

ACTA DE FIJACION

RESPUESTA RECLAMANTE PQR'S No. 53.559

NOMBRE DEL PETICIONARIO: DAVID ANTONIO SOLIS CASTILLO

LUGAR DE RADICACIÓN: MUNICIPIO DE TUMACO

FECHA: 23/07/2025

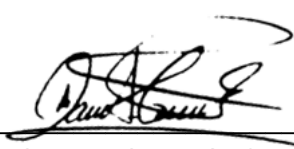
ASUNTO DE LA PQR'S: POSIBLE SUPLANTACION DE IDENTIDAD

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) **DAVID ANTONIO SOLIS CASTILLO**. El 23 de julio de 2025.

En confirmación de lo aquí plasmado se firma en San Juan de Pasto, a los 8 días del mes de agosto del año 2025.

Colaborador que fija la comunicación: Gloria Stephanny Males Tobar.

Firma: _____


ABOGADO JUNIOR – GESTIÓN LEGAL

San Juan de Pasto (N), 5 de agosto de 2025.

Señor (a):

DAVID ANTONIO SOLIS CASTILLO

Celular: 3166787531

Dirección: Barrio El modelo

Tumaco - Nariño

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

Radicado – PQRF's No. 53.559

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 23 de julio de 2025, tramitado bajo número interno 53.559, en la cual expresa que:

"El señor informa que adquirieron el subsidio sin su autorización, no ha perdido documento, no ha brindado fotocopias y no ha prestado cedula."

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, 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 23 de julio de 2025, a través de la empresa **SUPER GIROS**, realizó la consignación de cuarenta y cuatro mil PESOS M/C (\$44.000) a nombre del señor

DAVID ANTONIO SOLIS CASTILLO, correspondiente al subsidio del día 05/06/2025. Para constancia de lo anterior, se adjunta el respectivo comprobante de consignación.

En cuanto a la compra realizada el 05/07/2025, 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
05/07/2025	8812492	1,8052	-78,7701

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,


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

*Proyecto: Gloria Stephanny Males Tobar – Auxiliar de PQR
 Anexo: Recibo de consignación y comprobante No.8812492*

MONTAGAS
Surtimos bienestar

NIT. 891.202.203 - 9

**COMPROBANTE DE VENTA
LÍNEA CILINDROS**

8812492

AUTORETENEDOR SEGURERES 002406 DE 05/09/23
GRAN CONTRIBUYENTE SEGURERES 001253 DE 24/10/22

FECHA	HORA	ID VENDEDOR	VEHÍCULO
5 7 25		87944818	
Cliente: David Solís			
C.C. 1085330677		Tel.: 318 1759014	
Dirección: Needer Santa Rosa Río Negro			

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	128191460597	1	
45 Kg / 100 Lb			
INSTALACIÓN DE CILINDRO: ☒ SI ☐ NO		VALOR VENTA:	\$ 110200
No. APROBACIÓN VENTA SUBSIDIADA:		SUBSIDIO:	\$ 35900
33214760		TOTAL A PAGAR:	\$ 74300

CONSERVE ESTE COMPROBANTE EN CASO DE RECLAMO

Observaciones: _____

Recibido Cliente (nombre): _____

Firma: David Solís

C.C.: 1085330677

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 - CO18.01043



PJA01 0348007 PAMM 2447
RED EMPRESARIAL DE SERVICIOS SA
Telefono : 018000413767- NIT:9000847779
email:
servicioalcliente@supergiros.com.co

RESPONSABLE DE IVA
Operador Postal de Pago habilitado y
vigilado por el Mintic Resol 1215/14
ENVIO GIRO POSTAL
NUMERO DOC: DSNAB30908
COLABORADOR EMPRESARIAL
SUPERSERVICIOS DE NARIÑO
800249355
Telefono : 3117623554 - 3117623554
RESPONSABLE DE IVA

PIN : 1333442127910830908
FECHA:23-07-2025 - 05:22:09 CAJA : 29657
ORIGEN : MICROGIROS TUMACO PARQUE NARIÑO
NARIÑO
DIREC.: PARQUE NARIÑO
TEL.: [3148484516-3148484516]-[*]
REMITENTE: JOAN JOSE MOTA FERNANDEZ
IDENTIFICACION : 24629514
TEL.: xxxxxx0000 CEL.: xxxxxx1111
CORREO:NO SUMINISTRADO
DESTINO : LLORENTE NARIÑO
DIREC.: CL PRINCIPAL LAS PALMAS
TEL.: [3117623579]-[0]
DESTINATARIO: DAVID ANTONIO SOLIS
CASTILLO
IDENTIFICACION : 1085330677
TEL.: xxxxxx6373 CEL.: xxxxxx6373
CORREO: NO SUMINISTRADO

MEDIO DE ENTREGA: FISICA

NOTAS : -- SIN OBSERVACION --

VALOR DEL GIRO	:	35,900.00
VALOR DEL FLETE	:	4,700.00
VALOR RECIBIDO	:	40,600.00

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: AAAULBADTAAKDesAAK
NOMBRE : JOAN JOSE MOTA FERNANDEZ
IDENTIFICACION :
CAJERO : 59673948
IMPRESO : 23/07/2025 - 05:22:09 p.m.
Por RED EMPRESARIAL DE SERVICIOS SA
NIT:9000847779
