

ACTA DE FIJACION

RESPUESTA RECLAMANTE PQR'S NO. 54.185

NOMBRE DEL PETICIONARIO: MARLIN YADIRA CUERO CABEZAS

LUGAR DE RADICACIÓN: MUNICIPIO DE TUMACO

FECHA: 10/11/2025

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) **MARLIN YADIRA CUERO CABEZAS**. El 10 de noviembre de 2025.

En confirmación de lo aquí plasmado se firma en San Juan de Pasto, a los 27 días del mes de noviembre del año 2025.

Colaborador que fija la comunicación: Gloria Stephanny Males Tobar

Firma: _____



COORDINADOR DE PQRS – GESTION LEGAL

San Juan de Pasto (N), 27 de noviembre de 2025.

Señor (a):

MARLIN YADIRA CUERO CABEZAS

Cel. No: 3159988398

Dirección: Avenida la playa Tres cruces

Tumaco, Nariño

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

Radicado – PQRF's No. 54.185

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 10 de noviembre de 2025, tramitada bajo número interno 54.185, en la cual expresa que:

"usuaria informa que no ha realizado compras con su cedula se está viendo afectada ya que no puede adquirir el subsidio, no ha tenido perdida del documento no lo aprestado"

Inicialmente se aclara que, las empresas somos intermediarias en la entrega del subsidio y de acuerdo con el artículo 5 de la **Resolución 40720 de 2016**, para su aplicación 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)**.

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 20 de noviembre de 2025, a través de la empresa EFECTY, realizó la consignación de ochenta y ocho mil setecientos PESOS M/C (\$88.700) a nombre del

señora **MARLIN YADIRA CUERO CABEZAS** ; 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, 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.

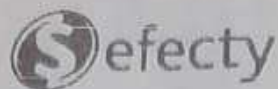
Por otro lado, le sugerimos que presente la denuncia ante la **FISCALÍA GENERAL DE LA NACIÓN** la cual es la autoridad competente para investigar, puesto que, su cedula fue utilizada por terceros para obtener el beneficio, lo anterior teniendo en cuenta que MONTAGAS no es sujeto dentro de la actuación 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.



EFFECTIVO LTDA.
NIT. 830.131.999-1
SOMOS GRANDES CONTRIBUYENTES
RESOLUCION No 0200 DEL
27-12-2023
SOMOS AUTORETENEEDORES
RESOLUCION No 006217 DEL
25-07-2013
Calle 96 No. 12-55 BOGOTA PBX
6341900
REDIMEN COMUN
CODIGO ACTIVIDAD ICA (8299) 9.66 x
MIL
www.efecty.com.co
BOGOTA D.C. - COLOMBIA
NUMERACION AUTORIZADA DIAN
RESOLUCION
No. 18764078078883 DE FECHA
2024-09-04
AL 2026-03-04 NUMERACION
DESDE 2592836
HASTA 20000000 PREFIJO FG
BOGOTA D.C. - COLOMBIA

FACTURA ELECTRONICA DE VENTA

No FU: 5332826
Especialista en servicio: JUANES ORLANDO
NO: 986932
Fecha Expedicion: 20/11/2025 09:31:40
Fecha Vencimiento: 20/11/2025 09:31:40
A pagar: \$68.700.00

Tarifa basica: \$5.000.00
Tarifa variable: \$0.00
Descuento: \$0.00
Total pagado: \$94.700.00
Efectivo: \$100.000.00
Cambio: \$5.300.00

PAP Origen: 903742 CALLE OBANDO CIBER
TIENDA MARANATHA
CALLE OBANDO LOCAL 68 TUMACO, NARIÑO

PAP Destino: 903742 CALLE OBANDO CIBER
TIENDA MARANATHA
CALLE OBANDO LOCAL 68 TUMACO, NARIÑO

Cantidad y descripcion: GIRO

Remitente:
LINA YURANI PRECIADO RODRIGUEZ
CC: 59684560
Tel: 3161021275
Correo electronico: notiene@gmail.com

Destinatario:
MAYLI YADIRA CUERO N A
CC: 1087800263
Tel: 3161021275
Correo electronico: No registrado

Medio de recibo: Fisico

Unidad de cantidad: 1
Codigo de producto: GIRO

Entrega Conforme: _____

C.C. _____

CUFE

0988766df1a3c047407e1dc56c9e10a3d3f9c6b19
67c55765f04137933ed6680032452085ec64b14a
d092d81764f03db8

