

ACTA DE FIJACION**RESPUESTA RECLAMANTE PQR'S NO. 54.475****NOMBRE DEL PETICIONARIO:** YAMILET CASTILLO TORRES**LUGAR DE RADICACIÓN:** MUNICIPIO DE TUMACO**FECHA:** 18/01/2026**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) **YAMILET CASTILLO TORRES**. El 18 de enero de 2026.

En confirmación de lo aquí plasmado se firma en San Juan de Pasto, a los 10 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):

YAMILET CASTILLO TORRES

Correo: Yamilet@gmail.com

Cel. No. 3166189940

AV FERREA Puente el Progreso

Tumaco (N).

ASUNTO: Respuesta a reclamo por presuntas irregularidades en aplicación del subsidio.
Radicado – PQR'S No. 54.475.

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 18 de enero de 2026, tramitada bajo el número interno **54.475**, dentro del cual manifiesta:

"Buen día, La señor YAMILET CASTILLO se comunica a las línea e informa que se a realizado compra de cilindro con cedula de ella y no a perdido el documento e informa que ella nunca realiza compras de 33 lbs solo de 40lbs y la ultima compra que realizan es de 33 lbs solicita que se brinde repuesta formal Datos YAMILET CASTILLO Cc59673070 AV FERREA Puente el Progreso [Tumaco] 3166189940 Yamilet@gmail.com".

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 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 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

02 de febrero de 2025, a través de la empresa **SUPER GIROS**, realizó la consignación de TREINTA Y TRES MIL QUINIENTOS PESOS M/C (\$33.500) a nombre del señor; **YAMILET CASTILLO TORRES** 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: Anexo: Soporte de giro realizado.

D EMPRESARIAL DE SERVICIOS SA
Telefono : 018000413767- NIT:9000947779
correo : serviciocliente@supergiros.com.co
RESPONSABLE DE IVA
Operador Postal de Fago habilitado y
vigilado por el Mantic Resol 1215/14
ENVIO GIRO POSTAL
NUMERO DOC: DSHA1041110
COLABORADOR EMPRESARIAL
SUPERSERVICIOS DE MARINO
800249355.
Telefono : 3117623554 - 3117623554
RESPONSABLE DE IVA

PIN : 13334821279101041118
FECHA:02-02-2026 - 09:59:06 CAJA : 29660
ORIGEN : TUMACO MICROBIOS MOBIL LITORAL
MARINO
DIREC.: CALLE NUEVA CREACION
TEL.: [3217623575-3217623575]-[*]
REMITENTE: MINER JESUS PEREIRA RODRIGUEZ
IDENTIFICACION : 1087208275
TEL.: xxxx1111 CEL.: xxxxxxxx2487
CORREO:XXXXXXXXXXXXXX
DESTINO : LLORENTE MARINO
DIREC.: CL PRINCIPAL LAS PALMAS
TEL.: [3117623579 1-[0]
DESTINATARIO: YAHLET CASTILLO TORRES
IDENTIFICACION : 59673070
TEL.: xxxxxxx9940 CEL.: xxxxxxx9940
CORREO: XXXXXXXXXXXXXXXXXX

MEDIO DE ENTREGA: FISICA

NOTAS : -- SIN OBSERVACION --
VALOR DEL GIRO : 33,500.00
VALOR DEL FLETE : 4,700.00
VALOR RECIBIDO : 38,200.00

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
HOMBRES Y APELLIDOS

FIRMA BIOMETRICA: AAAULbAEFAAEIIHAAC
NOMBRE : MINER JESUS PEREIRA
RODRIGUEZ
IDENTIFICACION :
CAJERO : 1082694095
IMPRESO : 02/02/2026 - 09:59:06 a.m.
Por RED EMPRESARIAL DE SERVICIOS SA
NIT:9000947779

LOTERIA : LOTERIA DE CUNDINAMARCA
NUMERO : 258
PIN : 13334821279101041118
FECHA:02-02-2026 - 09:59:06 CAJA : 29660