

ACTA DE FIJACION

RESPUESTA RECLAMANTE PQR'S NO. 55.488

NOMBRE DEL PETICIONARIO: SILVIA ANDREA CORTES CASTILLO

LUGAR DE RADICACIÓN: MUNICIPIO DE TUMACO

FECHA: 17/08/2026

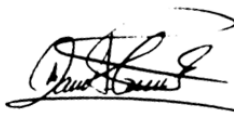
ASUNTO DE LA PQRF'S: POSIBLE SUPLANTACION DE IDENTIDAD

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) **SILVIA ANDREA CORTES CASTILLO**. El 17 de agosto de 2026.

En confirmación de lo aquí plasmado se firma en San Juan de Pasto, a los 31 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), 31 de agosto de 2026.

Señor (a):

SILVIA ANDREA CORTES CASTILLO

Cel. No: 3184028020

Dirección: Ubicación Pachito

Tumaco, Nariño

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

Radicado – PQR's No. 55.488

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 17 de agosto de 2026, tramitada bajo número interno 55.488, en la cual expresa que:

"La usuaria manifiesta no haber realizado las compras correspondientes a las fechas 16/06/2026 y 29/07/2026. Debido a esta situación, informa que no pudo realizar su compra utilizando el subsidio y solicita conocer quién efectuó dichas compras. Adicionalmente, solicita información sobre las medidas que se pueden implementar para evitar que esta situación vuelva a presentarse y se realicen compras no autorizadas a su nombre. La usuaria informa que no cuenta con correo electrónico, por lo cual solicita que la respuesta formal a su solicitud sea brindada a través de WhatsApp, en el número 3184028020."

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 25 de agosto de 2026, a través de **SU RED**, realizó la consignación de ochenta y ocho mil ochocientos PESOS M/C (\$88.800) a nombre del señora; **SILVIA ANDREA CORTES CASTILLO** 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.*

SU RED
MATRIX GIROS Y SERVICIOS S.A.S.
NIT. 900327256-8
Avenida Calle 26 N 69D-91 Torre 2 Of. 905
TELEFONOS 6017431414
WWW.SURED.COM.CO
servicio.alcliente@sured.com.co
OPERADOR HABILITADO - RESOLUCION #103
DEL 29 DE ENERO DE 2015 DEL MINTIC
RESOLUCION FACTURACION POS
NUMERO 18764070155254 DEL 03/05/2024
DESDE 232120530 HASTA 2800000000

ENVIO DE GIRO
CODIGO POSTAL: 528501
FAC VEN: HGSS246140420
PIN: 1521310251291542 25-08-2026 15:21
:31

ORIGEN: SIRIUS EQUIPO ESTACION BIOMAX CB
CC : 1087208275 TEL: 0000000000

NINER JESUS PEREIRA

DESTINO : SURED TAT MARCO TULIO TORRES
CC : 59667063 TEL: 5190600
e
SILVIA ANDREA CORTES

GIRO : 88800
FLETE : 6000
FLETE ADICIONAL : 0
TOTAL : 94800

PR ADMISION: FISICO

Con la Imposicion de mi huella declaro que fui informado sobre el tratamiento y finalidad al que seran sometidos mis datos, asi como el caracter facultativo de los datos sensibles y de menores de edad, los derechos que me asisten y los datos de identificacion y contacto de Matrix Giros y Servicios S.A.S., como responsable del tratamiento de datos personales. Entiendo y acepto el contrato de giros postales y la politica de tratamiento de datos personales los cuales estan ampliados y disponibles en www.sured.com.co

Firma:

Doc: 1087208275
O: 40 A: 1030589253 E: null
OPERADOR POSTAL DE PAGO HABILITADO Y
VIGILADO POR EL MINTIC RES. 103/15