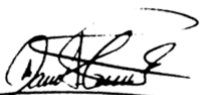


ACTA DE FIJACION**RESPUESTA RECLAMANTE PQR'S No. 53.883****NOMBRE DEL PETICIONARIO: FLORA JOHANNA PRADO MONTAÑO****LUGAR DE RADICACIÓN: MUNICIPIO DE SANDONA****FECHA: 15/09/2025****ASUNTO DE LA PQRF'S: POSIBLE SUPLANTACIÓN DE IDENTIDAD**

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 PQRF'S relacionada en la parte preliminar de la presente, la cual fue radicada por el/la señor(a) **FLORA JOHANNA PRADO MONTAÑO**. El 15 de septiembre de 2025.

En confirmación de lo aquí plasmado se firma en San Juan de Pasto, a los 24 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), 24 de septiembre de 2025.

Señor (a):

FLORA JOHANNA PRADO MONTAÑO

Cel. No: 3148745041

Dirección: Barrio: San Felipe

Tumaco, Nariño

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

Radicado – PQRF's No. 53.883

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 15 de septiembre de 2025, tramitada bajo número interno 53.883, en la cual expresa que:

"Usuaría se comunica informando que el día de hoy 15/09/2025 intento realizar su compra de cilindro con subsidio y no fue posible, informa que no ha tenido pérdida del documento, ni préstamo o fotocopias del mismo."

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 septiembre de 2025, a través de la empresa **SUPER**

GIROS, realizó la consignación de ochenta y un mil cuatrocientos PESOS M/C (\$81.400) a nombre de la señora **FLORA JOHANNA PRADO MONTAÑO**; 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 LUNA
Gerente Jurídica
MONTAGAS S.A. E.S.P

*Proyecto: Gloria Stephanny Males Tobar – Auxiliar de PQR
Anexo: Recibo de consignación.*

600249355
Telefono : 3117623554 - 3117623554
RESPONSABLE DE IVA

PIN : 1333492127910895144
FECHA: 18-09-2025 - 08:17:28 CAJA : 2966
ORIGEN : TUMACO MICROGIROS VARIEDADES
PALACIOS NARINO
DIREC.: CALLE NUEVA CREACION
TEL.: [3155905712-3155905712]-[*]
REMITENTE: JUAN DANIEL SIVIRA PARRA
IDENTIFICACION : 25814607
TEL.: xxxxxxx5888 CEL.: xxxxxxx5888
CORREO: NO SUMINISTRADO
DESTINO : NARINO CPM MISHELL VARIEDADES
NARINO
DIREC.: CLL7 3 62
TEL.: [3128404909]-[0]
DESTINATARIO: FLORA JHOANA PRADO
MONTANO
IDENTIFICACION : 1004617630
TEL.: xxxxxxx5041 CEL.: xxxxxxx5041
CORREO: XXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXX

MEDIO DE ENTREGA: FISICA

NOTAS : -- SIN OBSERVACION --

VALOR DEL GIRO	:	81,400.00
VALOR DEL FLETE	:	6,000.00
VALOR RECIBIDO	:	87,400.00

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