ACTA DE FIJACION

RESPUESTA RECLAMANTE PQR´S NO. 55.855

NOMBRE DEL PETICIONARIO: WILFREDO FRANCISCO GONZALEZ CAICEDO

LUGAR DE RADICACIÓN: MUNICIPIO DE TUMACO

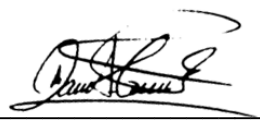
FECHA: 17/10/2026

ASUNTO DE LA PQRF´S: POSIBLE SUPLANTACION DE SUBSIDIO

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) **WILFREDO FRANCISCO GONZALEZ CAICEDO**. El 17 de octubre de 2026.

En confirmación de lo aquí plasmado se firma en San Juan de Pasto, a los 9 día del mes de noviembre del año 2026.

Colaborador que fija la comunicación: Gloria Stephanny Males Tobar

Firma: 

COORDINADOR DE PQR´S – GESTION LEGAL

San Juan de Pasto (N), 9 de noviembre de 2026.

Señor (a):
WILFREDO FRANCISCO GONZALEZ CAICEDO
Cel. No: 3234573206
Direccion: barrio Humberto Manzi
Correo: wilfredofranciscogonzalescaicedo@gmail.com
Tumaco, Nariño

ASUNTO: Respuesta a reclamo por presuntas irregularidades en aplicación del subsidio.
Radicado – PQRF´s No. 55.855

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 octubre de 2026, tramitada bajo número interno 55.855, en la cual expresa que:

> *"usuario reclama su última compra aplicada con subsidio el día 2026-10-14 por un valor de 44.400, informa no haber perdido ni emprestado su documento, informa que anteriormente ya había hecho una reclamación pero el problema sigue sucediendo"*

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 3 de noviembre de 2026, a través de **SUPER GIROS,** realizó la consignación de ochenta y

un mil PESOS M/C ($81.000) a nombre del señora; **WILFREDO FRANCISCO GONZALEZ CAICEDO** 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.

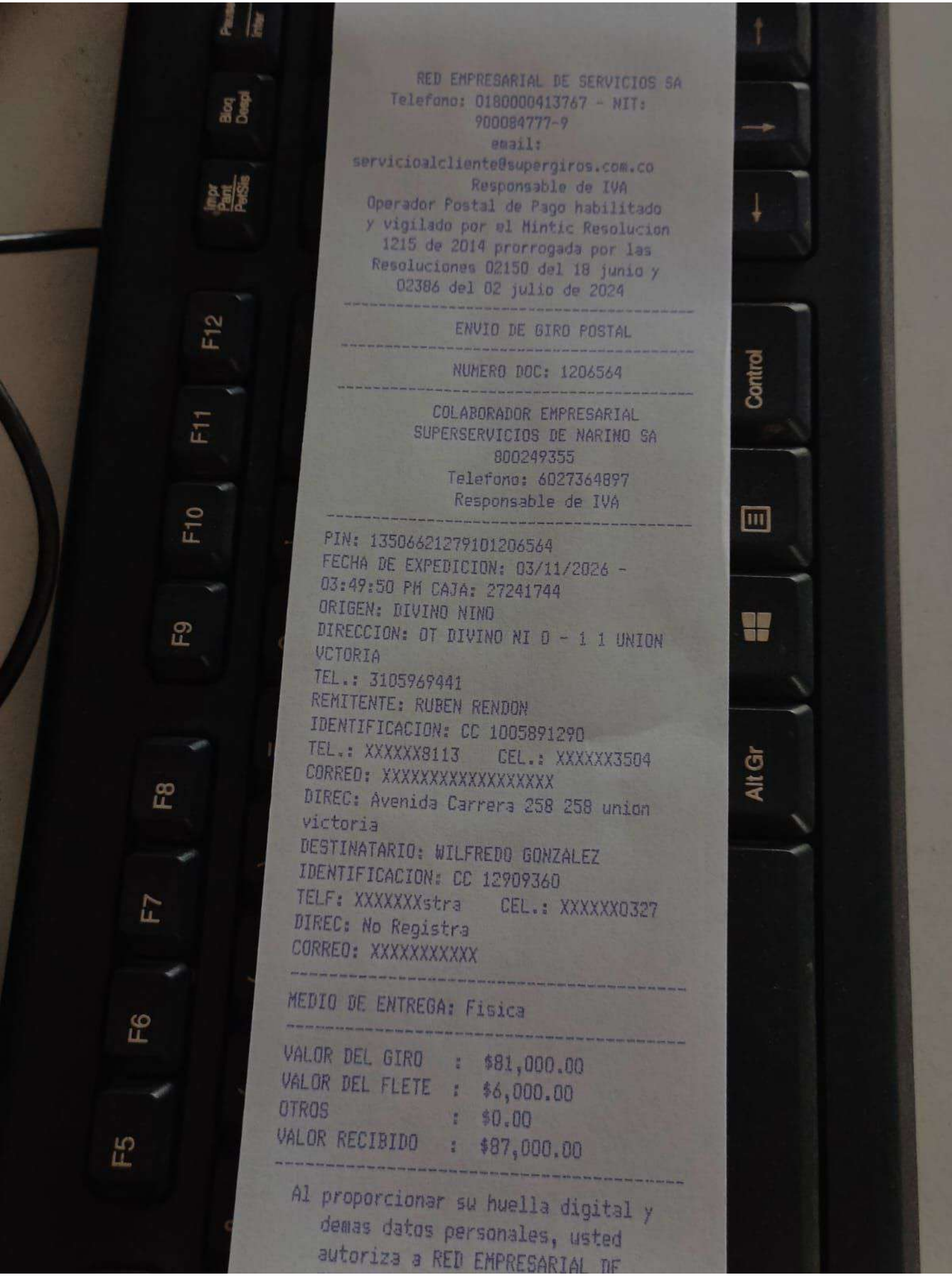
Por otro lado, le sugerimos que presente la denuncia ante la **FISCALÍA GENERAL DE LA NACIÓN** la cual es la autoridad competente para investigar, puesto que, su cedula fue utilizada por terceros para obtener el beneficio, lo anterior teniendo en cuenta que MONTAGAS no es sujeto dentro de la actuación 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.



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: 1206564

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

PIN: 13506621279101206564
FECHA DE EXPEDICION: 03/11/2026 -
03:49:50 PM CAJA: 27241744
ORIGEN: DIVINO NINO
DIRECCION: DT DIVINO NI O - 1 1 UNION
VCTORIA
TEL.: 3105969441
REMITENTE: RUBEN RENDON
IDENTIFICACION: CC 1005891290
TEL.: XXXXXX8113 CEL.: XXXXXX3504
CORREO: XXXXXXXXXXXXXXXXXX
DIREC: Avenida Carrera 258 258 union
victoria
DESTINATARIO: WILFREDO GONZALEZ
IDENTIFICACION: CC 12909360
TELF: XXXXXXXstra CEL.: XXXXXX0327
DIREC: No Registra
CORREO: XXXXXXXXXX

MEDIO DE ENTREGA: Fisica

VALOR DEL GIRO	:	$81,000.00
VALOR DEL FLETE	:	$6,000.00
OTROS	:	$0.00
VALOR RECIBIDO	:	$87,000.00

Al proporcionar su huella digital y
demas datos personales, usted
autoriza a RED EMPRESARIAL DE