

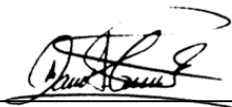
ACTA DE FIJACION**RESPUESTA RECLAMANTE PQR'S No. 53.968****NOMBRE DEL PETICIONARIO: DIANA MARÍA ANDRADE****LUGAR DE RADICACIÓN: MUNICIPIO DE TUMACO****FECHA: 2/10/2025****ASUNTO DE LA PQRF'S: POSIBLE SUPLANTACION DE IDENTIDAD**

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 PQRF'S relacionada en la parte preliminar de la presente, la cual fue radicada por el/la señor(a) **DIANA MARÍA ANDRADE**. El 2 de octubre de 2025.

En confirmación de lo aquí plasmado se firma en San Juan de Pasto, a los 14 días del mes de octubre del año 2025.

Colaborador que fija la comunicación: Gloria Stephanny Males Tobar

Firma: _____

**ABOGADO JUNIOR – GESTION LEGAL**

San Juan de Pasto (N), 14 de octubre de 2025.

Señor (a):

DIANA MARÍA ANDRADE

Cel. No:3154566411

Dirección: Av Ferrera

Tumaco, Nariño

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

Radicado – PQR's No. 53.968

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 2 de octubre de 2025, tramitada bajo número interno 53.968, en la cual expresa que:

*"La señora manifiesta que **no ha perdido ni ha prestado su cédula**, por lo tanto, no existe razón válida para que se hayan efectuado subsidio a su nombre sin su consentimiento. Considera que se ha hecho un uso indebido de su información personal y solicita que se investigue el caso. Por lo anterior, **requiere la devolución inmediata del dinero** correspondiente a dichas compras, y agradece una pronta respuesta por parte de la entidad responsable."*

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 en su calidad de intermediarias en la aplicación de dicho beneficio, soliciten de manera obligatoria: **i)** La cédula de ciudadanía original de beneficiario y que **ii)** El individuo que solicita el subsidio se encuentre incluido en el sistema de información **SISBEN**, esta última verificación se realiza a través del aplicativo creado por el **MINISTERIO DE MINAS Y ENERGÍA (Min Minas)** para los efectos.

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** que es absolutamente estricto, 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, el 7 de octubre 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 del señora **DIANA MARÍA ANDRADE**; 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, pues 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,


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

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

RED EMPRESARIAL DE SERVICIOS SA
Telefono : 018000413747- NIT:9000847779
email:

serviciosccliente@supergiros.com.co

RESPONSABLE DE IVA

Operador Postal de Pago habilitado y
vigilado por el Mintic Resol 1213/14

ENVIO GIRO POSTAL

NUMERO DOC: 88MA716306

COLABORADOR EMPRESARIAL

SUPERSEVICIOS DE MARINO

000249355

Telefono : 3117623554 - 3117623554

RESPONSABLE DE IVA

PIN : 1373942127910916306

FECHA:07-10-2025 - 11:33:20 CAJA : 33951

ORIGEN : TUMACO MICROGIROS CALLE VARGAS
MARINO

DIREC.: CALLE VARGAS CON INDEPENDENCIA

TEL.: [3120156347-3120156347]-[*]

REMITENTE: SERGIO ALVERTO DAJOHE

ESPAÑA

IDENTIFICACION : 1087202432

TEL.: xxxxxxx3589 CEL.: xxxxxxx3589

CORRED:XXXXXXXXXXXXXXXXXX

DESTINO : TUMACO ACOPIO PRINCIPAL

DIREC.: AVENIDA DE LOS ESTUDIANTES

TEL.: [151447444]-[411611111]

DESTINATARIO: DIANA MARIA ANDRADE

IDENTIFICACION : 59667454

TEL.: xxxxxxx0865 CEL.: xxxxxxx0865

CORRED: XXXXXXXXXXXXXXXXXXXX

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

FIRMA BIOMETRICA: AAAULbADWALRCtaAF

NOMBRE : SERGIO ALVERTO DAJOHE

ESPAÑA

IDENTIFICACION :

CAJERO : 59668823

IMPRESO : 07/10/2025 - 11:33:20 a.m.

Por RED EMPRESARIAL DE SERVICIOS SA

NIT:9000847779

LOTERIA : LOTERIA DE CRUZ ROJA

NUMERO : 258

PIN : 1373942127910916306

FECHA:07-10-2025 - 11:33:20 CAJA : 33951