (N), 12 de febrero de 2026.

Señor (a):

BARBARA STELLA BURBANO HERRERA

Cel. No. 311 719 0132

Avenida La Playa

Tumaco (N).

ASUNTO: Respuesta a reclamo por presuntas irregularidades en aplicación del subsidio.
Radicado – **PQR'S No. 54.507**

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** procede a dar respuesta a su reclamo radicado el 23 de enero de 2026, tramitada bajo el número interno **54.507**, dentro del cual señaló:

"Cordial saludo. La señora Barbara Burbano, del municipio de Tumaco, informa que, desde aproximadamente mediados del año anterior, no ha realizado compras de recarga de gas con subsidio. No obstante, en el día de hoy intentó efectuar la compra correspondiente y le fue informado que no contaba con el subsidio disponible, debido a que, según el sistema, a finales del mes anterior ya se habría realizado una compra. La señora manifiesta no comprender cómo pudo haberse efectuado dicha compra, ya que no ha extraviado su documento de identidad, no ha entregado copias del mismo ni lo ha facilitado a terceros bajo ninguna circunstancia. Por lo anterior, presume un posible uso indebido de su subsidio. Se adjuntan las fotografías de las compras que son objeto del presente reclamo, con el fin de que sean tenidas encuentra dentro del proceso de verificación De manera respetuosa, se solicita revisar detalladamente el caso y brindar una respuesta clara sobre lo sucedido, así como las acciones que correspondan para la restitución del beneficio, en caso de comprobarse alguna irregularidad".

Inicialmente se aclara que las empresas prestadoras de servicios públicos comercializadoras y distribuidoras de gas licuado de petróleo GLP somos intermediarias en la entrega del subsidio y de acuerdo con el artículo 5 de la **Resolución 40720 de 2016**, para su aplicación 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 al 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 auténtico. 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, tercera 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 de acuerdo a las coordenadas extraídas del aplicativo del Ministerio de Minas y Energía, así:

No. Factura	Fecha	Valor del subsidio	Coordenadas del lugar en que se aplicó el subsidio.	
			Latitud	Longitud
9163260	06/08/2025	44.400	1,8063	-78,7734
9303666	22/09/2025	37.000	1,8063	-78,7734
10695584	30/12/2025	44.400	1,8063	-78,7732

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: Andrea Hurtado Zambrano – Asistente de pqr.
 Anexo: Comprobante de venta (3) folios.



MONTAGÁS

Surtimos bienestar

NIT. 891.202.203 - 9

Documento equivalente en
proceso de transmisión electrónica

COMPROBANTE DE VENTA LÍNEA CILINDROS

9163260

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

FECHA	HORA	ID VENDEDOR	VEHÍCULO
6/08/25	10:89:00/109		
Cliente: Bambam Buitrago			
C.C. 27500842	Tel.: 3163210141		
Dirección: Río Mexicano			

CAPACIDAD	Nº IDENTIFICACIÓN DE FÁBRICA (NIF)	CANTIDAD	VALOR TOTAL
7Kg / 15 Lb			
9Kg / 20 Lb			
15 Kg / 33 Lb			
18 Kg / 40 Lb	108101476816	1	105.000
45 Kg / 100 Lb			

INSTALACIÓN DE CILINDRO:	<input type="checkbox"/> SÍ <input type="checkbox"/> NO	VALOR VENTA: \$
No. APROBACIÓN VENTA SUBSIDIADA:		SUBSIDIO: \$ 44.400
33483532		TOTAL A PAGAR: \$ 60.600

CONSERVE ESTE COMPROBANTE EN CASO DE RECLAMO

Observaciones: _____

Recibido Cliente (nombre): _____

Firma: Bambam Buitrago C.C.: 27500842

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





Surtimos bienestar
NIT. 891.202.203 - 9
Documento equivalente en
proceso de transmisión electrónica

COMPROBANTE DE VENTA LÍNEA CILINDROS

9303666

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

FECHA	HORA	ID VENDEDOR	VEHÍCULO
21/09/25		1689861109	
Cliente:	Bogotá, Bogotá		
C.C.	27.500.842	Tel.:	3162100141
Dirección:	Av. La Piedad		

CAPACIDAD	Nº IDENTIFICACIÓN DE FÁBRICA (NIF)	CANTIDAD	VALOR TOTAL
7Kg / 15 Lb			
9Kg / 20 Lb			
15Kg / 33 Lb	122287388445	1	95.300
18Kg / 40 Lb			
45 Kg / 100 Lb			

INSTALACIÓN DE CILINDRO:	<input type="checkbox"/> SI	<input type="checkbox"/> NO	VALOR VENTA:	\$
No. APROBACIÓN VENTA SUBSIDIADA:			SUBSIDIO:	\$ 37.000
33B+36(9)			TOTAL A PAGAR:	\$ 58.300

CONSERVE ESTE COMPROBANTE EN CASO DE RECLAMO

Observaciones: _____

Recibido Cliente (nombre): _____

Firma: _____
Bogotá, B/ 27500841

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



291.100



MONTAGÁS
Surtimos bienestar
NIT. 891.202.203 - 9

Documento equivalente en
proceso de transmisión electrónica

10695581

COMPROBANTE DE VENTA
LÍNEA CILINDROS

9675211

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

FECHA	HORA	ID VENDEDOR	VEHÍCULO
30/12/25	1089801199		
Cliente: Borrero, Estela Burbano			
C.C. 27500842	Tel.: 3163201411		
Dirección: Av do Piofa.			

CAPACIDAD	Nº IDENTIFICACIÓN DE FÁBRICA (NIF)	CANTIDAD	VALOR TOTAL
7Kg / 15 Lb			
9Kg / 20 Lb			
15 Kg / 33 Lb			
18 Kg / 40 Lb	172287047437	1	96.920
45 Kg / 100 Lb			

INSTALACIÓN DE CILINDRO:	SI	NO	VALOR VENTA:	\$
No. APROBACIÓN VENTA SUBSIDIADA:			SUBSIDIO:	\$ 44.400
34649190			TOTAL A PAGAR:	\$ 52.500

CONSERVE ESTE COMPROBANTE EN CASO DE RECLAMO

Observaciones: _____

Recibido Cliente (nombre): _____

Firma: Borrero, Estela Burbano C.C. 27500842

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

icontec
ISO 9001
TR-CO18.01043

IQNET
CERTIFIED
MANAGEMENT
SYSTEM