

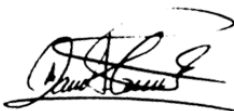
ACTA DE FIJACION**RESPUESTA RECLAMANTE PQR'S NO. 55.347****NOMBRE DEL PETICIONARIO: SANDRA KATHERINE CABEZAS BARREIRO****LUGAR DE RADICACIÓN: MUNICIPIO DE TUMACO****FECHA: 16/07/2026****ASUNTO DE LA PQRF'S: POSIBLE SUPLANTACION DE IDENTIDAD**

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) **SANDRA KATHERINE CABEZAS BARREIRO**. 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), 06 de agosto de 2026.

Señor (a):

SANDRA KATHERINE CABEZAS BARREIRO

Cel. No: 3204465790

Dirección: Anzoategui por el Hospital Viejo

Tumaco, Nariño

ASUNTO: Respuesta a reclamo por presuntas irregularidades en aplicación del subsidio.
Radicado – PQRF's No. 55.347

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 radicada el día 16 de julio de 2026, tramitada bajo el número interno 55347, dentro del cual manifiesta:

*"La usuaria informa que no es cliente de Montagas, sino de Gas País. Sin embargo, manifiesta que sus dos últimas compras, registradas con fechas 06/05/2026 y 06/07/2026, son asociadas a la empresa Montagas, y informa que no fue ella quien realizó dichas compras.
por esta razón informa que no pudo realizar su compra de gas con subsidio en Gas País.
Adicionalmente, la usuaria manifiesta que no ha botado, prestado ni extraviado su documento de identidad Finalmente, informa que no cuenta con correo electrónico, por lo que solicita que la respuesta formal a su caso sea enviada vía WhatsApp al número 3204465790."*

Inicialmente se aclara que las empresas prestadoras de servicios publicos 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 en concreto y, en esta gestión, se pudo constatar que la aplicación reclamada se realizó con el documento **ORIGINAL**. Esto se debe a que el aplicativo del **Ministerio de Minas y Energía** lee el código de barras ubicado en el reverso de la cédula, lo cual solo es posible con el documento auténtico. Cabe resaltar que esta es la única herramienta disponible para verificar la identidad del usuario, además de permitir la identificación visual de los rasgos físicos que deben coincidir con la fotografía del documento.

En atención a su comunicación, mediante la cual manifiesta no haber realizado las compras con subsidio los días 6/05/2026 y 06/07/2026, y afirma no haber extraviado su documento ni autorizado a terceros para aplicar dicho beneficio, nos permitimos informarle lo siguiente:

Una vez revisado los comprobantes de venta correspondiente a la fecha mencionada, se constató que la transacción fue realizada por un tercero que portaba su documento original. La compra objeto de reclamo fue realizada por la siguiente persona:

- La señora **Maritza Andrade Paz**, identificada con cédula de ciudadanía No. **38.681.383**, quien manifestó telefónica mente haber realizado las compras con la autorización de la propietaria del documento.

Por lo tanto, le invitamos a verificar la información mencionada; en caso de no reconocer la situación descrita, le sugerimos presentar la denuncia correspondiente ante la **FISCALÍA GENERAL DE LA NACIÓN**, autoridad competente para adelantar las investigaciones respectivas, dado que su cédula de ciudadanía habría sido utilizada por terceros para la obtención del beneficio.

Cabe precisar que **MONTAGAS S.A. E.S.P.** no es parte dentro de dicha actuación penal; no obstante, la empresa ha adoptado previamente las medidas necesarias y acciones preventivas con el propósito de evitar que situaciones similares se repitan en el futuro.

Así las cosas, dentro del término legal y con la información suministrada, damos por atendida de manera integral su solicitud. No obstante, se precisa que, de acuerdo con el artículo 154 de la Ley 142 de 1994, contra la presente decisión **NO** procede recurso alguno.

Sin otro particular,



NANCY MAIGUAL LUNA
Gerente Jurídica
MONTAGAS S.A. E.S.P.

*Proyectó: Gloria Stephanny Males Tobar – Auxiliar de PQR
Anexo: Comprobante de venta*



Surtimos bienestar

NIT. 891.202.203 - 9

Documento equivalente en
proceso de transmisión electrónica

11376858
COMPROBANTE DE VENTA
LÍNEA CILINDROS

9995443

AUTORETENEDOR SEGUN RES. 007406 DE 05/09/23
GRAN CONTRIBUYENTE SEGUN RES. 001253 DE 24/10/22

FECHA	HORA	ID VENDEDOR	VEHÍCULO
6 05 26 12:32	59683833		
Cliente:	Sandra Caberos		
C.C.	1087188433	Tel.:	3168211588
Dirección:	Pda. Amay		

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	212287865155	1	101700
45 Kg/100 Lb			
INSTALACIÓN DE CILINDRO: ☐ SI ☒ NO		VALOR VENTA:	\$
No. APROBACIÓN VENTA SUBSIDIADA:		SUBSIDIO:	\$ 441400
35675912		TOTAL A PAGAR:	\$ 57300

CONSERVE ESTE COMPROBANTE EN CASO DE RECLAMO

Observaciones: _____

Recibido Cliente (nombre): _____

Firma: Katherine C. C.C.: 1087188433

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



TR - CO18.01043





Documento equivalente en
proceso de transmisión electrónica

11697596
COMPROBANTE DE VENTA
LÍNEA CILINDROS

170469

AUTORETENEDOR SEGUN RES. 007406 DE 05/09/23
GRAN CONTRIBUYENTE SEGUN RES. 001253 DE 24/10/22

FECHA	HORA	ID VENDEDOR	VEHÍCULO
06/07/2023	263:59	58683833	
Cliente: Sandra Cabezas			
C.C.	1087188433	Tel.:	3168211538
Dirección: Pto. Comuna			

CAPACIDAD	N° IDENTIFICACIÓN DE FÁBRICA (NIF)	CANTIDAD	VALOR TOTAL
7 Kg / 15 Lb			
9 Kg / 20 Lb			
15 Kg / 33 Lb			
18 Kg / 40 Lb	222287000283	1	108900
45 Kg / 100 Lb			

INSTALACIÓN DE CILINDRO:	☒ SI ☐ NO	VALOR VENTA:	\$
No. APROBACIÓN VENTA SUBSIDIADA:		SUBSIDIO:	\$ 44400
36182160.		TOTAL A PAGAR:	\$ 64500

CONSERVE ESTE COMPROBANTE EN CASO DE RECLAMO

Observaciones:

Recibido Cliente (nombre):

Firma: Sandra C. C.C. 1087188433

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 - CO18.01043

