

ACTA DE FIJACION

RESPUESTA RECLAMANTE PQR´S NO. 55.000

NOMBRE DEL PETICIONARIO: MARIA IRENE NASTACUAS TAICUZ

LUGAR DE RADICACIÓN: MUNICIPIO DE SAMANIEGO

FECHA: 8/05/2026

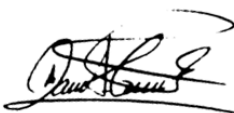
ASUNTO DE LA PQR´S: POSIBLE SUPLANTACION DE SUBSIDIO

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 PQR´S relacionada en la parte preliminar de la presente, la cual fue radicada por el/la señor(a) **MARIA IRENE NASTACUAS TAICUZ** El 8 de mayo de 2026.

En confirmación de lo aquí plasmado se firma en San Juan de Pasto, a los 1 día del mes de agosto del año 2026.

Colaborador que fija la comunicación: Gloria Stephanny Males Tobar

Firma: _____

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

San Juan de Pasto (N), 29 de mayo de 2026.

Señor (a):

MARIA IRENE NASTACUAS TAICUZ

Correo: jessikapaikus2816@gmail.com

Cel. No. 3102392816 – 3184012538

Barrio Paola Isabel

Samaniego (N).

ASUNTO: Respuesta a reclamo por presuntas irregularidades en aplicación del subsidio.
Radicado – PQR'S No. 55.000.

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 08 de mayo de 2026, tramitada bajo el número interno **55.000**, dentro del cual señaló:

"USUARIO SE COMUNICA E INFORMA QUE HA PERDIDO EL DOCUMENTO Y QUE LE HAN REALIZADO UNA COMPRA CON SUBSIDIO EL DIA 20/04/2026 QUE POR FAVOR SE LE BRINDE PUNTOS DE UBICACION DONDE PUEDEN ESTAR 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.

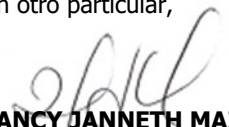
Esta situación nos lleva a considerar que, terceras personas, que son ajenas a la prestadora, son las responsables de lo descrito, al respecto sea aclarar que **MONTAGAS** rechaza este tipo de situaciones, que son catalogados como delitos por el código penal. Por esto, le proporcionamos las coordenadas del lugar en que se aplicó el subsidio, así:

FECHA	No. COMPROBANTE	COORDENADAS GEOGRÁFICAS DEL LUGAR EN QUE SE APLICÓ EL SUBSIDIO	
		LATITUD	LONGITUD
20/04/2026	11291587	1,3355	-77,5918
12/03/2026	11082416	1,3355	-77,5919

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: comprobante de venta (2) folios.*



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: ab72ae249a78c994f1f9d04bd28bcd2f4d629d27235ed772269551a9bc7bfcc5e44be2f37622def90398675ed8278980

Documento Validado por DIAN

Información de la Factura

Número de factura: CYL002-338936
Comprobante: 11082416
Fecha De Generación: 12/03/2026
Hora De Generación: 03:00:26 PM
Fecha De Expedición:
Hora De Expedición:
ID: 1088243967
Nombre: Juan Carlos Alvarez Andrade

Información del Usuario

Cliente: 59395075
Nombre: Maria Irene Nastacuez Taicuz
Dirección: BR PAOLA ISABEL
Teléfono: 3102392816-3184012538
Tipo De Venta: Subsidio
Metodo de Pago: Contado

Información del Cilindro

Cantidad:	Capacidad:	NIF
1	33Lb - 15Kg	128191323417

Venta

Cantidad de cilindros:	1
Valor:	\$ 64.000
Valor Subsidio:	\$ 32.000
A Pagar:	\$ 32.000
Aprobación:	35227028
Instalación Cilindro:	Si

Calidad Del GLP

NIF:	Propano:	Butano:	C5+Pe:	Agua:
128191323417	64,50%	34,11%	0,54%	0

Firma del Usuario

Maria Irene Nastacuez Taicuz

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

GLP CILINDROS



CODIGO QR DIAN

NIT: 891 202 203 - 9

Kilómetro 6 Alto de Daza - Pasto, Nariño

Línea Gratuita: 8876 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

CÓDIGO: d08218a5d9dfdc8a95d9c2b3ec97d96e3e850ae45af384bd421cd6c30c9
6a72be713e7851f64fdb962e5d10ae36c720b

Documento validado por DIAN

Información de la Factura

Número de Factura

Comprobante:

Fecha De Generación:

Hora De Generación:

Fecha De Expedición:

Hora De Expedición:

ID:

Nombre:

CYL002-438905

11291587

20/04/2026

16:33:38

20/04/2026

16:33:38

1088243867

Juan Carlos Alvarez Andrade

Información del Usuario

Cliente:

Nombre:

Dirección:

Teléfono:

Tipo de Venta:

59395075

Teatista Cordoba

Br Paola Isabel

9158676245

Subsidio

Información del Cilindro

Cantidad

Capacidad

NIF

1

15kg-33lb

06228/139657

Venta

Total de Cilindros:

Valor:

Valor de Subsidio:

A Pagar:

Aprobación

Instalación de Cilindro:

1

\$72300

\$36200

\$36100

95545343

Si

Calidad Del GLP

NIF

Propano

Butano

CS+Po

Aqua

06228/139657

59.47%

30.08%

1.00%

0

Firma del Usuario

Teatista Cordoba

Teatista Cordoba

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

El - Laythy B. Sufu H.
Gerente General

Líneas de Atención

#876