

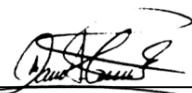
ACTA DE FIJACION**RESPUESTA RECLAMANTE PQR'S NO. 54.444****NOMBRE DEL PETICIONARIO:** WILFREDO FRANCISCO GONZALES**LUGAR DE RADICACIÓN:** MUNICIPIO DE TUMACO**FECHA:** 13/01/2026**ASUNTO DE LA PQRF'S:** POSIBLE SUPLANTACIÓN DE IDENTIDAD

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) **WILFREDO FRANCISCO GONZALES**. El 13 de enero de 2026.

En confirmación de lo aquí plasmado se firma en San Juan de Pasto, a los 30 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), 28 de enero de 2026.

Señor (a):

WILFREDO FRANCISCO GONZALES

Correo: franciscogonzalescaicedo3498@gmail.com

Cel. No. 3165710327-3234573206

Barrio Humberto Manzi

Tumaco (N).

ASUNTO: Respuesta a reclamo por presuntas irregularidades en aplicación del subsidio.
Radicado – PQR'S No. 54.444.

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 13 de enero de 2026, tramitada bajo el número interno **54.444**, dentro del cual manifiesta:

"Buenos días cordial saludo Usuario se vuelve a comunicar manifestando que el día 29 de diciembre de 2025 realizaron una compra sin su conocimiento. anteriormente se comunicó y se le tomo los datos con una reclamante No. 54225. requiere una respuesta ya que mantiene que él no ha perdido documento y tampoco lo a prestado. Datos usuario Nombre: Wilfredo Francisco Gonzales Documento: c.c 12909360 Dirección: Humberto Manzi Tumaco Teléfono: 3165710327-3234573206".

Inicialmente se aclara que las empresas comercializadoras y distribuidoras de gas licuado de petróleo GLP, 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 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 ajena 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 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

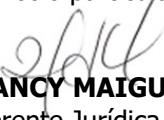
MONTAGAS, en el que **NO** se hizo una correcta validación de la identidad de la persona que pretendía acceder al beneficio, en ese orden ideas, con plena autonomía administrativa y financiera y sin la anuencia de la prestadora, el 16 de enero de 2025, a través de la empresa **SUPER GIROS**, realizó la consignación de CUARENTA Y CUATRO MIL CUATROCIENTOS PESOS M/C (\$44.400) a nombre del señor; **WILFREDO FRANCISCO GONZALES** 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.

RED EMPRESARIAL DE SERVICIOS SA
Telefono : 018000413767- NIT:9000847779
email:
servicioalcliente@supergiros.com.co

RESPONSABLE DE IVA
Operador Postal de Pago habilitado y
vigilado por el Mintic Resol 1215/14

ENVIO GIRO POSTAL
NUMERO DOC: DSNA1027764
COLABORADOR EMPRESARIAL
SUPERSERVICIOS DE NARINO
800249355

Telefono : 3117623554 - 3117623554
RESPONSABLE DE IVA

PIN : 13326921279101027764
FECHA:16-01-2026 - 10:02:25 CAJA : 29502

ORIGEN : TUMACO MICROGIROS MUELLE
RESIDENCIAS NARINO

DIREC.: DIAGONAL MUELLE RESIDENCIAS
TEL.: [3168562856-3168562856]-[*]
REMITENTE: RUBEN RICARDO RENDON
RIVERA

IDENTIFICACION : 1005891290
TEL.: XXXXXX8113 CEL.: XXXXXX3504
CORREO: NO SUMINISTRADO

DESTINO : NARINO CPM MISHELL VARIEDADES
NARINO

DIREC.: CLL7 3 62
TEL.: [3128404909]-[0]
DESTINATARIO: WILFREDO FRANCISCO
GONZALEZ
IDENTIFICACION : 12909360
TEL.: XXXXXX0327 CEL.: XXXXXX0327
CORREO: XXXXXXXXXXXXXXXXXXXX

MEDIO DE ENTREGA: FISICA

NOTAS : -- SIN OBSERVACION --

VALOR DEL GIRO : 44,400.00
VALOR DEL FLETE : 4,700.00
VALOR RECIBIDO : 49,100.00

ACEPTO las condiciones del Contrato de
prestacion de Servicio Postal exhibido
en el Punto de Atencion y en la pagina
web www.supergiros.com.co

NOMBRES Y APELLIDOS