

ACTA DE FIJACION

RESPUESTA RECLAMANTE PQR'S NO. 55.187

NOMBRE DEL PETICIONARIO: ELEUTERIA VALENCIA TORRES

LUGAR DE RADICACIÓN: MUNICIPIO DE TUMACO

FECHA: 11/06/2026

ASUNTO DE LA PQRF'S: POSIBLE SUPLANATASION 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 el 11 de junio de 2026 por la señora **ELEUTERIA VALENCIA TORRES**.

En confirmación de lo aquí plasmado se firma en San Juan de Pasto, a los 06 día del mes de julio del año 2026.

Colaborador que fija la comunicación: Gloria Stephanny Males Tobar

Firma: _____



Daniela Alejandra B. Ramos
Abogada Delgada Asuntos Procesales

San Juan de Pasto (N), 6 de julio de 2026.

Señor (a):

ELEUTERIA VALENCIA TORRES

Cel. No: 3218608987

Dirección: Av la Playa

Tumaco, Nariño

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

Radicado – PQRF's No. 55.187

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 11 de junio de 2026, y tramitada bajo el radicado 55187, cuyo objeto consiste en:

"La usuaria Manifiesta que el 15 de mayo no realizó compra con subsidio, no ha prestado el documento a ningún familiar, conocido y amigo para que realicen las compras, tampoco ha perdido el documento. Solicita se brinde información de cómo se aplicó el subsidio."

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, le proporcionamos las coordenadas del lugar en que se aplicó el subsidio tomadas del aplicativo dispuesto por el Ministerio de Minas y Energía, así:

FECHA	No. COMPROBANTE	COORDENADAS GEOGRÁFICAS DEL LUGAR EN QUE SE APLICÓ EL SUBSIDIO	
		LATITUD	LONGITUD
15/05/2026 11:25 AM	11423609	1,8108	-78,7638

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*



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: ca1aea25745f634cac617069d67592fa15fc21cb0036025fa4b872305b2c3d51060c240224f9d4fb80afc3f6383f6b31

Documento Validado por DIAN

Información de la Factura

Número de factura:	CYL003-516774
Comprobante:	11423609
Fecha De Generación:	15/05/2026
Hora De Generación:	11:25:45 AM
Fecha De Expedición:	
Hora De Expedición:	
ID:	1086753559
Nombre:	Peggis Johana Sevillano Marquinez

Información del Usuario

Cliente:	27369814
Nombre:	Eleuteria Valencia Torres
Dirección:	AV LA PLATA
Teléfono:	3218608987
Tipo De Venta:	Subsidio
Metodo de Pago:	Contado

Información del Cilindro

Cantidad:	Capacidad:	NIF
1	40Lb - 18Kg	232287128918

Venta

Cantidad de cilindros:	1
Valor:	\$ 101.700
Valor Subsidio:	\$ 44.400
A Pagar:	\$ 57.300
Aprobación:	35749413
Instalación Cilindro:	Si

Calidad Del GLP

NIF:	Propano:	Butano:	C5+Pe:	Agua:
232287128918	ND	ND	ND	ND

Firma del Usuario

Eleuteria Valencia Torres

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


El - Laythy B. Safa H.
Gerente General

Líneas de Atención

#876

322 222 2323