

## ACTA DE FIJACION

**RESPUESTA RECLAMANTE PQR'S NO. 54.301**

**NOMBRE DEL PETICIONARIO: MARÍA EFIGENIA MOYA SOLIZ**

**LUGAR DE RADICACIÓN: MUNICIPIO DE TUMACOO**

**FECHA: 3/12/2025**

**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](http://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) **MARÍA EFIGENIA MOYA SOLIZ**. El 3 de diciembre de 2025.

En confirmación de lo aquí plasmado se firma en San Juan de Pasto, a los 23 día del mes de diciembre del año 2025.

Colaborador que fija la comunicación: Gloria Stephanny Males Tobar

Firma: \_\_\_\_\_



**COORDINADOR DE PQR'S – GESTION LEGAL**

San Juan de Pasto (N), 22 de diciembre de 2025.

Señor (a):

**MARÍA EFIGENIA MOYA SOLIZ**

Cel. No:3104126887

Dirección: Barrio Iberia

Tumaco, Nariño

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

**Radicado – PQRF's No. 54.301**

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 3 de diciembre de 2025, tramitado bajo número interno 54.301, en la cual expresa que:

*"Usuario se comunica e informa que él no ha realizado la última compra del 15/1/2025 y por ende no tiene subsidio, adicional nunca ha perdido el documento."*

Inicialmente se aclara que las empresas de servicios públicos comercializadoras y distribuidoras de gas licuado de petróleo mediante cilindros 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 11 de diciembre de 2025, a través de la empresa **SUPER**

**GIROS**, realizó la consignación de cuarenta y cuatro mil cuatrocientos mil PESOS M/C (\$44.400) a nombre del señora; **MARÍA EFIGENIA MOYA SOLIZ** 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.*

ENVIO GIRO POSTAL  
NUMERO DOC: DSNA992931  
COLABORADOR EMPRESARIAL  
SUPERSERVICIOS DE NARINO  
800249355

Telefono : 3117623554 - 3117623554  
RESPONSABLE DE IVA

PIN : 1350662127910992931  
FECHA: 11-12-2025 - 10:19:08 CAJA : 32863  
ORIGEN : TUMACO MICROGIROS DIVINO NINO  
NARINO  
DIREC.: BARRIO UNION VICTORIA  
TEL.: [3117623575-3117623575]-[\*]  
REMITENTE: RUBEN RICARDO RENDON  
RIVERA  
IDENTIFICACION : 1005891290  
TEL.: xxxxxx9113 CEL.: xxxxxx3504  
CORREO: NO SUMINISTRADO  
DESTINO : TUMACO ACOPIO PRINCIPAL  
DIREC.: AVENIDA DE LOS ESTUDIANTES  
TEL.: [151447444]-[411611111]  
DESTINATARIO: MARIA EFIGENIA BOYA SOLIS  
IDENTIFICACION : 27511496  
TEL.: xxx3996 CEL.: xxxxxx6887  
CORREO: XXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXX

MEDIO DE ENTREGA: FISICA

NOTAS : -- SIN OBSERVACION --

VALOR DEL GIRO	:	44,400.00
VALOR DEL FLETE	:	4,700.00
VALOR RECIBIDO	:	49,100.00

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](http://www.supergiros.com.co)  
NOMBRES Y APELLIDOS

FIRMA BIOMETRICA: AAAULbADtAAL4ePAAA  
NOMBRE : RUBEN RICARDO RENDON  
RIVERA

IDENTIFICACION :

CAJERO : 1087195613

IMPRESO : 11/12/2025 - 10:19:08 a.m.

Por RED EMPRESARIAL DE SERVICIOS SA

NIT: 9000847779