

## ACTA DE FIJACION

**RESPUESTA RECLAMANTE PQR´S NO.      54.921**

**NOMBRE DEL PETICIONARIO:              LUIS ALBERTO IPAZ GETIAL**

**LUGAR DE RADICACIÓN:                  MUNICIPIO DE TUQUERRES**

**FECHA:    22/04/2026**

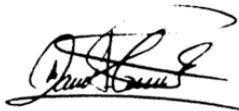
**ASUNTO DE LA PQRF´S:                  POSIBLE SUPLANTACION DE IDENTIDAD**

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](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) **LUIS ALBERTO IPAZ GETIAL** El 22 de abril de 2026.

En confirmación de lo aquí plasmado se firma en San Juan de Pasto, a los 12 día del mes de mayo del año 2026.

Colaborador que fija la comunicación: Gloria Stephanny Males Tobar

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



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

San Juan de Pasto (N), 11 de mayo de 2026.

Señor (a):

**LUIS ALBERTO IPAZ GETIAL**

Cel. No. 3164171556-3205808492

Ur del Coliseo Tuquerres Detrás del Voladero el Centro

Túquerres (N).

**ASUNTO:** Respuesta a reclamo por presuntas irregularidades en aplicación del subsidio.  
**Radicado – PQR'S No. 54.921.**

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 22 de abril de 2026, tramitada bajo el número interno **54.921**, dentro del cual señaló:

*"usuario informa haber perdido el documento hace un año y medio, informa que no realizo la compra del 2026-01-25 11:04, adicional a esto no ha realizo la denuncia correspondiente por la recuperación del documento. No cuenta con correo electrónico personal informa si se le puede brindar la respuesta al número de WhatsApp 3164171556".*

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 aplicativo 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
25/01/2026 11:04 AM	10826701	1,2100	-77,6404
13/03/2026 04:03 PM	11089010	1,2097	-77,6391

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**  
Gerente Jurídica  
**MONTAGAS S.A. E.S.P.**

*Proyectó: Andrea Hurtado Zambrano – Asistente de pqr.  
Anexo: Comprobantes de venta (2)*



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

10826701  
**COMPROBANTE DE VENTA  
LÍNEA CILINDROS**

**9806129**

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

FECHA	HORA	ID VENDEDOR	VEHICULO
25 11 26		36934747	
Cliente: <u>Luis ALBERTO IPAZ</u>			
C.C. <u>1087422926</u>		Tel.: <u>3145931691</u>	
Dirección: <u>YASUNI - CUEIAMPE</u>			

CAPACIDAD	N° IDENTIFICACIÓN DE FÁBRICA (NIF)	CANTIDAD	VALOR TOTAL
7Kg/15Lb			
9Kg/20Lb			
15Kg/33Lb	<u>098191332207</u>	<u>1</u>	<u>78500</u>
18Kg/40Lb			
45Kg/100Lb			
INSTALACIÓN DE CILINDRO: <input checked="" type="checkbox"/> SI <input type="checkbox"/> NO		VALOR VENTA:	\$ <u>78500</u>
No. APROBACIÓN VENTA SUBSIDIADA:		SUBSIDIO:	\$ <u>37000</u>
<u>34847418</u>		TOTAL A PAGAR:	\$ <u>41500</u>

**CONSERVE ESTE COMPROBANTE EN CASO DE RECLAMO**

Observaciones: \_\_\_\_\_

Recibido Cliente (nombre):  
Luis Alberto IPAZ

Firma: Luis IPAZ C.C.: 1087422926

**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

Whatsapp: 322 222 2323

Atención de Emergencias: Bomberos: 119

**CÓDIGO DE MEDIDA**

\_\_\_\_\_



TR - 0018.01043



**MONTAGAS**  
Surtimos bienestar

NIT: 891202203-9  
Cra. 25 No. 15 - 29 Pasto - Nariño  
Línea gratuita nal 018000914080 - #876  
WhatsApp 322-2222323  
Agentes retenedores de IVA

DOCUMENTO DE VENTA  
LÍNEA CILINDROS

COMPROBANTE: 11089010  
FECHA: 13/03/2026  
HORA: 04:03:00 PM  
VENDEDOR: 1087408789  
NOMBRE: Janeth Marcela Ayala Castro

CLIENTE: 1087422926  
NOMBRE: Luis Alberto Ipaz Getial  
DIRECCIÓN:  
UR DEL COLICEO TUQUERRES DETRAS DEL C  
TELEFONO: 3164171556-3205808492  
TIPO VENTA: Subsidio

CAP.	NIF	VALOR
33Lb 15Kg	152287022791	\$ 64.000

VALOR SUBSIDIO: \$ 32.000  
A PAGAR: \$ 32.000  
APROBACIÓN: 35236538  
INSTALACIÓN CILINDRO: Si

Firma Recibido: