

ACTA DE FIJACION

RESPUESTA RECLAMANTE PQR´S NO. 54.790

NOMBRE DEL PETICIONARIO: WILLIAN ORLANDO BURBANO CUCAS

LUGAR DE RADICACIÓN: MUNICIPIO DE PASTO

FECHA: 24/03/2026

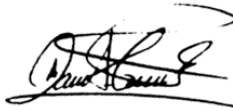
ASUNTO DE LA PQR´S: POSIBLE SUPLANTACIÓN DE IDENTIDAD

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 PQR´S relacionada en la parte preliminar de la presente, la cual fue radicada por el/la señor(a) **WILLIAN ORLANDO BURBANO CUCAS** El 24 de marzo de 2026.

En confirmación de lo aquí plasmado se firma en San Juan de Pasto, a los 15 día del mes de abril del año 2026.

Colaborador que fija la comunicación: Gloria Stephanny Males Tobar

Firma: _____



COORDINADOR DE PQR´S – GESTION LEGAL

San Juan de Pasto (N), 13 de abril de 2026.

Señor (a):

WILLIAN ORLANDO BURBANO CUCAS

Cel. No. 3177295601-3015244900

MZ 11 C CS 7 Corazón de Jesús

Pasto (N).

ASUNTO: Respuesta a reclamo por presuntas irregularidades en aplicación del subsidio.
Radicado – PQR'S No. 54.790.

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 24 de marzo de 2026, tramitada bajo el número interno **54.790**, dentro del cual señaló:

"usuario informa que no ha realizado compras con el documento, desde el año 2023 perdió la cedula él solicita se realice la verificación de si es posible recuperar el documento cuando se intente realizar una compra con el mismo, adicional se dé a conocer la dirección o las coordenadas de donde se está comprando".

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 tomadas del aplicativos dispuesto por parte del Ministerio de Minas y Energía, así:

FECHA	No. COMPROBANTE	COORDENADAS GEOGRÁFICAS DEL LUGAR EN QUE SE APLICÓ EL SUBSIDIO	
		LATITUD	LONGITUD
01/11/2025	10380052	1,2712	-77,3350

03/12/2025	10546289	1,2712	-77,3350
21/01/2026	10806484	1,2712	-77,3350
22/02/2026	10979494	1,2712	-77,3350

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 JANNETH MAIGUAL LUNA
Gerente Juridica
MONTAGAS S.A. E.S.P.

*Proyectó: Andrea Hurtado Zambrano – Asistente de pqr.
Anexo: copias comprobantes de venta (4) folios.*

SERVICIOS POSTALES NACIONALES S.A.S certifica que ha realizado por encargo de **MONTAGAS S.A. E.S.P.** identificado(a) con **NIT 891202203-9** el servicio de envío de la notificación electrónica, a través de su sistema de registro de ciclo de comunicación Remitente - Destinatario. Acreditado por el organismo nacional de acreditación (ONAC) con el código 16-ECD-004.

Según lo consignado los registros de SERVICIOS POSTALES NACIONALES S.A.S el mensaje de datos presenta la siguiente información:

Resumen del mensaje

Id mensaje:	9838
Remitente:	MONTAGAS S.A. E.S.P. - andrea.hurtado@montagas.com.co
Cuenta Remitente:	correocertificadonotificaciones@4-72.com.co
Destinatario:	Willianorlandoburbanocucas@gmail.com - WILLIAN ORLANDO BURBANO CUCAS
Asunto:	NOTIFICACION RESPUESTA RECLAMANTE No. 54.790
Fecha envío:	2026-04-15 09:03
Estado actual:	No fue posible la entrega al destinatario
Adjuntos:	1

Trazabilidad de notificación electrónica

Evento	Fecha Evento	Detalle	Estampa
<ul style="list-style-type: none"> Mensaje enviado con estampa de tiempo <p>El mensaje de datos se tendrá por expedido cuando ingrese en un sistema de información que no esté bajo control del iniciador o de la persona que envió el mensaje de datos en nombre de éste - Artículo 23 Ley 527 de 1999.</p>	<p>Fecha: 2026/04/15 Hora: 09:04:50</p>		<p>Tiempo de firmado: 2026/04/15 09:04:50</p> <p>Política: 1.3.6.1.4.1.31304.1.1.2.9.</p>
<ul style="list-style-type: none"> No fue posible la entrega al destinatario (La cuenta de correo no existe.) 	<p>Fecha: 2026/04/15 Hora: 09:04:50</p>	<p>Apr 15 09:04:50 mail postfix/smtp [1680237]: 7410B1E2036C: to=<Willianorlandoburbanocucas@gmail.com>, relay=gmail-smtp-in.l.google.com [64.233.178.26]:25, delay=0.24, delays=0.09/0/0.12/0.03, dsn=5.1.1, status=bounced (host gmail-smtp-in.l.google.com [64.233.178.26] said: 550-5.1.1 The email account that you tried to reach does not exist. Please try 550-5.1.1 double-checking the recipient's email address for typos or 550-5.1.1 unnecessary spaces. For more information, go to 550 5.1.1 https://support.google.com/mail/?p=NoSuccess User d75a77b69052e-50e1b0005cfsi22845131cf.27 5 - gsmtpt (in reply to RCPT TO command))</p>	<p>Tiempo de firmado: 2026/04/15 09:15:30</p> <p>Política: 1.3.6.1.4.1.31304.1.1.2.9.</p>

De acuerdo con los artículos 20 y 21 de la Ley 527 de 1999 se presumirá que el destinatario ha recibido el mensaje, cuando el emisor del mismo recepcione el acuse de recibo que puede ser automatizado, en ese orden de ideas, el presente documento constituye acuse de recibo automatizado y constituye prueba de entrega del mensaje de correo electrónico así como sus archivos adjuntos en la fecha y hora indicadas anteriormente.

Contenido del mensaje



Asunto: NOTIFICACION RESPUESTA RECLAMANTE No. 54.790



Cuerpo del mensaje:

Haz [clic aquí](#) para ir al final del documento PDF y ver el contenido del mensaje.



Adjuntos

Para ver el contenido del mensaje, haz clic en el ícono # que está en el panel lateral de la aplicación Adobe, Foxit o Nitro.

Nombre	Tipo de Archivo	Suma de Verificación (SHA-256)
respuesta_reclamante_no___54.790.pdf	application/pdf	7fca783f99943abd9fc102bdd842adf319ae57288a4b98e0f3e88789a1d0b619



Descargas

--

De conformidad con el artículo 9 de la Ley 527 de 1999, la presente notificación electrónica como los documentos adjuntos a esta, son documentos íntegros, ya que es posible determinar que los mismos no han sido modificados ni alterados desde el momento en que fue enviado el mensaje de datos por parte del emisor del mensaje, por lo tanto dichos documentos tienen plena validez jurídica y probatoria.

El presente servicio cuenta con acreditación de ONAC, bajo el certificado de acreditación 16-ECD-004, lo que garantiza su cumplimiento con los estándares técnicos y jurídicos aplicables y respalda la validez y confiabilidad de las notificaciones emitidas. En consecuencia, este documento garantiza la seguridad y autenticidad de la información, en cumplimiento con lo dispuesto por la Ley 527 de 1999.

Señor (a):

WILLIAN ORLANDO BURBANO CUCAS

Cordial saludo,

MONTAGAS S.A. E.S.P., en atención a su reclamo radicada el 24 de marzo de 2026, tramitada bajo el consecutivo interno PQR No. 54790, por medio del presente acto se permite NOTIFICAR respuesta, en cumplimiento de lo señalado en el artículo 67 del CPACA y en comprensión de su autorización para efectuar tal notificación a través del correo electrónico.

Se adjunta en formato PDF oficio de respuesta.

Sin otro particular.

Atentamente,

Coordinación de PQR.

MONTAGAS S.A. ESP.

NOTA: POR FAVOR NO RESPONDER ESTE CORREO ES EXCLUSIVO PARA EL ENVÍO DE NOTIFICACIONES, SU RESPUESTA DEBE DIRIGIRLA AL CORREO: pqr@montagas.com.co

Aviso Legal la información contenida en este correo electrónico, así como en sus anexos, contiene información catalogada como confidencial por parte de MONTAGAS S.A.E.S.P. y está reservada para el destinatario únicamente. Si Usted no es el destinatario, le informamos que no podrá usar, retener, imprimir, copiar, distribuir o hacer público su contenido, de hacerlo podría tener consecuencias legales como las contenidas en la Ley 1273 de 2009 y todas las que le apliquen. Si ha recibido este correo por error, tendrá prohibido darlo a conocer a persona alguna, así como reproducirlo o copiarlo. Por lo cual deberá notificarlo inmediatamente al remitente y proceder a borrarlo de su sistema y/o buzón de correo electrónico de inmediato. Si usted es el destinatario, le solicitamos mantener reserva sobre el contenido, los datos o información de contacto del remitente y en general sobre la información de este documento y/o archivos adjuntos, a no ser que exista una autorización explícita y expresa para su transmisión. De acuerdo con la Ley Estatutaria 1581 de 2012 de Protección de Datos, Decreto 1074 de 2015 y normas posteriores. El titular presta su consentimiento para que sus datos, sean facilitados voluntariamente y declara y garantiza que MONTAGAS S.A.E.S.P. , puede recolectar, almacenar, utilizar o transferir los datos personales de las personas naturales incluidas en las bases de datos proporcionadas por él para que pasen a formar parte de una base de datos, cuyo responsable es MONTAGAS S.A.E.S.P., el titular podrá consultar las finalidades dentro de la Política de Tratamiento de Datos Personales, que se encuentra en la página web www.montagas.com.co



CÓDIGO 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

Autoretenedores a título de impuesto de renta y complementarios según Res. 007406 del 05/09/23

Autoretenedores a título de ICA del Municipio de Pasto según Res. 0355 del 22/09/23

Documento equivalente electrónico Servicios Públicos Domiciliarios Línea Cilindros

CUDE: 4b51f846daa925d2a1abaa3567186a54966279fee5843d0c065c321dc9f1edae3fceabd93a0b5419e5f2965927a36863

Documento Validado por DIAN

Información de la Factura

Número de factura: CYL001-139942
Comprobante: 10380052
Fecha De Generación: 01/11/2025
Hora De Generación: 10:38:54 AM
Fecha De Expedición:
Hora De Expedición:
ID: 1085306073
Nombre: Samir Danilo Andrade Melo

Información del Usuario

Cliente: 98392880
Nombre: Willian Orlando Burbano Cucas
Dirección: MZ 11 C CS 7
Teléfono: 3177295601
Tipo De Venta: Subsidio
Metodo de Pago: Contado

Información del Cilindro

Cantidad:	Capacidad:	NIF
1	33Lb - 15Kg	172287058705

Venta

Cantidad de cilindros:	1
Valor:	\$ 81.000
Valor Subsidio:	\$ 29.600
A Pagar:	\$ 51.400
Aprobación:	34184874
Instalación Cilindro:	Si

Calidad Del GLP

NIF:	Propano:	Butano:	C5+Pe:	Agua:
172287058705	61,90%	36,20%	0,72%	0

Firma del Usuario

Willian Orlando Burbano Cucas

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



El - Laythy B. Safa H.
Gerente General





CÓDIGO 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

Autoretenedores a título de impuesto de renta y complementarios según Res. 007406 del 05/09/23

Autoretenedores a título de ICA del Municipio de Pasto según Res. 0355 del 22/09/23

Documento equivalente electrónico Servicios Públicos Domiciliarios Línea Cilindros

CUDE: ce5bbe9de62839e121f045c8bf8b239aafb23cd22cc80c4436f4b74fe322f6b8ca2f575f98dd6e88b96d2c251b8f1d

Documento Validado por DIAN

Información de la Factura

Número de factura: CYL001-237061
Comprobante: 10806484
Fecha De Generación: 21/01/2026
Hora De Generación: 12:10:09 PM
Fecha De Expedición:
Hora De Expedición:
ID: 1085306073
Nombre: Samir Danilo Andrade Melo

Información del Usuario

Cliente: 98392880
Nombre: Willian Orlando Burbano Cucas
Dirección: MZ 11 C CS 7
Teléfono: 3177295601
Tipo De Venta: Subsidio
Metodo de Pago: Contado

Información del Cilindro

Cantidad:	Capacidad:	NIF
1	33Lb - 15Kg	092287237947

Venta

Cantidad de cilindros:	1
Valor:	\$ 67.000
Valor Subsidio:	\$ 26.800
A Pagar:	\$ 40.200
Aprobación:	34816782
Instalación Cilindro:	Si

Calidad Del GLP

NIF:	Propano:	Butano:	C5+Pe:	Agua:
092287237947	64,24%	34,41%	0,42%	0

Firma del Usuario

Willian Orlando Burbano Cucas

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

El - Laythy B. Safa H.
Gerente General





CÓDIGO 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

Autoretenedores a título de impuesto de renta y complementarios según Res. 007406 del 05/09/23

Autoretenedores a título de ICA del Municipio de Pasto según Res. 0355 del 22/09/23

Documento equivalente electrónico Servicios Públicos Domiciliarios Línea Cilindros

CUDE: 54d100e644ec70fa137a5c#f2211677ca6dea3fdecbb1aa6ed0620be1d2272f1f961e25e4f6ab2a5b76052b1acb25dc3

Documento Validado por DIAN

Información de la Factura

Número de factura: CYL001-296125
Comprobante: 10979494
Fecha De Generación: 22/02/2026
Hora De Generación: 12:34:54 PM
Fecha De Expedición:
Hora De Expedición:
ID: 1085306073
Nombre: Samir Danilo Andrade Melo

Información del Usuario

Cliente: 98392880
Nombre: Willian Orlando Burbano Cucas
Dirección: MZ 11 C CS 7
Teléfono: 3177295601
Tipo De Venta: Subsidio
Metodo de Pago: Contado

Información del Cilindro

Cantidad:	Capacidad:	NIF
1	33Lb - 15Kg	050014031331

Venta

Cantidad de cilindros:	1
Valor:	\$ 64.000
Valor Subsidio:	\$ 25.600
A Pagar:	\$ 38.400
Aprobación:	35074961
Instalación Cilindro:	Si

Calidad Del GLP

NIF:	Propano:	Butano:	C5+Pe:	Agua:
050014031331	67,98%	30,71%	0,42%	0

Firma del Usuario

Willian Orlando Burbano Cucas

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



El - Laythy B. Safa H.
Gerente General





CÓDIGO 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

Autoretenedores a título de impuesto de renta y complementarios según Res. 007406 del 05/09/23

Autoretenedores a título de ICA del Municipio de Pasto según Res. 0355 del 22/09/23

Documento equivalente electrónico Servicios Públicos Domiciliarios Línea Cilindros

CUDE: 8ef68fb77d9039192466b832b721f939a0483b00c2e2e7b35546ffd9eb08a011c39e66ff1aaaeafb5193d0d6f38fad8

Documento Validado por DIAN

Información de la Factura

Número de factura: CYL001-170552
Comprobante: 10546289
Fecha De Generación: 03/12/2025
Hora De Generación: 08:07:55 AM
Fecha De Expedición:
Hora De Expedición:
ID: 1085306073
Nombre: Samir Danilo Andrade Melo

Información del Usuario

Cliente: 98392880
Nombre: Willian Orlando Burbano Cucas
Dirección: MZ 11 C CS 7
Teléfono: 3177295601
Tipo De Venta: Subsidio
Metodo de Pago: Contado

Información del Cilindro

Cantidad:	Capacidad:	NIF
1	33Lb - 15Kg	118191364168

Venta

Cantidad de cilindros:	1
Valor:	\$ 78.000
Valor Subsidio:	\$ 29.600
A Pagar:	\$ 48.400
Aprobación:	34431162
Instalación Cilindro:	Si

Calidad Del GLP

NIF:	Propano:	Butano:	C5+Pe:	Agua:
118191364168	69,67%	28,91%	0,41%	0

Firma del Usuario

Willian Orlando Burbano Cucas

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



El - Laythy B. Safa H.
Gerente General

