

ACTA DE FIJACION

RESPUESTA RECLAMANTE PQR'S NO. 55.052

NOMBRE DEL PETICIONARIO: SANDRA MILENY TAICUS TAICUS

LUGAR DE RADICACIÓN: MUNICIPIO DE RICAURTE

FECHA: 19/05/2026

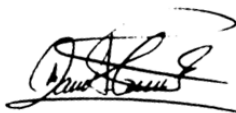
ASUNTO DE LA PQRF'S: APLICACIÓN DE SUBSIDIO

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) **SANDRA MILENY TAICUS TAICUS**. El 19 de mayo de 2026.

En confirmación de lo aquí plasmado se firma en San Juan de Pasto, a los 10 día del mes de junio del año 2026.

Colaborador que fija la comunicación: Andrea del Pilar Hurtado Zambrano.

Firma: _____

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

San Juan de Pasto (N), 10 de junio de 2026.

Señor (a):

SANDRA MILENY TAICUS TAICUS

Cel. No. 3147504104

Cuesbi

Ricaurte (N).

ASUNTO: Respuesta a reclamo por presuntas irregularidades en aplicación del subsidio.
Radicado – PQR'S No. 55.052.

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** procede a dar respuesta a su reclamo radicado el 19 de mayo de 2026, tramitada bajo el número interno **55.052**, dentro del cual señaló:

"la usuaria informa que el vendedor se adueñó de subsidio de la persona y informan que no es primera vez que lo hace 2026-03-28, 2026-05-07".

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.

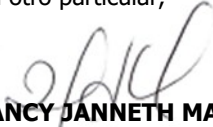
En respuesta al requerimiento arriba mencionado, el tercero comunicó que haría la devolución de los subsidios, por un presunto incumplimiento al protocolo de atención al usuario previsto por **MONTAGAS**, en el que **NO** se hizo una correcta validación de la identidad de la persona que pretendía acceder al beneficio, en ese orden ideas, con plena autonomía administrativa y financiera y sin la anuencia de la prestadora, el 09 de junio de 2026, a través de Supergiros, se realizó consignación de SETENTA Y CUATRO MIL PESOS M/CTE (\$74.000) a nombre del señora; SANDRA MILENY TAICUS TAICUS 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 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 JANNETH MAIGUAL
Gerente Jurídica
MONTAGAS S.A. E.S.P.

*Proyectó: Andrea Hurtado Zambrano – Asistente de pqr.
Anexo: soporte de transferencia realizada*

EMPRESARIAL DE SERVICIOS SA
Telefono : 018000413747- NIT:9000947779
email:
servicioalcliente@supergiros.com.co
RESPONSABLE DE IVA
Operador Postal de Pago habilitado y
vigilado por el Mintic Resol 1215/14
ENVIO GIRO POSTAL
NUMERO DOC: DSN1138348
COLABORADOR EMPRESARIAL
SUPERSERVICIOS DE MARINO
800249355
Telefono : 3117623554 - 3117623554
RESPONSABLE DE IVA

PIN : 15960621779101138348
FECHA:09-06-2026 - 08:59:46 CAJA : 75894
ORIGEN : MALLAMA CPM MAXITODO MARINO
DIREC.: VIA PRINCIPAL VEREDA CHUCUMES
TEL.: (0-0)-(8)
REMITENTE: VIVIANA ANDREA ZAMORA GOMEZ
IDENTIFICACION : 100651284
TEL.: xxx0600 CEL.: xxxxxxx0320
CORREO:XXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXX
DESTINO : RICAURTE CORRESPONSAL ALTAQUER
MARINO
DIREC.: ALTAQUER VIA PRINCIPAL TUNACO
TEL.: [3166187552]-[3166187552]
DESTINATARIO: SANDRA MILENY TAICUS
TAICUS
IDENTIFICACION : 1004600128
TEL.: xxx1111 CEL.: xxxxxx9018
CORREO:XXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXX

MEDIO DE ENTREGA: FISICA

NOTAS : -- SIN OBSERVACION --
VALOR DEL GIRO : 74,000.00
VALOR DEL FLETE : 6,000.00
VALOR RECIBIDO : 80,000.00

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: AAALKBAEFAAGEIAMA
NOMBRE : VIVIANA ANDREA ZAMORA GOMEZ
IDENTIFICACION :
CAJERO : 1086894278
IMPRESO : 09/06/2026 - 08:59:46 a.m.
Por RED EMPRESARIAL DE SERVICIOS SA
NIT:9000947779

LOTERIA : LOTERIA DE CRUZ ROJA
NUMERO : 379
PIN : 15960621779101138348