

ACTA DE FIJACION

RESPUESTA RECLAMANTE PQR'S NO. 55.228

NOMBRE DEL PETICIONARIO: ASUNCION RIASCOS

LUGAR DE RADICACIÓN: MUNICIPIO DE TUMACO

FECHA: 18/06/2026

ASUNTO DE LA PQRF'S: APLICACIÓN DE 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) 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) **ASUNCION RIASCOS**. El 18 de junio de 2026.

En confirmación de lo aquí plasmado se firma en San Juan de Pasto, a los 10 día del mes de julio del año 2026.

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

Firma: _____



Daniela Alejandra B. Ramos
Abogada Delegada Asuntos Procesales

San Juan de Pasto (N), 9 de julio de 2026.

Señor (a):

ASCENCION RIASCOS

Cel. No:3185435243

Correo: riascopaola69@gmail.com

Dirección: Barrio 11 noviembre

Tumaco, Nariño

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

Radicado – PQRF's No. 55.228

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 18 de junio de 2026, y tramitada bajo el radicado 55228, cuyo objeto consiste en:

"El usuario manifiesta que no ha realizado las compras del año 2026 no aperdió el documento. no aprestado su documento a terceros para la aplicacion del subsidio. Solicita informacion de como fue que se realizaron estas compras"

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 concluir que terceras personas, ajenas a la prestadora, son las responsables de lo ocurrido. Es importante aclarar que **MONTAGAS** rechaza categóricamente este tipo de conductas, las cuales están tipificadas como delitos en el Código Penal. En cuanto a las ventas objeto de su reclamación, se le proporcionan las coordenadas del lugar donde se aplicó el subsidio las cuales fueron tomadas del aplicativo dispuesto por el Ministerio de Minas y Energía, según el siguiente detalle:

FECHA	No. COMPROBANTE	COORDENADAS GEOGRÁFICAS DEL LUGAR EN QUE SE APLICÓ EL SUBSIDIO	
		LATITUD	LONGITUD
03/02/2026 02:58 PM	10875885	1,7992	-78,7893
29/04/2026 12:07 PM	11339467	1,8028	-78,7916

De lo anterior se desprende que terceras personas usaron su cédula para aplicar el beneficio. No obstante, gracias al oportuno reporte y a la diligente gestión de la prestadora, se logró **ANULAR LA VENTA**, lo que garantiza que su beneficio no fue afectado, tal como se evidencia a continuación.

Compras de cilindros con subsidio en el hogar								
Show 10 entries			Search:					
Fecha	Beneficiario	Empresa	Vendedor	Capacidad (kg)	Valor	Subsidio	Valor pagado	Estado
2025-06-22 11:46	59664942	MONTAGAS	1087208275	18.0	\$110200.00	44400.0	65800.0	APROBADO
2025-09-03 15:31	59664942	MONTAGAS	1087208275	18.0	\$105000.00	44400.0	60600.0	APROBADO
2025-10-20 14:49	59664942	MONTAGAS	1087208275	18.0	\$99900.00	44400.0	55500.0	APROBADO
2025-12-04 11:47	59664942	MONTAGAS	1087208275	18.0	\$98400.00	44400.0	54000.0	APROBADO
2026-02-03 14:58	59664942	MONTAGAS	1087208275	18.0	\$96900.00	44400.0	52500.0	APROBADO
2026-04-29 12:06	59664942	MONTAGAS	1087122952	18.0	\$101700.00	44400.0	57300.0	APROBADO
2026-06-16 10:52	59664942	MONTAGAS	1087208275	18.0	\$108900.00	44400.0	64500.0	ANULADO

La anterior imagen fue tomada de la página del **MINISTERIO DE MINAS Y ENERGÍA** la cual puede consultar en el siguiente enlace: <https://webglp.minenergia.gov.co/beneficiario>.

No obstante, le sugerimos que presente la denuncia ante la **FISCALÍA GENERAL DE LA NACIÓN** la cual es la autoridad competente para investigar, es por eso que le proporcionamos el comprobante de venta como soporte probatorio de 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



MONTAGAS

Surtimos bienestar



GLP CILINDROS



CODIGO QR DIAN

NIT: 891 202 203 - 9

Kilometro 6, Alto de Daza - Pasto, Nariño

Línea Gratuita: #876 Whatsapp: 322 222 2323

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

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

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

Documento equivalente electrónico Servicios Públicos Domiciliarios **Línea Cilindros**

CODE: 0940b336882536b140a46e3f1f1e89489ca32dc7d141256281c22e3f6b
741c269a389c/443b1795b1f090e158c2f40aa

Documento validado por DIAN

Información de la Factura

Numero de Factura: CYL003-468487
Comprobante: 11339467
Fecha De Generacion: 29/04/2026
Hora De Generacion: 12:07:23
Fecha De Expedicion: 29/04/2026
Hora De Expedicion: 12:07:23
ID: 1087122952
Nombre: Edinson Nettali Arboleda Gutierrez

Información del Usuario

Cliente: 59664942
Nombre: Asuncion Riascos
Direccion: 11 DE NOVIEMBRE
Telefono: 3146318044
Tipo de Venta: Subsidio

Información del Cilindro

Cantidad	Capacidad	NIF
1	18kg-40lb	222287016606

Venta

Total de Cilindros: 1
Valor: \$101700
Valor de Subsidio: \$44400
A Pagar: \$57300
Aprobacion: 35616948
Instalacion de Cilindro: Si

Calidad Del GLP

NIF	Propano	Butano	C5+Pe	Agua
222287016606	ND%	ND%	ND%	0

Firma del Usuario

NO FIRMA

Asuncion Riascos

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

El - Laythy B. Saba H.
Gerente General



Vigitec
Superservicios

Líneas de Atención

#876

322 222 2323



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

10875885
COMPROBANTE DE VENTA
LÍNEA CILINDROS

9891504

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

FECHA	HORA	ID VENDEDOR	VEHÍCULO
31/26		1087208275	
Cliente: Asuncion Dias Cruz			
C.C.: 59664942		Tel.: 3146318044	
Dirección: U.D.C. Noblenbre			

CAPACIDAD	Nº IDENTIFICACIÓN DE FÁBRICA (NIF)	CANTIDAD	VALOR TOTAL
7 Kg/15 Lb			
9 Kg/20 Lb			
15 Kg/33 Lb			
18 Kg/40 Lb	178413006443	1	96900
45 Kg/100 Lb			
INSTALACIÓN DE CILINDRO: ☒ SI ☐ NO		VALOR VENTA: \$	
No. APROBACIÓN VENTA SUBSIDIADA: 34921759		SUBSIDIO: \$ 44400	
		TOTAL A PAGAR: \$ 52500	

CONSERVE ESTE COMPROBANTE EN CASO DE RECLAMO

Observaciones: _____

Recibido Cliente (nombre): _____

Firma: No Firma C.C.: _____

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