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

**ACTA DE FIJACIÓN**

**RESPUESTA RECLAMANTE PQR'S No. 51.206**

**NOMBRE DEL PETICIONARIO: MOISES ERACLITO QUIÑONES**

**LUGAR DE RADICACIÓN: MUNICIPIO DE TUMACO**

**FECHA: 02/09/2024**

**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](http://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) **MOISES ERACLITO QUIÑONES QUIÑONES**, el día 02 de septiembre de 2024.

En confirmación de lo aquí plasmado se firma en San Juan de Pasto, a los 24 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), 23 de septiembre de 2024.

Señor:

**MOISES ERACLITO QUIÑONES QUIÑONES**

Cel.No. 3178086888-3185730790

Correo: keisiquiñones1@gmail.com

Casa 5 - 98 Pedro Aristala.

Tumaco (Nariño).

**ASUNTO:** Respuesta a reclamo por presunta aplicación de subsidio sin autorización.  
**Radicado –** PQRFs No. 51.206.

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 02 de septiembre de 2024, tramitada bajo número interno 51.206, en la cual expresa que:

*"Usuario Moises Eraclito Quiñones Quiñones con c.c 12912014 del municipio de Tumaco Nariño manifiesta que se realizó una compra el 25 de agosto del presente año con el documento, manifiesta no haber extraviado el documento ni prestado a alguien de su núcleo familiar Cédula bloqueada en sistema".*

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 09 de septiembre de 2024, a través de la empresa SUPER GIROS, realizó la consignación de OCHENTA Y UN MIL CUATROCIENTOS PESOS M/C (\$81.400) a nombre del señor MOISES ERACLITO QUIÑONES QUIÑONES; 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 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,

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

*Proyecto: Camila Mildred Canizales -- Judicante.*  
*Anexo: Recibo de consignación.*

IDENTIFICACION : 1117516680  
TEL.: XXXXXX4304 CEL.: XXXXXX4304  
CORREO: NO SUMINISTRADO  
DESTINO : LLORENTE NARIÑO  
DIREC.: CL PRINCIPAL LAS PALMAS  
TEL.: [3117623579 ]-[0]  
DESTINATARIO: MOISES ERACLITO QUINONES  
QUINONES  
IDENTIFICACION : 12912014  
TEL.: XXX3996 CEL.: XXXXXX4602  
CORREO: NO SUMINISTRADO

MEDIO DE ENTREGA: FISICA

NOTAS : -- SIN OBSERVACION --  
VALOR DEL GIRO : 81,400.00  
VALOR DEL FLETE : 6,000.00  
VALOR RECIBIDO : 87,400.00

ACEPTO las condiciones del Contrato de prestación de Servicio Postal exhibido en el Punto de Atención y en la pagina web [www.supergiros.com.co](http://www.supergiros.com.co)

NOMBRES Y APELLIDOS

FIRMA BIOMETRICA: AAAULbADwAAFS4KAAL  
NOMBRE : YULIETH VARGAS DE VIA  
IDENTIFICACION :  
CAJERO : 59672015  
IMPRESO : 09/09/2024 - 05:19:11 p.m.  
Por RED EMPRESARIAL DE SERVICIOS SA  
NIT:9000847779

\*\*\*

LOTERIA : LOTERIA DE CUNDINAMARCA  
NUMERO : 128  
DIN : 11706002127910256417