

ACTA DE FIJACION

RESPUESTA RECLAMANTE PQR´S NO. 55.431

NOMBRE DEL PETICIONARIO: DIANA ANDRADE

LUGAR DE RADICACIÓN: MUNICIPIO DE TUMACO

FECHA: 3/08/2026

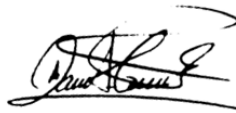
ASUNTO DE LA PQRF´S: POSIBLE SUPLANTACION DE IDENTIDAD

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) **DIANA ANDRADE**. El 3 de agosto de 2026.

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

Señor (a):

DIANA ANDRADE

Cel. No: 3154566411

Dirección: Avenida Ferrea-Estación

Tumaco, Nariño

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

Radicado – PQR's No. 55.431

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 3 de agosto de 2026, tramitada bajo número interno 55.431, en la cual expresa que:

"Manifiesta que la compra realizada el día 2026-07-14 10:24 no fue comprada por ella, tampoco ha prestado el documento y tampoco lo ha perdido. Solicita que brinde información de cómo se aplicó la compra."

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 SU RED, realizó la consignación de treinta y siete mil

PESOS M/C (\$37.000) a nombre del señora; **DIANA ANDRADE** 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.*

[NR -68172]

SU RED

MATRIX GIROS Y SERVICIOS S.A.S.

NIT. 900327256-8

Avenida Calle 24 # 69D-91 Torre 2 Of 905

TELEFONOS 6017431414

WWW.SURED.COM.CO

servicio.alcliente@sured.com.co

OPERADOR HABILITADO - RESOLUCION M103

DEL 29 DE ENERO DE 2015 DEL MINTIC

RESOLUCION FACTURACION PBS

NUMERO 18764070155254 DEL 03/05/2024

DESDE 232120530 HASTA 280000000

ENVIO DE GIRO

CODIGO POSTAL: 520501

FAC VEN: MGSS246133982

PIN:1518510251287810 24-08-2026 15:18

:51

ORIGEN: SIRIUS EQUIPO AV. LOS ESTUDIANTE

S CB

CC : 1087202432 TEL: 01087202432

1087202432@meil.com

SERGIO ALBERTO DAJOME

DESTINO : SURED TAT OLIVER CARVAJAL

CC : 59667454 TEL:

DIANA ANDRADE

GIRO : 37000

FLETE : 2000

FLETE ADICIONAL : 0

TOTAL : 39000

PR ADHISION: 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: 1087202432

O: 40 A: 1085309387 E: null
OPERADOR POSTAL DE PAGO HABILITADO Y
VIGILADO POR EL MINTIC RES. 103/15