ACTA DE FIJACION

RESPUESTA RECLAMANTE PQR´S NO. 55.815

NOMBRE DEL PETICIONARIO: MELBA RUIZ ANGULO

LUGAR DE RADICACIÓN: MUNICIPIO DE TUMACO

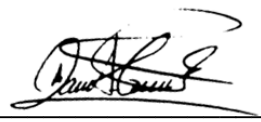
FECHA: 9/10/2026

ASUNTO DE LA PQRF´S: POSIBLE SUPLANTASION 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) **MELBA RUIZ ANGULO**. El 9 de octubre de 2026.

En confirmación de lo aquí plasmado se firma en San Juan de Pasto, a los 29 día del mes de octubre del año 2026.

Colaborador que fija la comunicación: Gloria Stephanny Males Tobar

Firma: 

COORDINADOR DE PQR´S – GESTION LEGAL

San Juan de Pasto (N), 28 de octubre de 2026.

Señor (a):
MELBA RUIZ ANGULO
Cel. No: 3233473486
Direccion: CS 9 L La Ciudadela
Tumaco, Nariño

ASUNTO: Respuesta a reclamo por presuntas irregularidades en aplicación del subsidio.
Radicado – PQRF´s No. 55.815

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 9 de octubre de 2026, tramitada bajo número interno 55.815, en la cual expresa que:

> '*No ha perdido el documento, entregado fotocopias o emprestado, informa que la compra del día 4/10/2026 no fue realizada por ella y no se explica como la pudieron haber realizado"*

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 20 de octubre de 2026, a través de **SUPER GIROS,** realizó la consignación de cuarenta y cuatro mil PESOS M/C ($44.000) a nombre del señora; **MELBA RUIZ ANGULO** 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.

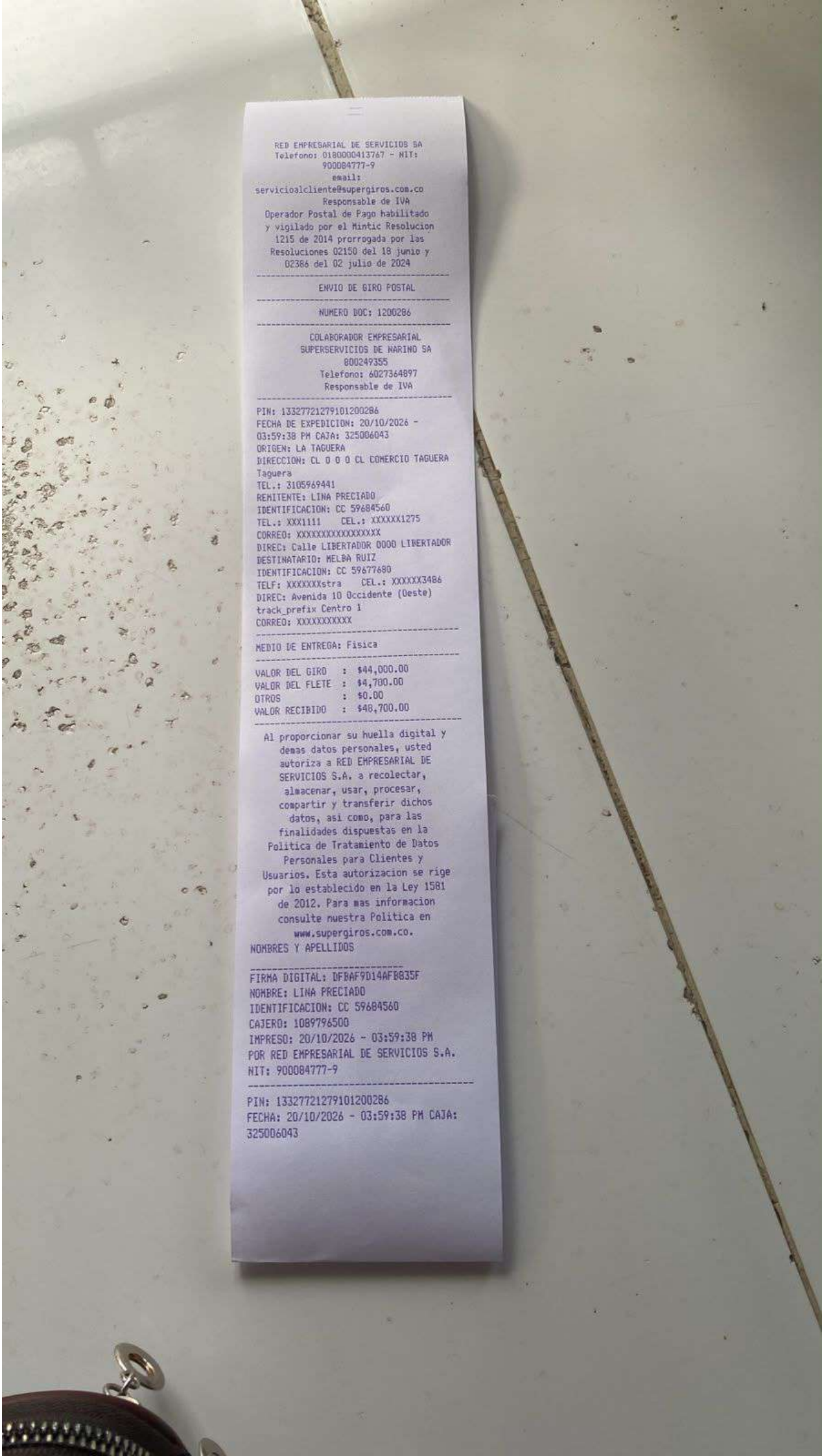
Por otro lado, le sugerimos que presente la denuncia ante la **FISCALÍA GENERAL DE LA NACIÓN** la cual es la autoridad competente para investigar, puesto que, su cedula fue utilizada por terceros para obtener el beneficio, lo anterior teniendo en cuenta que MONTAGAS no es sujeto dentro de la actuación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



RED EMPRESARIAL DE SERVICIOS SA
Telefono: 018000413767 - NIT: 900084777-9
email: servicioalcliente@supergiros.com.co
Responsable de IVA
Operador Postal de Pago habilitado y vigilado por el Mintic Resolucion 1215 de 2014 prorrogada por las Resoluciones 02150 del 18 junio y 02386 del 02 julio de 2024

ENVIO DE GIRO POSTAL

NUMERO DOC: 1200286

COLABORADOR EMPRESARIAL
SUPERSERVICIOS DE NARIÑO SA
800249355
Telefono: 6027364897
Responsable de IVA

PIN: 13327721279101200286
FECHA DE EXPEDICION: 20/10/2026 - 03:59:38 PM CAJA: 325006043
ORIGEN: LA TAGUERA
DIRECCION: CL 0 0 0 CL COMERCIO TAGUERA Taguera
TEL.: 3105969441
REMITENTE: LINA PRECIADO
IDENTIFICACION: CC 59684560
TEL.: XXX1111 CEL.: XXXXXX1275
CORREO: XXXXXXXXXXXXXXXX
DIREC: Calle LIBERTADOR 0000 LIBERTADOR
DESTINATARIO: MELBA RUIZ
IDENTIFICACION: CC 59677680
TELF: XXXXXXXstra CEL.: XXXXXX3486
DIREC: Avenida 10 Occidente (Oeste) track_prefix Centro 1
CORREO: XXXXXXXXXX

MEDIO DE ENTREGA: Fisica

VALOR DEL GIRO	:	$44,000.00
VALOR DEL FLETE	:	$4,700.00
OTROS	:	$0.00
VALOR RECIBIDO	:	$48,700.00

Al proporcionar su huella digital y demas datos personales, usted autoriza a RED EMPRESARIAL DE SERVICIOS S.A. a recolectar, almacenar, usar, procesar, compartir y transferir dichos datos, asi como, para las finalidades dispuestas en la Politica de Tratamiento de Datos Personales para Clientes y Usuarios. Esta autorizacion se rige por lo establecido en la Ley 1581 de 2012. Para mas informacion consulte nuestra Politica en www.supergiros.com.co.

NOMBRES Y APELLIDOS

FIRMA DIGITAL: DFBAF9D14AFB835F
NOMBRE: LINA PRECIADO
IDENTIFICACION: CC 59684560
CAJERO: 1089796500
IMPRESO: 20/10/2026 - 03:59:38 PM
POR RED EMPRESARIAL DE SERVICIOS S.A.
NIT: 900084777-9

PIN: 13327721279101200286
FECHA: 20/10/2026 - 03:59:38 PM CAJA: 325006043