

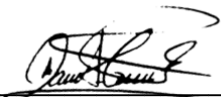
ACTA DE FIJACION**RESPUESTA RECLAMANTE PQR'S No. 53.798****NOMBRE DEL PETICIONARIO: LIVIA NELLY ENCALADA****LUGAR DE RADICACIÓN: MUNICIPIO DE PASTO****FECHA: 3/09/2025****ASUNTO DE LA PQRF'S: POSIBLE SUPLANTACION DE SUBSIDIO**

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) **LIVIA NELLY ENCALADA**. El 3 de septiembre de 2025.

En confirmación de lo aquí plasmado se firma en San Juan de Pasto, a los 18 días del mes de septiembre del año 2025.

Colaborador que fija la comunicación: Gloria Stephanny Males Tobar

Firma: _____

**ABOGADO JUNIOR – GESTION LEGAL**

San Juan de Pasto (N), 16 de septiembre de 2025.

Señor (a):

LIVIA NELLY ENCALADA

Cel. No. 3180779425

Correo: nelyencalanda41@gmail.com

CL 19 39 Sec Puerres Canchala

Pasto (N).

ASUNTO: Respuesta a reclamo por presuntas irregularidades en aplicación del subsidio.
Radicado – PQR'S No. 53.798

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 día 3 de septiembre de 2025, tramitada bajo el número interno 53.798, dentro del cual manifiesta:

"usuaria informa que están comprando con cedula de ella ultima el día 02/09/2025 intento comprar con subsidio y ya habían realizado la compra ".

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 09 de septiembre de 2025, a través de la empresa **SUPER GIROS**, realizó la consignación de **SETENTA Y DOS MIL NOVECIENTOS PESOS M/C (\$72.900)** a nombre de la señora **LIVIA NELLY ENCALADA**; 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,


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

*Proyectó: Andrea Hurtado Zambrano – Asistente de pqr
Anexo: Recibo de consignación.*

RED EMPRESARIAL DE SERVICIOS SA
Telefono : 01800041375 - 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: DSN4891870

COLABORADOR EMPRESARIAL

SUPERSERVICIOS DE NARINO

800249355

Telefono : 3117623554 - 3117623554

RESPONSABLE DE IVA

PIN : 1363282127910891870

FECHA: 15-09-2025 - 10:16:40 CAJA : 34324

ORIGEN : PASTO CAJA PRINCIPAL HOSPITAL
SAN PEDRO NARINO

DIREC.: HOSPITAL SAN PEDRO

TEL.: [3166221960-3166221960]-[*]

REMITENTE: FERNANDO LOPEZ

IDENTIFICACION : 1085310784

TEL.: xxxxxx0974 CEL.: xxxxxx0974

CORREO: XXXXXXXXXXXXXXXX

DESTINO : 472 RM NARINO UNIFICADA

DIREC.: CL 19 4-45 BOGOTA

TEL.: [28669367]-[0]

DESTINATARIO: LIVIA NELLY ENCALADA XXXX

IDENTIFICACION : 59815200

TEL.: xxxxxx1199 CEL.: xxxxxx1199

CORREO: NO SUMINISTRADO

MEDIO DE ENTREGA: FISICA

NOTAS : -- SIN OBSERVACION --

VALOR DEL GIRO : 72,900.00

VALOR DEL FLETE : 6,000.00

VALOR RECIBIDO : 78,900.00

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: AANLBAEFACTWZAAA

NOMBRE : FERNANDO LOPEZ

IDENTIFICACION :

CAJERO : 37082468

IMPRESO : 15/09/2025 - 10:16:40 a.m.

Por RED EMPRESARIAL DE SERVICIOS SA

NIT: 9000847779

LOTERIA : LOTERIA DE CUNDINAMARCA

NUMERO : 527

PIN : 1363282127910891870

FECHA: 15-09-2025 - 10:16:40 CAJA : 34324



CÓDIGO QR DIAN

NIT: 891 202 203 - 9

Kilómetro 6, Alto de Daza - Pasto, Nariño

Línea Gratuita: #876

Whatsapp: 322 222 2323

Grandes contribuyentes según Res. 000200 del 27/12/24

Autoretenedores a título de impuesto de renta y complementarios

según Res. 007406 del 05/09/23

Autoretenedores a título de ICA del Municipio de Pasto

según Res. 0355 del 22/09/23

Documento equivalente electrónico
Servicios Públicos Domiciliarios
Línea Cilindros

CUDE: 9c42a39378c0dea6cb542b371546c85fb71b1a54dbef479a7fbb902fdfa22b28815a66cb92521072021c7d19ba72ff

Documento Validado por DIAN

Información de la Factura

Número de factura: CYL001-45229
Comprobante: 5458160
Fecha De Generación: 22/07/2025
Hora De Generación: 04:08:12 PM
Fecha De Expedición:
Hora De Expedición:
ID: 1085310784
Nombre: Wilver Fernando Lopez Guerrero

Información del Usuario

Cliente: 59815200
Nombre: Livia Nelly Encalada
Dirección: CL 19 39 SEC PUERRES
Teléfono: 3180779425
Tipo De Venta: Subsidio
Metodo de Pago: Contado

Información del Cilindro

Cantidad:	Capacidad:	NIF
1	33Lb - 15Kg	232287152319

Venta

Cantidad de cilindros:	1
Valor:	\$ 86.600
Valor Subsidio:	\$ 37.000
A Pagar:	\$ 49.600
Aprobación:	33355479
Instalación Cilindro:	Si

Calidad Del GLP

NIF:	Propano:	Butano:	C5+Pe:	Agua:
232287152319	50,56%	47,66%	0,02%	0

Firma del Usuario

Livia Nelly Encalada

Documento generado a través del software SEINUX, propiedad de Montagas S.A E.S.P

El - Laythy B. Safa H.
Gerente General

Líneas de Atención

#876

322 222 2323



CÓDIGO QR DIAN

NIT: 891 202 203 - 9

Kilómetro 6, Alto de Daza - Pasto, Nariño

Línea Gratuita: #876

Whatsapp: 322 222 2323

Grandes contribuyentes según Res. 000200 del 27/12/24

Autoretenedores a título de impuesto de renta y complementarios

según Res. 007406 del 05/09/23

Autoretenedores a título de ICA del Municipio de Pasto

según Res. 0355 del 22/09/23

Documento equivalente electrónico
Servicios Públicos Domiciliarios

Línea Cilindros

CUDE: 297b090fbdd894d6fe85f177d1e4a9d07ce760d421f9ac9ac6bdec50bf2e8f31901eb3218986ba6d57a69da87dba5b

Documento Validado por DIAN

Información de la Factura

Número de factura:	CYL001-71885
Comprobante:	5459309
Fecha De Generación:	21/08/2025
Hora De Generación:	08:45:40 AM
Fecha De Expedición:	
Hora De Expedición:	
ID:	1085310784
Nombre:	Wilver Fernando Lopez Guerrero

Información del Usuario

Cliente:	59815200
Nombre:	Livia Nelly Encalada
Dirección:	CL 19 39 SEC PUERRES
Teléfono:	3180779425
Tipo De Venta:	Subsidio
Metodo de Pago:	Contado

Información del Cilindro

Cantidad:	Capacidad:	NIF
1	33Lb - 15Kg	148191527465

Venta

Cantidad de cilindros:	1
Valor:	\$ 86.600
Valor Subsidio:	\$ 35.900
A Pagar:	\$ 50.700
Aprobación:	33602708
Instalación Cilindro:	Si

Calidad Del GLP

NIF:	Propano:	Butano:	C5+Pe:	Agua:
148191527465	57,63%	39,93%	1,22%	0

Firma del Usuario

Livia Nelly Encalada

Documento generado a través del software SEINUX, propiedad de Montagas S.A E.S.P

El - Laythy B. Safa H.
Gerente General

