	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. 51.614

NOMBRE DEL PETICIONARIO: GLENDA VANESSA VALENCIA VIVEROS.

LUGAR DE RADICACIÓN: MUNICIPIO DE TUMACO

FECHA: 28/10/2024

ASUNTO DE LA PQRF'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 PQRF'S relacionada en la parte preliminar de la presente, la cual fue radicada por el/la señor(a) **GLENDA VANESSA VALENCIA VIVEROS**, el día 10 de octubre de 2024.

En confirmación de lo aquí plasmado se firma en San Juan de Pasto, a los 18 días del mes de noviembre del año 2024.

Colaborador que fija la comunicación: Gloria Stephanny Males Tobar

Firma: _____



COORDINADORA PQR PROCESO GESTION LEGAL

San Juan de Pasto (N), 15 de noviembre de 2024.

Señor (a):
GLEND VANESSA VALENCIA VIVEROS.
Cel. No. 3183455360-3239875546.
Correo: valenciaviverosvannessa@gmail.com
Avenida La Playa, libertad 2.
Tumaco (Nariño).

ASUNTO: Respuesta a reclamo por presunta irregularidad en aplicación de subsidio.
Radicado - PQR'S No. 51.614.

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 28 de octubre de 2024 y tramitada bajo el número interno 51614, dentro de la cual expresa lo siguiente:

"La Sra. Glenda Vanessa Valencia Viveros se comunica informando que es usuaria de la empresa supergas, sin embargo se presenta una compra en la empresa montagas realizada el día 2024-10-13. No ha prestado ni ha perdido su documento. El documento fue bloqueado en sigma".


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.

Aclarado lo anterior, nos referiremos a su caso mencionado que, para dar solución a este se inició la investigación respectiva, no obstante, durante el desarrollo de esta, específicamente el 14 de noviembre de los corrientes (2024) usted se comunicó vía telefónica con el propósito de desistir del reclamo, porque, de acuerdo con su declaración la compra que menciona si fueron realizada por usted, razón por la cual se dará archivo a su reclamación.

En ese sentido, amablemente le recomendamos que se valide correctamente la información antes de presentar un reclamo, pues este tipo de situaciones generan un gasto administrativo para la prestadora.

Así las cosas, dentro del término legal y con la información suministrada damos por satisfecha de manera integral su reclamación.

Sin otro particular,


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

Proyectó: Camila Mildred Cantizales - Judicante.



Vigilado
Superservicios

