

ACTA DE FIJACION

RESPUESTA RECLAMANTE PQR´S NO. **55.349**

NOMBRE DEL PETICIONARIO: **JAVIER RIASCOS CASTRO**

LUGAR DE RADICACIÓN: **MUNICIPIO DE TUMACO**

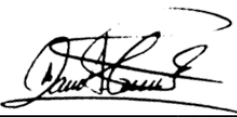
FECHA: **16/07/2026**

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) **JAVIER RIASCOS CASTRO** .El 16 de julio de 2026.

En confirmación de lo aquí plasmado se firma en San Juan de Pasto, a los 6 día del mes de agosto del año 2026.

Colaborador que fija la comunicación: Gloria Stephanny Males Tobar

Firma:  _____
COORDINADOR DE PQR´S – GESTION LEGAL

San Juan de Pasto (N), 6 de agosto de 2026.

Señor (a):

JAVIER RIASCOS CASTRO

Cel. No: 3142756350

Dirección: Yanaje por la Mar

Tumaco, Nariño

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

Radicado – PQRF's No. 55.349

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 16 de julio de 2026, tramitada bajo número interno 55349, en la cual expresa que:

'El usuario manifiesta que no prestó ni perdió su cédula, por lo cual pregunta cómo y por qué se registraron subsidios a su nombre. Indica que esta situación la afecta directamente y solicita, por favor, la devolución del dinero cobrado.'

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.

Analizada su reclamación, se evidenció que esta se relaciona con subsidios aplicados en compras efectuadas durante el año 2026.

En el marco de la investigación adelantada, se identificó que los hechos expuestos estarían asociados a actuaciones de terceros ajenos a la prestadora. Por tal motivo, **MONTAGAS** dio traslado de la inconformidad al contratista que gestionó las ventas objeto de reclamación, con el fin de que presentara las explicaciones correspondientes en garantía del debido proceso. En respuesta al requerimiento, el contratista manifestó que procedería a la devolución de los valores reclamados, al advertir un presunto incumplimiento del protocolo de validación de identidad previsto por **MONTAGAS**.

En consecuencia, actuando bajo su exclusiva responsabilidad y sin intervención de la prestadora, el contratista realizó el 1 de agosto de 2026 una consignación, a través de la empresa **SUPER GIROS**, por valor de ochenta y nueve mil PESOS (\$89.000) a nombre de la señora **JAVIER RIASCOS CASTRO**, correspondiente al subsidio aplicado en las compras de los meses mayo y junio. Como soporte, se adjunta el respectivo comprobante.

Respecto de las compras realizadas en los meses de febrero y abril, el contratista informó que la transacción se efectuó previa presentación del documento de identidad original del beneficiario. Adicionalmente, se suministran las coordenadas geográficas del lugar donde fue aplicado el subsidio tomadas del aplicativo dispuesto por parte del Ministerio de Minas y Energía, así:

FECHA	No. COMPROBANTE	COORDENADAS GEOGRÁFICAS DEL LUGAR EN QUE SE APLICÓ EL SUBSIDIO	
		LATITUD	LONGITUD
19/02/2026 01:16 PM	10962874	1,8044	-78,7651
08/04/2026 12:31 PM	11226893	1,8044	-78,7650

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 y comprobante de venta*

RED EMPRESARIAL DE SERVICIOS SA
Telefono: 0180000413767 - NIT:
900084777-9

email:

servicioalcliente@supergiros.com.co
Responsable de IVA
Operador Postal de Pago habilitado
y vigilado por el Mintic Resolucion
1215 de 2014 prorrogada por las
Resoluciones 02150 del 18 junio y
02386 del 02 julio de 2024

ENVIO DE GIRO POSTAL

NUMERO DOC: 1164785

COLABORADOR EMPRESARIAL
SUPERSERVICIOS DE NARINO SA
800249355
Telefono: 6027364897
Responsable de IVA

PIN: 13327721279101164784
FECHA DE EXPEDICION: 01/08/2026 -
03:58:16 PM CAJA: 325006043
ORIGEN: LA TAGUERA
DIRECCION: CL O O O CL COMERCIO TAGUERA
Taguera
TEL.: 3105969441
REMITENTE: JAVIER QUINONES
IDENTIFICACION: CC 1087107870
TEL.: XXX9999 CEL.: XXXXXX3138
CORREO: XXXXXXXXXXXXXXXX
DIREC: Autopista 0000 Occidente (Oeste)
0000 as 0000 libertador 1
DESTINATARIO: JAVIER RIASCOS
IDENTIFICACION: CC 87940231
TELF: XXXXXXstra CEL.: XXXXX6647
DIREC: No Registra
CORREO: XXXXXXXXXXXX

MEDIO DE ENTREGA: Fisica

VALOR DEL GIRO : \$89,000.00
VALOR DEL FLETE : \$6,000.00
OTROS : \$0.00
VALOR RECIBIDO : \$95,000.00

Al proporcionar su huella digital y
demás datos personales, usted
autoriza a RED EMPRESARIAL DE
SERVICIOS S.A. a recolectar,
almacenar, usar, procesar,
compartir y transferir dichos
datos, así como, para las
finalidades dispuestas en la
Politica de Tratamiento de Datos
Personales para Clientes y
Usuarios. Esta autorización se rige
por lo establecido en la Ley 1581
de 2012. Para más información
consulte nuestra Política en
www.supergiros.com.co.

NOMBRES Y APELLIDOS

FIRMA DIGITAL: 003ED39347658526
NOMBRE: JAVIER QUINONES
IDENTIFICACION: CC 1087107870
CAJERO: 1089796500
IMPRESO: 01/08/2026 - 03:58:16 PM
POR RED EMPRESARIAL DE SERVICIOS S.A.
NIT: 900084777-9

PIN: 13327721279101164784
FECHA: 01/08/2026 - 03:58:16 PM CAJA:
325006043

**MONTAGAS**

Surtimos bienestar

NIT. 891.202.203 - 9

Documento equivalente en
proceso de transmisión electrónica**COMPROBANTE DE VENTA
LÍNEA CILINDROS****9897564**AUTORETENEDOR SEGÚN RES. 007406 DE 05/09/23
GRAN CONTRIBUYENTE SEGÚN RES. 001253 DE 24/10/22

FECHA	HORA	ID VENDEDOR	VEHÍCULO
19/2/26		604610737	
Cliente: Javier Muescos			
c.c. 87940231		Tel.: 3169036649	
Dirección: V1 Manaje			

CAPACIDAD	Nº IDENTIFICACIÓN DE FÁBRICA (NIF)	CANTIDAD	VALOR TOTAL
7 Kg/15 Lb			
9 Kg/20 Lb			
15 Kg/33 Lb			
18 Kg/40 Lb	112095218824	1	96900
45 Kg/100 Lb			
INSTALACIÓN DE CILINDRO: ☒ SI ☐ NO		VALOR VENTA:	\$96900
No. APROBACIÓN VENTA SUBSIDIADA:		SUBSIDIO:	\$1900
		TOTAL A PAGAR:	\$53000

CONSERVE ESTE COMPROBANTE EN CASO DE RECLAMO

Observaciones:

Recibido Cliente (nombre):

Firma: Javier Muescos

ATENCIÓN

Para la correcta aplicación del subsidio debe presentar su cédula original al momento de realizar la compra (RESOLUCIÓN 40720 DE 2016). Recuerde actualizar periódicamente su información en Sisben de su municipio. No permita que nadie utilice su subsidio, el mismo es personal e intransferible.

CONTACT CENTER☐ Numeral Móvil Gratuito: # 876

WhatsApp: 322 222 2323

Atención de Emergencias: Bomberos: 119

CÓDIGO DE MEDIDAVigilado
Superservicios

TR - CO18.01043



**MONTAGAS**

Surtimos bienestar

NIT. 891.202.203 - 9

Documento equivalente en
proceso de transmisión electrónica**COMPROBANTE DE VENTA
LÍNEA CILINDROS****9995349**AUTORETENEDOR SEGUN RES. 007406 DE 05/09/23
GRAN CONTRIBUYENTE SEGUN RES. 001253 DE 24/10/22

FECHA	HORA	ID VENDEDOR	VEHÍCULO
8/7/26		1004610737	
Cliente:	Javier Ruano Castro		
C.C.	87940231	Tel.:	3185228436
Dirección:	V. Manaje		

CAPACIDAD	Nº IDENTIFICACIÓN DE FÁBRICA (NIF)	CANTIDAD	VALOR TOT
7 Kg/15 Lb			
9 Kg/20 Lb			
15 Kg/33 Lb			
18 Kg/40 Lb	128191447072	1	96900
45 Kg/100 Lb			
INSTALACIÓN DE CILINDRO: ☒ SI ☐ NO		VALOR VENTA:	96900
No. APROBACIÓN VENTA SUBSIDIADA:		SUBSIDIO:	44400
		TOTAL A PAGAR:	52500

CONSERVE ESTE COMPROBANTE EN CASO DE RECLAMO

Observaciones: _____

Recibido Cliente (nombre): _____

Firma: Javier Ruano C.C.:**ATENCIÓN**

Para la correcta aplicación del subsidio debe presentar su cédula original al momento de realizar la compra (RESOLUCIÓN 40720 DE 2016). Recuerde actualizar periódicamente su información en Sisben de su municipio. No permita que nadie utilice su subsidio, el mismo es personal e intransferible.

CONTACT CENTER☐ Numeral Móvil Gratuito: # 876☒ Whatsapp: 322 222 2323☒ Atención de Emergencias: Bomberos: 119**CÓDIGO DE MEDIDA**Vigilado
Superservicios

TR - C018.01043

