	MONTAGAS S.A. E.S.P. NIT 891202203-9			
	NOMBRE DEL FORMATO: ACTA DE FIJACIÓN PAGINA WEB			
	SUBPROCESO DE SERVICIO Y ATENCIÓN AL CLIENTE	VIGENCIA 02-jun-21	VERSIÓN 1	CODIGO 40.045-0022

ACTA DE FIJACIÓN

RESPUESTA PQR F´S RADICADO No. 50.502
NOMBRE DEL PETICIONARIO: DIANA CAMILA ESPAÑA PRECIADO
LUGAR DE RADICACIÓN: MUNICIPIO DEL TUMACO
FECHA: 27/05/2024
ASUNTO DE LA PQR F´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 PQR F´S relacionada en la parte preliminar de la presente, la cual fue radicada por el/la señor(a) **DIANA CAMILA ESPAÑA PRECIADO**, el día 27 de mayo de 2024.

En confirmación de lo aquí plasmado se firma en San Juan de Pasto, a los 03 días del mes de julio del año 2024.

Colaborador que fija la comunicación: Gloria Stephanny Males Tobar

Firma: 

COORDINADORA PQR PROCESO GESTION LEGAL

San Juan de Pasto (N); 02 de julio de 2024.

Señor (a):

DIANA CAMILA ESPAÑA PRECIADO.

Cel. No. 3162278660

Barrio Nuevo Milenio.

Tumaco, Nariño.

ASUNTO: Respuesta a reclamo por Irregularidades en aplicación de subsidio.
Radicado - PQRFS No. 50.502.

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 27 de mayo de 2024, y tramitada bajo el radicado 50.502, cuyo objeto consiste en:

"Realizaron una compra a mi nombre el día 10 de mayo de 2024, nunca he perdido mi cédula, por lo cual solicito que se me devuelvan los subsidios".

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 en concreto y en esta gestión se logró observar que, las aplicaciones objeto de reclamo se hicieron 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.

Esta situación nos lleva a considerar que, terceras personas, que son ajenas a la prestadora, son las responsables de lo descrito; al respecto sea aclarar que **MONTAGAS** rechaza este tipo de situaciones, que son catalogados como delitos por el código penal, por esto, de nuestra parte se adelantará la Investigación Interna y en aras de Impedir se siga utilizando su beneficio sin su autorización ponemos a su disposición una alternativa, consistente en registrar en nuestro sistema su número de cédula como extraviado, esta situación provocará que en el momento que alguien intente utilizar su cédula para adquirir el beneficio la venta se frustre.

En ese sentido, si usted desea acceder a esta posibilidad le informamos que puede comunicarse a la línea telefónica No. 01 8000 914 080, marcando desde celular al # 876 o a través de nuestra página web: www.montagas.com.co

Se aclara que esta acción solamente impedirá que terceros se beneficien del subsidio al momento de la compra de **GLP** contenido en cilindros de propiedad de **MONTAGAS**, sin embargo, podrán acceder al subsidio en otras empresas que presente el servicio público de **GLP**.

Sobre los datos de la persona que está efectuando las compras, aclaramos que las ventas se están realizando bajo su nombre y cédula, por tanto, desconocemos la identidad de quien hace uso de su

cédula de ciudadanía, no obstante, le proporcionamos las coordenadas del lugar en que se aplicó el subsidio, así:

FECHA	NO. COMPROBANTE	COORDENADAS GEOGRÁFICAS DEL LUGAR EN QUE SE APLICÓ EL SUBSIDIO	
		LATITUD	LONGITUD
10/05/2024 06:55 p.m.	7.517.015	1,8057	-78,7773

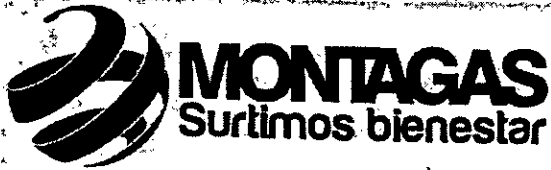
No obstante, le sugerimos que presente la denuncia ante la **FISCALÍA GENERAL DE LA NACIÓN** la cual es la autoridad competente para investigar, es por eso que le proporcionamos los comprobantes de venta como soporte probatorio de que su cedula fue utilizada por terceros para obtener el beneficio, lo 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,


MARIA GABRIELA OJEDA ARTURO.
Coordinadora de PQR S.
MONTAGAS S.A. E.S.P.

Anexos: Comprobante de venta en un folio.



COMPROBANTE DE VENTA LÍNEA CILINDROS

7517015

NIT. 891.202.203 - 9

AUTORETENEDOR SEGÚN RES. 007406 DE 05/09/23
GRAN CONTRIBUYENTE SEGÚN RES. 001253 DE 24/10/22

FECHA	HORA	ID VENDEDOR	VEHÍCULO
20	5:24	16JOTL827	
Cliente: Diana Vanila Espino P.			
C.C.	1087119392	Tel:	3155819871
Dirección: BIMULEMA			

CAPACIDAD	Nº IDENTIFICACIÓN DE FABRICA (NIF)	CANTIDAD	VALOR TOTAL
7 Kg/15 Lb			
9 Kg/20 Lb			
15 Kg/33 Lb			
18 Kg/40 Lb	232287153926	1	
45 Kg/100 Lb			
INSTALACIÓN DE CILINDRO: <input checked="" type="checkbox"/> SI <input type="checkbox"/> NO		VALOR VENTA:	\$ 94000
No. APROBACIÓN VENTA SUBSIDIADA:		SUBSIDIO:	\$ 44400
99704140		TOTAL A PAGAR:	\$ 49700

CONSERVE ESTE COMPROBANTE EN CASO DE RECLAMO

Observaciones: _____

Recibido Cliente (nombre): **diana vanila ESPINO**

Firma: **diana e.** C.C.: **1087119392**

ATENCIÓN

Para la correcta aplicación del subsidio debe presentar su cédula original al momento de realizar la compra (RESOLUCIÓN 40720 DE 2016). Recuerde actualizar periódicamente su información en Sisben de su municipio. No permita que nadie utilice su subsidio, el mismo es personal e intransferible.

CONTACT CENTER

Numeral Móvil Gratuito: # 876 Línea Gratuita Nacional: 01-8000 914 080

Whatsapp: 322 222 2323 Atención de Emergencias: Bomberos: 119

CÓDIGO DE MEDIDA

