

ACTA DE FIJACION**RESPUESTA RECLAMANTE PQR'S NO. 54.383****NOMBRE DEL PETICIONARIO:** GISELA CASTILLO PRECIADO**LUGAR DE RADICACIÓN:** MUNICIPIO DE TUMACO**FECHA:** 20/12/2025**ASUNTO DE LA PQRF'S:** APLICACIÓN DE SUBSIDIO SIN PRESUNTA AUTORIZACIÓN DEL BENEFICIARIO.

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) **GISELA CASTILLO PRECIADO**. El 20 de diciembre de 2025.

En confirmación de lo aquí plasmado se firma en San Juan de Pasto, a los 09 día del mes de enero del año 2026.

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

Firma: _____

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

San Juan de Pasto (N), 09 de enero de 2026.

Señora

GISELA CASTILLO PRECIADO

Correo: jervargasdeiva@gmail.com

Cel. No. 3177471437

El Ancianito Vía Al Morro

Tumaco (N).

ASUNTO: Respuesta a reclamo por presuntas irregularidades en aplicación del subsidio.
Radicado – PQR'S No. 54.383.

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 día 20 de diciembre de 2025, tramitada bajo el número interno 54.383, dentro del cual manifiesta:

"Buen día Cordial saludo Señora informa que adquirieron el subsidio sin su autorización, no ha perdido documento, no ha brindado fotocopias y no ha prestado cedula. Datos: 1004604837 Gisela Castillo Preciado 3177471437 jervargasdeiva@gmail.com Municipio Tumaco Nariño Punto De Referencia Por El Ancianato Vía Al Morro".

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 al auxilio.

Siguiendo lo dispuesto anteriormente, se analizó su caso y en esta gestión se logró observar que, la venta objeto de reclamo 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.

Lo antepuesto nos lleva a considerar que, terceras personas, que son ajenas a la prestadora, son las responsables de lo descrito. Por su parte, **MONTAGAS** rechaza este tipo de situaciones, que son catalogados como delitos por el código penal, por esto, se inició una investigación interna para aclarar lo ocurrido. En este trámite, la prestadora trasladó su inconformidad a él (la) contratista que trató la (s) ventas (s) reclamadas, para que, en virtud del debido proceso, rinda su versión sobre dicha situación.

En respuesta al requerimiento arriba mencionado, el tercero comunicó que haría la devolución de los subsidios, por un presunto incumplimiento al protocolo de atención al usuario previsto por **MONTAGAS**, en el que NO se hizo una correcta validación de la identidad de la persona que pretendía acceder al beneficio, en ese orden ideas, con plena autonomía administrativa y financiera y sin la anuencia de la prestadora, el 7 de enero de 2026, a través de la empresa SUPER GIROS,

MONTAGAS S.A. E.S.P.

Kilómetro 6 - Alto de Daza. Pasto, Colombia.+57(2) 724 4344

Contact Center: #876 - 018000 914 080

Whatsapp: 322 222 23 23

Correo electrónico: notificacion@montagas.com.co

Web: <https://montagas.com.co>



realizó la consignación de OCHENTA Y OCHO MIL OCHOCIENTOS PESOS M/C (\$88.800) a nombre del señor **GISELA CASTILLO PRECIADO**, valor que corresponde al subsidio que usted reclama. Para constancia, se adjunta recibo de consignación.

Es de aclarar que, la prestadora no está involucrada en este tipo de hechos, el contratista actuó de manera independiente y su actuar en nada compromete a **MONTAGAS**, no obstante, le informamos que se tendríamos en cuenta estos hechos al evaluar la continuidad de dicho contratista en nuestra lista de proveedores de servicios.

Por otro lado, 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,


ESTEFANIA FLOREZ RODRIGUEZ
Abogada Delegada
MONTAGAS S.A. E.S.P.

Proyectó: Andrea Hurtado Zambrano – Asistente de pqr.
Anexo: Soporte de giro realizado.



Documento equivalente en
proceso de transmisión electrónica

COMPROBANTE DE VENTA LÍNEA CILINDROS

9162346

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

FECHA	HORA	ID VENDEDOR	VEHÍCULO
14/10/23	10:35	10860199	
Cliente:	Disco castillo		
C.C.	10046041837	Tel.:	322 2880523
Dirección:	12 de mayo		

CAPACIDAD	Nº IDENTIFICACIÓN DE FÁBRICA (NIF)	CANTIDAD	VALOR TOTAL
7Kg / 15 Lb			
9Kg / 20 Lb			
15 Kg / 33 Lb			
18 Kg / 40 Lb	12801410848	1	105.000
45 Kg / 100 Lb			
INSTALACIÓN DE CILINDRO:	<input type="checkbox"/> SI <input type="checkbox"/> NO	VALOR VENTA:	\$
No. APROBACIÓN VENTA SUBSIDIADA:		SUBSIDIO:	\$ 411400
		TOTAL A PAGAR:	\$ 60.600

CONSERVE ESTE COMPROBANTE EN CASO DE RECLAMO

Observaciones: _____

Recibido Cliente (nombre): _____

Firma: *Disco castillo* C.C.: *10046041837*

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

Línea Gratuita Nacional: 01 8000 914 080

Whatsapp: 322 222 2323

Atención de Emergencias: Bomberos: 119

CÓDIGO DE MEDIDA

Vigilado
Superservicios



TR-CO18.01043





MONTAGAS

Surtimos bienestar
NIT. 891.202.203 - 9

Documento equivalente en
proceso de transmisión electrónica

**COMPROBANTE DE VENTA
LÍNEA CILINDROS**

9485115

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

FECHA	HORA	ID VENDEDOR	VEHÍCULO
9/12/25		1680B01PA9	
Cliente:	Diego castillo		
C.C.	1004604837	Tel.: 3177471437	
Dirección:	L 2e Mayo		

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	192287220899	1	98.400
45 Kg / 100 Lb			

INSTALACIÓN DE CILINDRO:	<input type="checkbox"/> SI <input type="checkbox"/> NO	VALOR VENTA: \$
No. APROBACIÓN VENTA SUBSIDIADA:		SUBSIDIO: \$ 44.450
		TOTAL A PAGAR: \$ 54.000

CONSERVE ESTE COMPROBANTE EN CASO DE RECLAMO

Observaciones: _____

Recibido Cliente (nombre): _____

Firma: *Diego castillo* C.C. *1004604837*

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

Línea Gratuita Nacional: 01 8000 914 080

Whatsapp: 322 222 2323

Atención de Emergencias: Bomberos: 119

CÓDIGO DE MEDIDA

Vigilado
Superservicios



TR - CO18.01043



SERVICIALCLIENTE@supergiros.com.co
RESPONSABLE DE IVA
Operador Postal de Pago habilitado y
vigilado por el Mintic Resol 1215/14
ENVIO GIRO POSTAL
NUMERO DOC: DSNA1021311
COLABORADOR EMPRESARIAL
SUPERSERVICIOS DE MARINO
800249355
Telefono : 3117623554 - 3117623554
RESPONSABLE DE IVA

PIN : 13739421279101021311
FECHA:07-01-2026 - 10:43:58 CATA : 33951
ORIGEN : TUMACO MICROGIROS CALLE VARGAS
MARINO
DIREC.: CALLE VARGAS CON INDEPENDENCIA
TEL.: [3128156347-3128156347]-[*]
REMITENTE: SERGIO ALBERTO DAJOME
ESPAÑA
IDENTIFICACION : 1087202432
TEL.: xxxxxxxx3589 CEL.: xooooooooooooo3589
CORREO:XXXXXXXXXXXXXXXXXX
DESTINO : TUMACO ACOPIO PRINCIPAL
DIREC.: AVENIDA DE LOS ESTUDIANTES
TEL.: [151447444]-[411611111]
DESTINATARIO: GISELA CASTILLO PRECIADO
IDENTIFICACION : 1004604837
TEL.: xxxx1111 CEL.: xxxxoooo1437
CORREO: XXXXXXXXXXXXXXXXXXXX

MEDIO DE ENTREGA: FISICA

NOTAS : -- SIN OBSERVACION --
VALOR DEL GIRO 88.800,00