	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	PÁGINA 1 de 1

ACTA DE FIJACIÓN

RESPUESTA RECLAMANTE PQR'S No. 51.147

NOMBRE DEL PETICIONARIO: YEINI ROCIO MINDINEROS CORTES.

LUGAR DE RADICACIÓN: MUNICIPIO DE TUMACO

FECHA: 23/08/2024

ASUNTO DE LA PQR F'S: POSIBLE SUPLANTACION DE IDENTIDA

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) **YEINI ROCIO MINDINEROS CORTES**, el día 23 de agosto de 2024.

En confirmación de lo aquí plasmado se firma en San Juan de Pasto, a los 09 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), 09 de septiembre de 2024.

Señora:

YEINI ROCIO MINDINEROS CORTES

Cel.No.3234775875

Tumaco (Nariño).

ASUNTO: Respuesta a reclamo por aplicación de subsidio sin autorización.
Radicado – PQR s No. 51.147.

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 26 de agosto de 2024, tramitada bajo número interno 51.147, en la cual expresa que:

"Usuaría informa que no ha realizado la última compra la usuaria no ha perdido el documento no registra la compra de 2024/08/16".

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 02 de septiembre de 2024, a través de la empresa **SUPER GIROS**, realizó la consignación de TREINTA Y NUEVE MIL QUINIENTOS PESOS M/C (\$39.500) a nombre de la señora **YEINI ROCIO MINDINEROS CORTES**; 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, por lo cual le solicitamos se nos mantenga indemnes; el contratista actuó de manera independiente y su actuar en nada

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>



Vigilado
Superservicios




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,


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

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

Operador Postal de Pago Habilitado
Vigilado por el MITEC Regal 1215/11
SERVIDOR POSTAL
NUMERO DDB: 05NA238839
DOLADORADOR EMPRESARIAL
SUPERSERVICIOS DE MARIÑO
800242355
Telefono : 3117623554 - 3117623554
RESPONSABLE DE IVA

FIN : 1333562127610230889
FECHA: 02-09-2024 - 09:01:28 CAJA : 29668
ORIGEN : TOMACO MICROCIROS EL PINO
MARIÑO
DIREC : MARIÑO EL PINO
TEL : [3005101734-3005101734]-[*]
REMITENTE : DUVAN ENRIQUE GUERRERO GODOY
IDENTIFICACION : 1087125451
TEL : XXXXXXXX DEL : XXXXXXXX-2930
CORREO: NO SUMINISTRADO
DESTINO : MARIÑO MARIÑO
DIREC : EL PRINCIPAL LAS PALMAS
TEL : [3117623579]-[01]
DESTINATARIO: YELNI ROCIO HINDINEROS
CORTES
IDENTIFICACION : 59879864
TEL : XXXX567 DEL : XXXXXX5865
CORREO: XXXXXXXXXXXXXXXXXXXX

TIPO DE ENTREGA: PISTEA

NOTAS : -- SIN OBSERVACION --
VALOR DEL GIRO : 39,500.00
VALOR DEL FLETE : 4,700.00
VALOR RECIBIDO : 44,200.00

ACEPTO las condiciones del Contrato de prestación de servicio Postal exhibido en el Punto de Atención y en la página web www.supergiros.com.co

NOMBRES Y APELLIDOS

TIPO BIOMETRICA: RAULBADAAPF50ALB
NOMBRE : DUVAN ENRIQUE GUERRERO GODOY
IDENTIFICACION :
CORREO : 1087125451
FECHA: 02-09-2024 - 09:01:28 CAJA :
SERVIDOR POSTAL DE SERVICIOS DE
MARIÑO MARIÑO