

ACTA DE FIJACION

RESPUESTA RECLAMANTE PQR´S NO. 54.776

NOMBRE DEL PETICIONARIO: JENIFER KATHERINE ANGULO QUIÑONEZ

LUGAR DE RADICACIÓN: MUNICIPIO DE PUERTO ASIS

FECHA: 18/03/2026

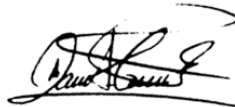
ASUNTO DE LA PQR´S: POSIBLE SUPLANTACIÓN DE IDENTIDAD

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) 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) **JENIFER KATHERINE ANGULO QUIÑONEZ** El 18 de marzo de 2026.

En confirmación de lo aquí plasmado se firma en San Juan de Pasto, a los 1 día del mes de abril del año 2026.

Colaborador que fija la comunicación: Gloria Stephanny Males Tobar

Firma: _____



COORDINADOR DE PQR´S – GESTION LEGAL

San Juan de Pasto (N), 01 de abril de 2026.

Señora:

JENIFER KATHERINE ANGULO QUIÑONEZ

Correo: katheangulo@gmail.com

Cel. No. 3148279376

Atrás del Hotel Cootrasmayo taller los morales km 3 Centro

Puerto Asís (N).

ASUNTO: Respuesta a reclamo por presuntas irregularidades en aplicación del subsidio.
Radicado – PQR'S No. 54.776.

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 18 de marzo de 2026, tramitada bajo el número interno **54.776**, dentro del cual señaló:

"La señora manifiesta que nunca perdió ni prestó su cédula de ciudadanía, por lo cual solicita la devolución de los valores aplicados correspondientes al subsidio en las dos últimas compras, las cuales ella no realizó. Adicionalmente, informa que el vendedor ha incurrido en suplantación de identidad, no solo en perjuicio de la señora Jenifer Katherine, sino también de otras personas, situación que se presenta de manera reiterada. Por lo anterior, solicita que se haga el llamado de atención correspondiente y se adelanten las acciones necesarias frente a estos hechos".

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 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 27 de marzo de 2026, a través de la empresa SUPERGIROS, realizó la consignación de OCHENTA Y TRES MIL SEIS CIENTOS PESOS M/CTE (\$83.600) a nombre de la señora **JENIFER KATHERINE ANGULO QUIÑÓNEZ**, 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.*

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: DSA1087477
COLABORADOR EMPRESARIAL
PACIFICO SUR PUTUMAYO
8002493553
Telefono : 6564634 - 6564634
RESPONSABLE DE IVA

PIN : 1290621279101087477
FECHA:27-03-2026 - 04:06:42 CAJA : 16789
ORIGEN : PUERTO ASIS PUTUMAYO
DIREC.: CR 19 11 23 B LAS AMERICAS
TEL.: [84229719-3136492944]-[*]
REMITENTE: JHONY MARTINEZ
IDENTIFICACION : 1123304701
TEL.: xxxxxx7091 CEL.:
CORREO:NO SUMINISTRADO
DESTINO : PUERTO ASIS CORRESPONSAL LA
CARMELITA PUTUMAYO
DIREC.: VEREDA LA CARMELITA
TEL.: [3222194757]-[3222194757]
DESTINATARIO: JENIFER KATHERINE ANGULO
QUINONEZ
IDENTIFICACION : 1123202741
TEL.: xxx0600 CEL.: xxxxxx9376
CORREO: XXXXXXXXXXXXXXXXXXXXX

MEDIO DE ENTREGA: FISICA

NOTAS : -- SIN OBSERVACION --
VALOR DEL GIRO : 83,600.00
VALOR DEL FLETE : 6,000.00
VALOR RECIBIDO : 89,600.00

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: AAAULbADtAANEK3AAG
NOMBRE : JHONY MARTINEZ
IDENTIFICACION :
CAJERO : 1006847387
IMPRESO : 27/03/2026 - 04:06:42 p.m.
Por RED EMPRESARIAL DE SERVICIOS SA
NIT:9000847779

LOTERIA : LOTERIA DE MEDELLIN
NUMERO : 416
PIN : 1290621279101087477
FECHA:27-03-2026 - 04:06:42 CAJA : 16789