

ACTA DE FIJACION**RESPUESTA RECLAMANTE PQR'S NO. 54.478****NOMBRE DEL PETICIONARIO:** **SANDRA MILENA ROJAS QUIÑONES****LUGAR DE RADICACIÓN:** **MUNICIPIO DE TUMACO****FECHA:** **19/01/2026****ASUNTO DE LA PQRF'S:** **POSIBLE SUPLANTACION 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) **SANDRA MILENA ROJAS QUIÑONES**. El 19 de enero de 2026.

En confirmación de lo aquí plasmado se firma en San Juan de Pasto, a los 9 día del mes de febrero del año 2026.

Colaborador que fija la comunicación: Gloria Stephanny Males Tobar

Firma: _____

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

San Juan de Pasto (N), 9 de febrero de 2026.

Señor (a):

SANDRA MILENA ROJAS QUIÑONES

Cel. No: 3104543922-3188147517

Correo: rojassandramilena071@gmail.com

Dirección: Puente progreso

Tumaco, Nariño

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

Radicado – PQRF's No. 54.478

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 19 de enero de 2026, tramitada bajo número interno 54.478, en la cual expresa que:

"Usuario se comunica manifestando que nuevamente están utilizando el subsidio, manifiesta que el día 24 de diciembre realizaron la compra."

Inicialmente se aclara que las empresas prestadoras de servicios públicos comercializadoras y distribuidoras de gas licuado de petróleo GLP somos intermediarias 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 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 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 aplicación del subsidio 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 27 de enero de 2026, a través de la empresa **SUPER GIROS**, realizó la consignación de treinta y nueve mil setecientos PESOS M/C (\$39.700) a nombre del señora; **SANDRA MILENA ROJAS QUIÑONES** 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 tendremos 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

Proyecto: Gloria Stephanny Males Tobar – Auxiliar de PQR
Anexo: Recibo de consignación.

RED EMPRESARIAL DE SERVICIOS SA
telefono : 01000847777 - NIT:9000847777

serviciosclientessupergiros.com.co

RESPONSABLE DE IVA

Operador Puesto de Pago habilitado y
vigilado por el Minfisco Rango 1215/14

ENVIO GIRO POSTAL

NÚMERO DOC: D0NA1036628

COLABORADOR EMPRESARIAL

SUPERSERVICIOS DE MARINO

RD0249355

RESPONSABLE DE IVA

Teléfono : 3117623554 - 3117623554

PIN : 13448521279101036628
FECHA:27-01-2026 - 01:58:23 CATA : 31437

ORIGEN : TUMACO MICROGIROS PUENTE ORTIZ

MARINO

DIREC.: AVENIDA FERREA SECTOR PUENTE

ORTIZ

TEL.: [3117623577-3117623577]-[4]

REMITENTE: SERGIO ALVERTO DAJOME

ESPAÑA

IDENTIFICACION : 1097202432

TEL.: XXXXX3589 CEL.: XXXXX3589

CORREO:XXXXXXXXXXXXXX

DESTINO : LLORENTE MARINO

DIREC.:OL PRINCIPAL LAS PALMAS

TEL.: [3117623579]-[0]

DESTINATARIO: SANDRA AILENA ROJAS

QUINONES

IDENTIFICACION : 59672451

TEL.: XXXXX3922 CEL.: XXXXX3922

CORREO: XXXXXXXXXXXXXXXX

MEDIO DE ENTREGA: F19TC9

NOTAS : -- SIN OBSERVACION --

VALOR DEL GIRO : 39,700.00

VALOR DEL FLETE : 4,700.00

VALOR RECIBIDO : 44,400.00

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

NOMBRES Y APELLIDOS

FIRMA BIOMÉTRICA: PAULADNAAMQIAAG

NOMBRE : SERGIO ALVERTO DAJOME

ESPAÑA

IDENTIFICACION :

CAJERO : 59667581

IMPRESO : 27/01/2026 - 01:58:23 p.m.

Por RED EMPRESARIAL DE SERVICIOS SA

NIT:9000847777

LOTERIA : LOTERIA DE CRUZ ROJA

NUMERO : 179

PJN : 13448521279101036628

FECHA:27-01-2026 - 01:58:23 CATA : 31437