

ACTA DE FIJACION**RESPUESTA RECLAMANTE PQR'S NO. 54.247****NOMBRE DEL PETICIONARIO:** **FELIPE TIBERIO LOPEZ ORTIZ****LUGAR DE RADICACIÓN:** **MUNICIPIO DE LA LLANADA****FECHA:** **24/11/2025****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) **FELIPE TIBERIO LOPEZ ORTIZ**. El 24 de noviembre de 2025.

En confirmación de lo aquí plasmado se firma en San Juan de Pasto, a los 10 día del mes de diciembre del año 2025.

Colaborador que fija la comunicación: Gloria Stephanny Males Tobar

Firma: _____


COORDINADOR DE PQRS – GESTION LEGAL

San Juan de Pasto (N), 9 de diciembre de 2025.

Señor (a):

FELIPE TIBERIO LOPEZ ORTIZ

Cel. No: 3181451291-3161009093

Dirección: fuente fatima

Tumaco, Nariño

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

Radicado – PQRF's No. 54.247

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 24 de noviembre de 2025, tramitada bajo número interno 54.247, en la cual expresa que:

"Usuario se comunica, manifestando que están realizando compras con su número de documento. No ha perdido documento tampoco lo ha prestado, requiere de su colaboración."

Inicialmente se aclara que las empresas prestadoras del servicio público de GLP mediante cilindros, somos intermediarias en la entrega del subsidio y 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 ajena 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 trató 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 28 de noviembre de 2025, a través de la empresa **SUPER GIROS**, realizó la consignación de Setenta y dos mil setecientos PESOS M/C (\$72.700) a nombre

del señora **FELIPE TIBERIO LOPEZ ORTIZ**; 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 tendríamos 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.

REMITENTE: IVAN GEVANNY AGRUIRRE
DIRECCION: CL PRINCIPAL LAS PALMAS
TEL.: [3104256384-3104256384]-[#]
IDENTIFICACION: 79405308
TEL.: XXX3996 CEL.: XXXXXXX1478
CORREO: XXXXXXXXXXXX
DESTINO: LLORENTE MARINO
DIRECCION: HOTEL PORTOBELLO
TEL.: [3117623579]-[0]
DESTINATARIO: FELIPE TIBERIO LOPEZ ORTIZ
IDENTIFICACION: 12914610
TEL.: XXX0600 CEL.:
CORREO: NO SUMINISTRADO

MEDIO DE ENTREGA: FISICA

NOTAS: -- SIN OBSERVACION --
VALOR DEL GIRO : 72,700.00
VALOR DEL FLETE : 6,000.00
VALOR RECIBIDO : 78,700.00

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: AAAUL6ADWAALs60AAA
NOMBRE : IVAN GEVANNY AGRUIRRE
IDENTIFICACION :
CAJERO : 1087200229
IMPRESO : 28/11/2025 - 01:01:24 p.m.
Por RED EMPRESARIAL DE SERVICIOS SA
NIT:9000847779

** ----- **

LOTERIA : LOTERIA DE MEDELLIN
NUMERO : 610
PIN : 1333592127910976876
FECHA:28-11-2025 - 01:01:24 CAJA : 29668