

ACTA DE FIJACION

RESPUESTA RECLAMANTE PQR'S NO. 54.653

NOMBRE DEL PETICIONARIO: JANER HINOJOSA CASTRO

LUGAR DE RADICACIÓN: MUNICIPIO DE TUMACO

FECHA: 15/02/2026

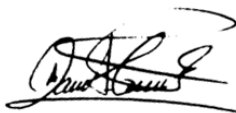
ASUNTO DE LA PQRF'S: POSIBLE SUPLANTACIÓN DE SUBSIDIO

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) **JANER HINOJOSA CASTRO**. El 15 de febrero de 2026.

En confirmación de lo aquí plasmado se firma en San Juan de Pasto, a los 4 día del mes de marzo del año 2026.

Colaborador que fija la comunicación: Gloria Stephanny Males Tobar

Firma: _____

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

San Juan de Pasto (N), 04 de marzo de 2026.

Señor (a):

JANER HINOJOSA CASTRO

Cel. No: 3158147311

Dirección: Barrio Modelo

Tumaco, Nariño

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

Radicado – PQR's No. 54.653

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 15 de febrero de 2026, tramitada bajo número interno 54.653, en la cual expresa que:

"La usuaria reporta que la compra registrada en su cuenta no fue efectuada por ella., señala que no pudo realizar la solicitud para el subsidio no perdida del documento no lo ha prestado"

Inicialmente se aclara que las empresas prestadoras de servicios públicos comercializadoras y distribuidoras de gas licuado de petróleo GLP mediante cilindros, 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 se solicite: 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 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 19 de febrero de 2026, a través de **SUPER GIROS**, se realizó la consignación de cuarenta

y cuatro mil PESOS M/C (\$44.000) a nombre del señor; **JANER HINOJOSA CASTRO** 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.*

D 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: DSHA1056034
COLABORADOR EMPRESARIAL
SUPERSERVICIOS DE MARINO
800249355
Telefono : 3117623554 - 3117623554
RESPONSABLE DE IVA

PIN : 117064521279101056034
FECHA:19-02-2026 - 11:17:44 CAJA : 24286
ORIGEN : TUNACO GANE CALLE SUCRE MARINO
DIREC.: CALLE SUCRE SECTOR BANCARIO
TEL.: [3146174879-3146174879]-[*]
REMITENTE: JUAN CARLOS GALLEGU
IDENTIFICACION : 70752404
TEL.: xxx1252 CEL.: xxxxxx1252
CORREO:NO SUMINISTRADO
DESTINO : 472 RM MARINO UNIFICADA
DIREC.: CL 19 6-45 BOGOTA
TEL.: [28669367]-[0]
DESTINATARIO: JANER HINOJOSA CASTRO
IDENTIFICACION : 87948342
TEL.: xxx1111 CEL.: xxxxxx7311
CORREO: XXXXXXXXXXXXXXXXXX

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

FIRMA BIOMETRICA: AAAULBAEFAAEHGZAAC
NOMBRE : JUAN CARLOS GALLEGU
IDENTIFICACION :

CAJERO : 1087107347

IMPRESO : 19/02/2026 - 11:17:44 a.m.

RED EMPRESARIAL DE SERVICIOS SA