

ACTA DE FIJACION**RESPUESTA RECLAMANTE PQR'S NO. 54.409****NOMBRE DEL PETICIONARIO:** DORIS EUGENIA MUESES CHACUA**LUGAR DE RADICACIÓN:** MUNICIPIO DE IPIALES**FECHA:** 27/12/2025**ASUNTO DE LA PQRF'S:** POSIBLE SUPLANTACIÓN 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 por el/la señor(a) **DORIS EUGENIA MUESES CHACUA**. El 27 de diciembre de 2025.

En confirmación de lo aquí plasmado se firma en San Juan de Pasto, a los 21 día del mes de enero del año 2026.

Colaborador que fija la comunicación: Gloria Stephanny Males Tobar

Firma:


COORDINADOR DE PQR'S – GESTION LEGAL

San Juan de Pasto (N), 20 de enero de 2026.

Señor (a):
DORIS EUGENIA MUESES CHACUA
Cel. No. 3175847699-3168085418
CS 54 La paz
Ipiales (N).

ASUNTO: Respuesta a reclamo por presuntas irregularidades en aplicación del subsidio.
Radicado – PQR'S No. 54.409.

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 27 de diciembre de 2025, tramitada bajo el número interno **54.409**, dentro del cual manifiesta:

"Buenos días Cordial saludo Usuario se comunica manifestando que el día 26 de Diciembre realizaron una compra sin su conocimiento, requiere una respuesta acerca de esta compra ya que manifiesta que no ha perdido documento. Datos usuario Nombre: Doris Eugenia Mueses Chacua Documento: c.c 1004578121 Dirección: la paz cs 54 Ipiales Teléfono: 3175847699-3168085418".

Inicialmente se aclara que las empresas de servicios públicos somos intermediarios en la entrega del subsidio y de acuerdo con el artículo 5 de la **Resolución 40720 de 2016**, para 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 auténtico. 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 tramitó 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 14 de enero de 2025, a través de la empresa SUPER GIROS, realizó la consignación de TREINTA Y SIETE MIL PESOS M/C (\$37.000) a nombre del señora; DORIS

EUGENIA MUESES CHACUA el valor 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,



NANCY MAIGUAL LUNA
Gerente Jurídica
MONTAGAS S.A. E.S.P.

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

Calle 96 No. 12-55 BOGOTA PBX

6341900

REGIMEN COMUN

CODIGO ACTIVIDAD :ICA (8299) 9.66 x
MIL

www.efecty.com.co

BOGOTA D.C. - COLOMBIA

NUMERACION AUTORIZADA DIAN

RESOLUCION

No. 18764070878883 DE FECHA

2024-09-04

AL 2026-03-04 NUMERACION

DESDE2592836

HASTA 20000000 PREFijo FG

BOGOTA D.C. - COLOMBIA

FACTURA ELECTRONICA DE VENTA

No FV: 5539013

Especialista en servicio: GUALNAPA

DV: 552595

Fecha Expedicion: 14/01/2026 11:05:35

Fecha Vencimiento: 14/01/2026 11:05:35

A pagar: \$37.000,00

Tarifa basica: \$4.700,00

Tarifa variable: \$0,00

Descuento: \$0,00

Total pagado: \$41.700,00

Efectivo: \$50.000,00

Cambio: \$8.300,00

PAP Origen:907001 DROGUERIA Y PERFUMERIA LEAL

CALLE 17 No. 4N 14-BIS BARRIO TOTORAL
PIALES, NARINOPAP Destino: 902194 IPiales BARRIO
CENTENARIO

CRA 1A No. 4 - 38 IPiales, NARINO

Cantidad y descripcion: GIRO

Remitente:

JIMMY ALEXANDER LOPEZ GUARNIZO

CC : 1085923739

Tel: 3152473038

Correo electronico:
jimmyalezanderlopez100@gmail.com

Destinatario:

DORIS EUGENIA MUESES CHACUA

CC : 1004578121

Tel: 3175847699

Correo electronico: No registrado

Medio de recibo: Fisico

Unidad de cantidad: 1

Codigo de producto: GIRO

Entregue Conforme:

C.G.

CUFE