

**ACTA DE FIJACION**

**RESPUESTA RECLAMANTE PQR´S NO.      54.756**

**NOMBRE DEL PETICIONARIO:                      YULI FERNANDA QUIÑONES**

**LUGAR DE RADICACIÓN:                              MUNICIPIO DE TUMACO**

**FECHA:    12/03/2026**

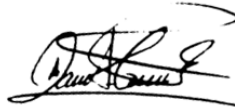
**ASUNTO DE LA PQR´S:                                POSIBLE SUPLANTACIÓN DE IDENTIDAD**

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](http://www.montagas.com.co)) sección de Servicio al Cliente por un término de cinco (05) días hábiles, la respuesta de emitida dentro de la PQR´S relacionada en la parte preliminar de la presente, la cual fue radicada por el/la señor(a) **YULI FERNANDA QUIÑONES** El 12 de marzo de 2026.

En confirmación de lo aquí plasmado se firma en San Juan de Pasto, a los 30 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), 26 de marzo de 2026.

Señora:

**YULI FERNANDA QUIÑONES**

Cel. No. 3148181935

La Unión Victoria

Tumaco (N).

**ASUNTO:** Respuesta a reclamo por presuntas irregularidades en aplicación del subsidio.  
**Radicado – PQR'S No. 54.756**

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** procede a dar respuesta a su reclamo radicado el 12 de marzo de 2026, tramitada bajo el número interno **54.756**, dentro del cual señaló:

*"usuaria informa que no ha perdido su documento ni tampoco lo ha prestado y la compra que ella reclama es la registrada en 2026-03-11 09:03. en validación con el usuario informa que no cuenta con correo electrónico sin embargo que por favor le notifiquen vía telefónica o vía WhatsApp".*

Inicialmente se aclara que, de acuerdo con el artículo 5 de la **Resolución 40720 de 2016**, para aplicar el subsidio para el consumo de gas (GLP) distribuido en cilindros 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 verificar 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 25 de marzo de 2026, a través de correspondencia Bancolombia, realizó la consignación de OCHENTA Y SEIS

MIL PESOS M/C (\$86.000) a nombre de la señora **YULI FERNANDA QUIÑONES**, valor que 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 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,



**ESTEFANIA FLOREZ RODRIGUEZ**  
Abogada Delegada  
**MONTAGAS S.A. E.S.P.**

*Proyectó: Andrea Hurtado Zambrano – Asistente de pqr.  
Anexo: Recibo de consignación.*



Corresponsal  Bancolombia  
MULTI SERVICIOS M Y L SAN ANDRES  
DENARCO

brr nueva creacion ca 86 a div 1

**TRANSACCIÓN EXITOSA**

**Monto: \$86.000,00**

Fecha: MAR 25 2026 - 11:47:51  
Transaccion: Recarga Nequi  
Numero Nequi: 3164654690  
Titular: TILSA MARQUINES

Recibo: 815904 Ter: AGKD4B9742  
RRN: 771530815904 Aprob: 822896 C. Único: 66821

**El Corresponsal Bancolombia no debe  
cobrarte por realizar esta transacción**

Bancolombia es responsable por los servicios prestados por el CB. El CB no puede prestar servicios financieros por su cuenta. Verifique que la información en este documento sea correcta. Conserve esta trilla como soporte.

**Línea de atención: 018000953344**

**\*\*\* CLIENTE \*\*\***