

ACTA DE FIJACION**RESPUESTA RECLAMANTE PQR'S NO. 55.427****NOMBRE DEL PETICIONARIO: NEIDI BERNARDA ANGULO****LUGAR DE RADICACIÓN: MUNICIPIO DE TUMACO****FECHA: 01/08/2026****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) **NEIDI BERNARDA ANGULO**. El 01 de agosto de 2026.

En confirmación de lo aquí plasmado se firma en San Juan de Pasto, a los 24 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), 24 de agosto de 2026.

Señor (a):

NEIDI BERNARDA ANGULO

Cel. No:3152922884

Dirección: CL Libertadores Modelo

Tumaco, Nariño

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

Radicado – PQR's No. 55.427

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 1 de agosto de 2026, tramitada bajo número interno 55.427, en la cual expresa que:

"Hace aproximadamente un año no hace compras, porque estaba en la ciudad de Cali. Manifiesta que no ha perdido el documento y tampoco lo ha prestado a terceros para que apliquen el beneficio. Fecha las cuales reclama: 1. 2026-05-07 13:44 - 2. 2026-07-06 16:13"

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 24 de agosto de 2026, a través de **SUPER GIRO**, realizó la consignación de ciento treinta

y tres mil doscientos PESOS M/C (\$133.200) a nombre del señora; **NEIDI BERNARDA ANGULO** 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.*

Neidi B Angulo.

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 Resolución
1215 de 2014 prorrogada por las
Resoluciones 02150 del 18 junio y
02386 del 02 julio de 2024

ENVIO DE GIRO POSTAL

NUMERO DOC: 1174315

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

PIN: 117064521279101174315
FECHA DE EXPEDICION: 24/08/2026 -
11:00:30 AM CAJA: 27241410
ORIGEN: CALLE SUCRE
DIRECCION: CL 1 - 1 SUCRE
TEL.: 3105969441
REMITENTE: RUBY GARCES
IDENTIFICACION: CC 27366102
TEL.: XXXXXX5103 - CEL.: XXXXXX5103
CORREO: XXXXXXXXXXXXXXXXXX
DIREC: Calle 12 Oriente (Este) 54 54 12
TAGUERA
DESTINATARIO: NEIDI ANGULO
IDENTIFICACION: CC 31587013
TELF: XXX99999 - CEL.: XXXXXX2884
DIREC: Avenida CASA 36-99 Norte 96-63
LK 45-96 85-63 Centro 1
CORREO: XXXXXXXXXXXXXXXXXX

MEDIO DE ENTREGA: Fisica

VALOR DEL GIRO : \$133,200.00
VALOR DEL FLETE : \$7,500.00
OTROS : \$0.00
VALOR RECIBIDO : \$140,700.00

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
Política 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: DE2D89C34D16B4FE
NOMBRE: RUBY GARCES
IDENTIFICACION: CC-27366102
CAJERO: 1087127354
IMPRESO: 24/08/2026 - 11:00:30 AM
POR RED EMPRESARIAL DE SERVICIOS S.A.
NIT: 900084777-9

PIN: 117064521279101174315
FECHA: 24/08/2026 - 11:00:30 AM CAJA:
27241410

