

	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 RECLAMANTE PQR'S No. 51.143

NOMBRE DEL PETICIONARIO: MELIS KARINA CUERO VALENCIA.

LUGAR DE RADICACIÓN: MUNICIPIO DE TUMACO

FECHA: 23/08/2024

ASUNTO DE LA PQR F'S: 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) **MELIS KARINA CUERO VALENCIA**, el día 23 de agosto de 2024.

En confirmación de lo aquí plasmado se firma en San Juan de Pasto, a los 06 días del mes de septiembre del año 2024.

Colaborador que fija la comunicación: Gloria Stephanny Males Tobar

Firma: 
COORDINADORA PQR PROCESO GESTION LEGAL

San Juan de Pasto (N), 03 de septiembre de 2024.

Señora:

MELIS KARINA CUERO VALENCIA.

Cel. No. 3144592662, 3183612044.

Correo: melicuerdo26@gmail.com

Ciudadela Andamio.

Tumaco, Nariño.

ASUNTO: Respuesta a reclamo por presunta aplicación de subsidio sin autorización.
Radicado – PQRF's No. 51.143.

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 23 de agosto de 2024, tramitada bajo número interno 51.143, en la cual expresa que:

"Me dirijo a usted de la manera más respetuosa informando que la señora CUERO VALENCIA MELIS KARINA identificada con cédula de ciudadanía N. 1004611484 de Tumaco- Nariño inf servicio de recarga y al presentar el documento le informaron que no contaba con subsidio, no ha perdido documento ni prestado"

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 **SISBÉN**, 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 30 de agosto de 2024, a través de la empresa SUPER GIROS, realizó la consignación de VEINTE MIL TRESCIENTOS PESOS M/C (\$20.300) a nombre de la señora MELIS KARINA CUERO VALENCIA; el valor corresponde al subsidio que usted reclama.** Para constancia, se adjunta recibo de consignación.

MONTAGAS S.A. E.S.P.
Kilómetro 6 - Alto de Daza. Pasto, Colombia. +57(2) 724 4344
Contact Center: #876 - 018000 914 080
Whatsapp: 322 222 23 23
Correo electrónico: notificacion@montagas.com.co
Web: <https://montagas.com.co>



Es de aclarar que, la prestadora no está involucrada en este tipo de hechos, por lo cual le solicitamos se nos mantenga indemnes; 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 hará 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

Proyectó: Camila Mildred Canizales – Judicante.
Anexo: Recibo de consignación.

DIREC.: AVENIDA FERREA

TEL.: [3117623575-3117623575]-[*]

REMITENTE: JORGE ELIECER DIAZ ANDRADE

IDENTIFICACION : 6801747

TEL.: xxx2501 CEL.: xxxxxx5360

CORREO:XXXXXXXXXXXXXXXXXXXX

DESTINO : LLORENTE NARINO

DIREC.: CL PRINCIPAL LAS PALMAS

TEL.: [3117623579]-[0]

DESTINATARIO: MELIS KARINA CUERO

VALENCIA

IDENTIFICACION : 1004611484

TEL.: xxxxxx0068 CEL.: xxxxxx2662

CORREO: XXXXXXXXXXXXXXXXXXXX

MEDIO DE ENTREGA: FISICA

NOTAS : -- SIN OBSERVACION --

VALOR DEL GIRO : 20,300.00

VALOR DEL FLETE : 4,700.00

VALOR RECIBIDO : 25,000.00

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

NOHBRES Y APELLIDOS

FIRMA BIOMETRICA: AAAULbADOAAP1h3AAC

NOMBRE : JORGE ELIECER DIAZ ANDRADE

IDENTIFICACION :

CAJERO : 1087129690

IMPRESO : 30/08/2024 - 09:12:03 a.m.

Por RED EMPRESARIAL DE SERVICIOS SA

NIT:9000847779