

ACTA DE FIJACION

RESPUESTA RECLAMANTE PQR´S No. 53.639

NOMBRE DEL PETICIONARIO: YAMILETH CASTILLO PRECIADO

LUGAR DE RADICACIÓN: MUNICIPIO DE TUMACO

FECHA: 6/08/2025

ASUNTO DE LA PQR´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´S relacionada en la parte preliminar de la presente, la cual fue radicada por el/la señor(a) **YAMILETH CASTILLO PRECIADO**. El 6 de agosto de 2025.

En confirmación de lo aquí plasmado se firma en San Juan de Pasto, a los 25 días del mes de agosto del año 2025.

Colaborador que fija la comunicación: Gloria Stephanny Males Tobar

Firma: _____



ABOGADO JUNIOR – GESTIÓN JURIDICA

San Juan de Pasto (N), 22 de agosto de 2025.

Señor (a):

YAMILETH CASTILLO PRECIADO

Celular: 3173403223

Dirección: Vía al Ancianito

Tumaco - Nariño

ASUNTO: Respuesta a reclamo por presuntas irregularidades en aplicación del subsidio.
Radicado – PQRF's No. 53.639

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 6 de agosto de 2025, tramitada bajo número interno 53.639, en la cual expresa que:

"Usuario informa que nunca ha perdido ni prestado documentos personales, ni ha compartido información que permita a terceros realizar ventas a su nombre. Por lo tanto, afirma que no ha realizado las compras que aparece en la página de min minas el 18 de junio y 18 de julio del año 2025. Solicita que se investigue esta situación y se tomen las medidas necesarias para anular las compras registradas, así como para evitar futuros usos indebidos de su identidad. También solicita que se le informe sobre los pasos a seguir para proteger sus datos y que se le proporcione una constancia de este reclamo."

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 pretende 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, las ventas 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 una aplicación, 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 julio de 2025, a través de la empresa **SUPER GIROS**, realizó la consignación de veintiocho mil quinientos PESOS M/C (\$28.500) a nombre de la señora

YAMILETH CASTILLO PRECIADO, correspondiente al subsidio del día 20/08/2025. Para constancia de lo anterior, se adjunta el respectivo comprobante de consignación.

En cuanto a la compra realizada el 18/06/2025, a continuación, se detallan las coordenadas del lugar en el que fue aplicado el subsidio:

FECHA	No. COMPROBANTE	COORDENADAS GEOGRÁFICAS DEL LUGAR EN QUE SE APLICÓ EL SUBSIDIO	
		LATITUD	LONGITUD
18/06/2025	8981748	1,8157	-78,7371

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 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,



ESTEFANIA FLOREZ RODRIGUEZ.
Abogada Delegada.
MONTAGAS S.A. E.S.P

Proyecto: Gloria Stephanny Males Tobar – Auxiliar de PQR
Anexo: Recibo de consignación y comprobante de venta

Telefono : 3117823554 - 3117823555
RESPONSABLE DE IVA

PIN : 1333592127910863688
FECHA:20-08-2025 - 05:48:39 CAJA : 29668
ORIGEN : TUMACO MICROGIROS LA PINATA
NARINO
DIREC.: HOTEL PORTOBELLO
TEL.: [3104256384-3104256384]-[*]
REMITENTE: IVAN GEDVANNY AGRUIRRE
IDENTIFICACION : 79405308
TEL.: xxx3996 CEL.: xxxxxx1678
CORRED:XXXXXXXXXXXX
DESTINO : RICAURTE CORRESPONSAL ALTAQUER
NARINO
DIREC.: ALTAQUER VIA PRINCIPAL TUMACO
TEL.: [3166187552]-[3166187552]
DESTINATARIO: YAMILETH CASTILLO
PRECIADO
IDENTIFICACION : 1004610160
TEL.: xxxxxx3223 CEL.: xxxxxx3223
CORREO: XXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXX

MEDIO DE ENTREGA: FISICA

NOTAS : -- SIN OBSERVACION --

VALOR DEL GIRO	:	28,500.00
VALOR DEL FLETE	:	4,700.00
VALOR RECIBIDO	:	33,200.00

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: AAAULbADwAAKue2AAJ
NOMBRE : IVAN GEDVANNY AGRUIRRE
IDENTIFICACION :
CAJERO : 31610488
IMPRESO : 20/08/2025 - 05:48:39 p.m.
Por RED EMPRESARIAL DE SERVICIOS SA
NIT:9000847779

**

Ivan Aguirre



COMPROBANTE DE VENTA
LÍNEA CILINDROS

8971234

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
18 07 2025		79405308	951
Cliente: Yamileth Castillo			
C.C. 1004610160		Tel.: 3205668391	
Dirección: P. del 501			

CAPACIDAD	N° IDENTIFICACIÓN DE FÁBRICA (NIF)	CANTIDAD	VALOR TOTAL
7 Kg / 15 Lb			
9 Kg / 20 Lb			
15 Kg / 33 Lb	118191378727	1	98300
18 Kg / 40 Lb			
45 Kg / 100 Lb			
INSTALACIÓN DE CILINDRO: <input type="checkbox"/> SI <input type="checkbox"/> NO		VALOR VENTA:	\$ 98300
No. APROBACIÓN VENTA SUBSIDIADA: 33321967		SUBSIDIO:	\$ 28500
		TOTAL A PAGAR:	\$ 69800

CONSERVE ESTE COMPROBANTE EN CASO DE RECLAMO

Observaciones: _____

Recibido Cliente (nombre): _____

Firma: *Yamileth Castillo* C.C.: 1004610160

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

Empty box for measurement code



Vigilado Superservicios



TR - CO18.01043





COMPROBANTE DE VENTA LÍNEA CILINDROS

8981748

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
18 06 25		6037131044	
Cliente: YAMILETH CASTILLO PILEGADO			
c.c. 1004610160		Tel.: 3173403223	
Dirección: Espinosa			

CAPACIDAD	N° IDENTIFICACIÓN DE FÁBRICA (NIF)	CANTIDAD	VALOR TOTAL
7 Kg/ 15Lb			
9 Kg/ 20Lb			
15 Kg/ 33Lb			
18 Kg/ 40Lb	23 228724150	1	
45 Kg/ 100Lb			
INSTALACIÓN DE CILINDRO: <input type="checkbox"/> SÍ <input checked="" type="checkbox"/> NO		VALOR VENTA:	\$ 170200
No. APROBACIÓN VENTA SUBSIDIADA: 33073611		SUBSIDIO:	\$ 39500
		TOTAL A PAGAR:	\$ 70700

CONSERVE ESTE COMPROBANTE EN CASO DE RECLAMO

Observaciones: Subsidio: \$ 39500

Recibido Cliente (nombre):

Firma: Yamilet Castillo C.C.:

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 - CO18.01043