

ACTA DE FIJACION

RESPUESTA RECLAMANTE PQR'S NO. 54.431

NOMBRE DEL PETICIONARIO: DANIELA NARVÁEZ

LUGAR DE RADICACIÓN: MUNICIPIO DEL CONSACA

FECHA: 6/01/2026

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) **DANIELA NARVÁEZ**. El 6 de enero de 2026.

En confirmación de lo aquí plasmado se firma en San Juan de Pasto, a los 28 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), 27 de enero de 2026.

Señor (a):

Daniela Narváez

Correo: marcelonarvaez477@hotmail.com

Cel. No. 3146174781

Hatillo

Consaca (N).

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

Radicado – PQR'S No. 54.431.

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 6 de enero de 2026, tramitada bajo el número interno 54.431, dentro del cual manifiesta:

"Usuario informa que la última compra que registra ella no la ha realizado, mas sin embargo informa que perdió el documento pero requiere que se verifique donde se realizaron las compras 30746847 Daniela Narváez Nariño Consaca hatillo 3146174781 marcelonarvaez477@hotmail.com".

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 su aplicación 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 obtenidas del aplicativo dispuesto por el Ministerio de Minas y Energía del lugar en que se aplicó el subsidio, así:

FECHA	No. COMPROBANTE	COORDENADAS GEOGRÁFICAS DEL LUGAR EN QUE SE APLICÓ EL SUBSIDIO	
		LATITUD	LONGITUD
08/09/2025	10092157	1,2494	-77,4948
14/10/2025	10282680	1,2496	-77,4949
13/12/2025	10600123	1,2496	-77,4948

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>



TR - CO18.01043

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: comprobantes de venta (3) folios.*

SERVICIOS POSTALES NACIONALES S.A.S certifica que ha realizado por encargo de **MONTAGAS S.A. E.S.P.** identificado(a) con NIT **891202203-9** el servicio de envío de la notificación electrónica, a través de su sistema de registro de ciclo de comunicación Remitente - Destinatario. Acreditado por el organismo nacional de acreditación (ONAC) con el código 16-ECD-004.

Según lo consignado en los registros de SERVICIOS POSTALES NACIONALES S.A.S el mensaje de datos presenta la siguiente información:

Resumen del mensaje

Id mensaje:	9318
Remitente:	andrea.hurtado@montagas.com.co
Cuenta Remitente:	correocertificadonotificaciones@4-72.com.co
Destinatario:	marcelonarvaez477@hotmail.com - Daniela Narváez
Asunto:	NOTIFICACION RESPUESTA RECLAMANTE No. 54.431
Fecha envío:	2026-01-28 08:06
Documentos Adjuntos:	Si
Estado actual:	No fue posible la entrega al destinatario

Trazabilidad de notificación electrónica

Evento

Fecha Evento

Detalle

Mensaje enviado con estampa de tiempo

Fecha: 2026/01/28
Hora: 08:09:14

Tiempo de firmado: Jan 28 13:09:14 2026 GMT
Política: 1.3.6.1.4.1.31304.1.1.2.9.

El mensaje de datos se tendrá por expedido cuando ingrese en un sistema de información que no esté bajo control del iniciador o de la persona que envió el mensaje de datos en nombre de éste - **Artículo 23 Ley 527 de 1999.**

No fue posible la entrega al destinatario (La cuenta de correo no existe.)

Fecha: 2026/01/28
Hora: 08:09:15

Jan 28 08:09:15 s12146759 postfix/smtp[1271936]: 249E71E012A2: to=<marcelonarvaez477@hotmail.com>, relay=hotmail-com.olc.protection.outlook.com[52.101.41.55]:25, delay=0.86, delays=0.09/0/0.58/0.18, dsn=5.5.0, status=bounced (host hotmail-com.olc.protection.outlook.com[52.101.41.55] said: 550 5.5.0 Requested action not taken: mailbox unavailable (S2017062302). [SJ5PEPF00000207.namprd05.prod.outlook.com 2026-01-28T13:09:14.904Z 08DE5940ED701ED9] (in reply to RCPT TO command))

De acuerdo con los artículos 20 y 21 de la Ley 527 de 1999 se presumirá que el destinatario ha recibido el mensaje, cuando el emisor del mismo recepcione el acuse de recibo que puede ser automatizado, en ese orden de ideas, el presente documento constituye acuse de recibo automatizado y constituye prueba de entrega del mensaje de correo electrónico así como sus archivos adjuntos en la fecha y hora indicadas anteriormente.

Importante: En el aparte Acuse de Recibo, en los casos en que aparece la frase "Queued mail for delivery" se debe a las características del servidor de correo electrónico Microsoft Exchange, en estos casos, si el mensaje no pudo ser entregado dicho servidor enviará una segunda respuesta indicando que no fue exitosa la entrega del mensaje, si no hay una segunda respuesta del servidor de correo electrónico, quiere decir que tu mensaje fue entregado satisfactoriamente por lo que este documento pasa a constituir acuse de recibo

Contenido del Mensaje



Cuerpo del mensaje:

Señor (a):

Daniela Narváez

Cordial saludo,

MONTAGAS S.A. E.S.P., en atención a su reclamo radicada el 6 de enero de 2026, tramitada bajo el consecutivo interno PQR No. 54431, por medio del presente acto se permite NOTIFICAR respuesta, en cumplimiento de lo señalado en el artículo 67 del CPACA y en comprensión de su autorización para efectuar tal notificación a través del correo electrónico.

Se adjunta en formato PDF oficio de respuesta.

Sin otro particular.

Atentamente,

Coordinación de PQR.

MONTAGAS S.A. ESP.

NOTA: POR FAVOR NO RESPONDER ESTE CORREO ES EXCLUSIVO PARA EL ENVÍO DE NOTIFICACIONES, SU RESPUESTA DEBE DIRIGIRLA AL CORREO: pqr@montagas.com.co

Aviso Legal la información contenida en este correo electrónico, así como en sus anexos, contiene información catalogada como confidencial por parte de MONTAGAS S.A.E.S.P. y está reservada para el destinatario únicamente. Si Usted no es el destinatario, le informamos que no podrá usar, retener, imprimir, copiar, distribuir o hacer público su contenido, de hacerlo podría tener consecuencias legales como las contenidas en la Ley 1273 de 2009 y todas las que le apliquen. Si ha recibido este correo por error, tendrá prohibido darlo a conocer a persona alguna, así como reproducirlo o copiarlo. Por lo cual deberá notificarlo inmediatamente al remitente y proceder a borrarlo de su sistema y/o buzón de correo electrónico de inmediato. Si usted es el destinatario, le solicitamos mantener reserva sobre el contenido, los datos o información de contacto del remitente y en general sobre la información de este documento y/o archivos adjuntos, a no ser que exista una autorización explícita y expresa para su transmisión. De acuerdo con la Ley Estatutaria 1581 de 2012 de Protección de Datos, Decreto 1074 de 2015 y normas posteriores. El titular presta su consentimiento para que sus datos, sean facilitados voluntariamente y declara y garantiza que MONTAGAS S.A.E.S.P. , puede recolectar, almacenar, utilizar o transferir los datos personales de las personas naturales incluidas en las bases de datos proporcionadas por él para que pasen a formar parte de una base de datos, cuyo responsable es MONTAGAS S.A.E.S.P., el titular podrá consultar las finalidades dentro de la Política de Tratamiento de Datos Personales, que se encuentra en la página web www.montagas.com.co



Adjuntos


Nombre

Suma de Verificación (SHA-256)

respuesta_reclamante_no._54.431.pdf

8e6f731e39232d439edb25244f3c02d859ab15ff4a86bed1cc654ece0e6ebc1e

cv_10600123.pdf	8fb90f29b6dc989537a1cd28ac196f26b06aff4588f875da8f54eed57350a247
cv_10282680.pdf	3958e93a6f0207723e00f80726022a63263759f8e59aa344ae2985fd61af61ea
cv_10092157.pdf	48086297de09204379472fa6d6d368884fb762913bef39ff976e08cc4c13c2b2

 Descargas

--

De conformidad con el artículo 9 de la Ley 527 de 1999, la presente notificación electrónica como los documentos adjuntos a esta, son documentos íntegros, ya que es posible determinar que los mismos no han sido modificados ni alterados desde el momento en que fue enviado el mensaje de datos por parte del emisor del mensaje, por lo tanto dichos documentos tienen plena validez jurídica y probatoria.

www.4-72.com.co

**MONTAGAS**Surtimos bienestar
NIT. 891.202.203 - 9Documento equivalente en
proceso de transmisión electrónica100 92157
**COMPROBANTE DE VENTA
LÍNEA CILINDROS****9418779**AUTORETENEDOR SEGUN RES. 007406 DE 05/09/23
GRAN CONTRIBUYENTE SEGUN RES. 001253 DE 24/10/22

FECHA	HORA	ID VENDEDOR	VEHÍCULO
8 9 25			
Cliente: Daniela Narvaez			
C.C. 1087750279		Tel.: 3125746835	
Dirección: hatillo			

CAPACIDAD	Nº IDENTIFICACIÓN DE FÁBRICA (NIF)	CANTIDAD	VALOR TOTAL
7Kg/15Lb			
9Kg/20Lb			
15Kg/33Lb	202287679469	1	86600
18Kg/40Lb			
45Kg/100Lb			

INSTALACIÓN DE CILINDRO: <input checked="" type="checkbox"/> SI <input type="checkbox"/> NO	VALOR VENTA: 86600
No. APROBACIÓN VENTA SUBSIDIADA: 33758595	SUBSIDIO: 31200
	TOTAL A PAGAR: 49600

CONSERVE ESTE COMPROBANTE EN CASO DE RECLAMO

Observaciones: _____

Recibido Cliente (nombre): _____

Firma: _____ C.C.: _____

Daniela Narvaez

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 - C018.01043





Documento equivalente en
proceso de transmisión electrónica

COMPROBANTE DE VENTA LÍNEA CILINDROS

9453511

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

FECHA	HORA	ID VENDEDOR	VEHÍCULO
14/10/25			
Cliente: Daniela Navarrete			
C.C.: 1097750279		Tel.: 3125746835	
Dirección: Batillo			

CAPACIDAD	Nº IDENTIFICACIÓN DE FÁBRICA (NIF)	CANTIDAD	VALOR TOTAL
7 Kg/15 Lb			
9 Kg/20 Lb			
15 Kg/33 Lb	23228743532	1	86600
18 Kg/40 Lb			
45 Kg/100 Lb			
INSTALACIÓN DE CILINDRO: <input checked="" type="checkbox"/> SI <input type="checkbox"/> NO		VALOR VENTA:	\$86600
No. APROBACIÓN VENTA SUBSIDIADA:		SUBSIDIO:	\$34000
84043496		TOTAL A PAGAR:	\$49600

CONSERVE ESTE COMPROBANTE EN CASO DE RECLAMO

Observaciones:	10282680
Recibido Cliente (nombre):	
Firma:	Daniela Navarrete
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

☒ Línea Gratuita Nacional: 01 8000 914 080

☒ Whatsapp: 322 222 2323

☒ Atención de Emergencias: Bomberos: 119

CÓDIGO DE MEDIDA

--



TR - CO18.01043





Documento equivalente en
proceso de transmisión electrónica

COMPROBANTE DE VENTA LÍNEA CILINDROS

9705689

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

FECHA	HORA	ID VENDEDOR	VEHÍCULO
13/12/25			
Cliente: Daniela Norraz			
C.C. 1087750279		Tel.: 3125746835	
Dirección: haitillo			

CAPACIDAD	Nº IDENTIFICACIÓN DE FÁBRICA (NIF)	CANTIDAD	VALOR TOTAL
7Kg/15Lb			
9Kg/20Lb			
15Kg/33Lb	172281057096	1	69500
18Kg/40Lb			
45Kg/100Lb			
INSTALACIÓN DE CILINDRO: <input checked="" type="checkbox"/> SI <input type="checkbox"/> NO		VALOR VENTA:	\$69500
No. APROBACIÓN VENTA SUBSIDIADA:		SUBSIDIO:	\$34700
34509458		TOTAL A PAGAR:	\$34800

CONSERVE ESTE COMPROBANTE EN CASO DE RECLAMO

Observaciones: 10600723

Recibido Cliente (nombre):

Firma: Daniela Norraz 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	☎ Línea Gratuita Nacional: 01 8000 914 080
☎ Whatsapp: 322 222 3323	☎ Atención de Emergencias: Bomberos: 119

CÓDIGO DE MEDIDA



TR - CO18.01043