

	MONTAGAS S.A. E.S.P. NIT 891202203-9			
	NOMBRE DEL FORMATO:			
	ACTA DE FIJACIÓN PAGINA WEB			
SUBPROCESO DE SERVICIO Y ATENCIÓN AL CLIENTE	VIGENCIA 02-jun-21	VERSIÓN 1	CÓDIGO 40.045-0022	PÁGINA 1 de 1

ACTA DE FIJACIÓN

RESPUESTA RECLAMANTE PQR´S No. 52.418

NOMBRE DEL PETICIONARIO: MARTHA LILIANA CABEZAS V.

LUGAR DE RADICACIÓN: MUNICIPIO DE TUMACO

FECHA: 17/02/2025

ASUNTO DE LA PQR F´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 PQR F´S relacionada en la parte preliminar de la presente, la cual fue radicada por el/la señor(a) **MARTHA LILIANA CABEZAS VILLARREAL**. El día 17 de febrero del 2025.

En confirmación de lo aquí plasmado se firma en San Juan de Pasto, a los 27 días del mes de marzo del año 2025.

Colaborador que fija la comunicación: Gloria Stephanny Males Tobar

Firma:  _____
COORDINADORA PQR PROCESO GESTION LEGAL

San Juan de Pasto (N), 19 de marzo de 2025.

Señor (a):

MARTHA LILIANA CABEZAS VILLARREAL

Cel. No. 3205706340

Correo: villarealliliana2303@gmail.com

Tumaco (Nariño).

ASUNTO: Respuesta a reclamo por presuntas irregularidades en aplicación del subsidio.
Radicado – PQRF's No. 52.418

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 febrero de 2025, tramitada bajo número interno 52.418, en la cual expresa que:

"Se comunica usuario informando que las últimas compras registrada en ministerio de minas y energías no la realizo ella solicita validación, no ha perdido su documento ni prestado. cc bloqueada en sigma".

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 18 de marzo de 2025, a través de la empresa **SUPER GIROS**, realizó la consignación de CUARENTA Y CUATRO MIL TRESCIENTOS PESOS M/C (\$44.300) a nombre de la señora **MARTHA LILIANA CABEZAS VILLARREAL**; 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, por lo cual le solicitamos se nos mantenga indemnes; 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,



MARÍA GABRIELA OJEDA ARTURO.
Coordinadora de PQR'S.
MONTAGAS S.A. E.S.P

Proyectó: Camila Canizales - Judicante
Anexo: Recibo de consignación.

Leonardo R. 52418

RED EMPRESARIAL DE SERVICIOS SA
telefono : 9000847779 - 3117623004

servicioalcliente@supergiros.com.co
RESPONSABLE DE TUA

Operador Postal de Pago habilitado y
vigilado por el Minfic Resol 1215/14

ENVIO GIRO POSTAL
NUMERO GCI: 088644367

COLABORADOR EMPRESARIAL
SUPERSERVICIOS DE MARINO

800249305
Telefono : 3117623004 - 3117623004

RESPONSABLE DE TUA

PIN : 1332772127910646367

FECHA: 18-03-2025 - 02:55:10 CATA : 29509

ORIGEN : TURACO MICROGIROS LA TABUERA
MARINO

DIREC.: SECTOR LA TABUERA
TEL.: [3158480130-3158480130]-[X]

REMITENTE: RUBY PAOLA GARCES VALENCIA

IDENTIFICACION : 27366102

TEL.: xxxxxxx5103 CEL.: xxxxxxx5103

CORREO: XXXXXXXXXXXXXXXXXXXX

DESTINO : LLORENTE MARINO

DIREC.: CL PRINCIPAL LAS PALMAS

TEL.: [3117623579]-[0]

DESTINATARIO: MARTHA LILIANA CAREZAS
VILLAREAL

IDENTIFICACION : 1087202430

TEL.: xxx2501 CEL.: xxxxxxx4833

CORREO: XXXXXXXXXXXXXXXXXXXX

MEDIO DE ENTREGA: FISICA

NOTAS : -- SIN OBSERVACION --

VALOR DEL GIRO : 44,300.00

VALOR DEL FLETE : 4,700.00

VALOR RECIBIDO : 49,000.00

ACEPTO las condiciones del Contrato de
prestacion de Servicio Postal exhibido

en el Punto de Atencion y en la pagina
web www.supergiros.com.co

NOMBRES Y APELLIDOS

FIRMA BIOMETRICA: AAAULbADtAAJPF+AAH

NOMBRE : RUBY PAOLA GARCES

VALENCIA

IDENTIFICACION :

CAJERO : 59683696

IMPRESO : 18/03/2025 - 02:55:10 p.n.

Por RED EMPRESARIAL DE SERVICIOS SA

KIT:9000847779

LOTERIA : LOTERIA DE CRUZ ROJA

NUMERO : 430

PIN : 1332772127910646367

FECHA: 18-03-2025 - 02:55:10 CATA : 29509



COMPROBANTE DE VENTA LÍNEA CILINDROS

8340982

NIT. 891.202.203 - 9

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

FECHA	HORA	ID VENDEDOR	VEHÍCULO
29 / 1 / 25		10891801199	
Cliente:	Martha Cabezas Villarreal		
c.c.	1087 202 430	Tel.:	318 540 1832
Dirección:	Baito		

CAPACIDAD	N° IDENTIFICACIÓN DE FÁBRICA (NIF)	CANTIDAD	VALOR TOTAL
7 Kg/15 Lb	14-8191-203103	1	
9 Kg/20 Lb			
15 Kg/33 Lb			
18 Kg/40 Lb			
45 Kg/100 Lb			
INSTALACIÓN DE CILINDRO:	<input checked="" type="checkbox"/> SI <input type="checkbox"/> NO	VALOR VENTA:	\$ 50.400
No. APROBACIÓN VENTA SUBSIDIADA:		SUBSIDIO:	\$ 17.200
31940591		TOTAL A PAGAR:	\$ 33.200

CONSERVE ESTE COMPROBANTE EN CASO DE RECLAMO

Observaciones: _____

Recibido Cliente (nombre): _____

Firma: _____

C.C.: _____

1087 202 430

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

☎ Línea Gratuita Nacional: 01 8000 914 080

☎ Whatsapp: 322 222 2323

🚒 Atención de Emergencias: Bomberos: 119

CÓDIGO DE MEDIDA



Vigilado
Superservicios



TR - C018.01043





**COMPROBANTE DE VENTA
LÍNEA CILINDROS**

8406062

NIT. 891.202.203 - 9

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

FECHA	HORA	ID VENDEDOR	VEHÍCULO
16 11 24		7089801199	
Cliente: <u>Martha Blanca Cabezas</u>			
c.c. <u>7087202430</u>		Tel.: <u>3185401823</u>	
Dirección: <u>BOJITO</u>			

CAPACIDAD	Nº IDENTIFICACIÓN DE FÁBRICA (NIF)	CANTIDAD	VALOR TOTAL
7Kg/15Lb			
9Kg/20Lb			
15Kg/33Lb	<u>060006106006</u>	<u>1</u>	<u>80600</u>
18Kg/40Lb			
45Kg/100Lb			
INSTALACIÓN DE CILINDRO: <input checked="" type="checkbox"/> SI <input type="checkbox"/> NO		VALOR VENTA:	\$
No. APROBACIÓN VENTA SUBSIDIADA: <u>31319868</u>		SUBSIDIO:	\$ <u>32100</u>
		TOTAL A PAGAR:	\$ <u>48500</u>

CONSERVE ESTE COMPROBANTE EN CASO DE RECLAMO

Observaciones: _____

Recibido Cliente (nombre): _____

Firma: Martha Cabezas c.c.: 7087202430

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 Línea Gratuita Nacional: 01 8000 914 080

Whatsapp: 322 222 2323 Atención de Emergencias: Bomberos: 119

CÓDIGO DE MEDIDA



TR - C018.01043