	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. 51.652
NOMBRE DEL PETICIONARIO: JENNYS YOLANDA NARVAEZ ORTIZ.
LUGAR DE RADICACIÓN: MUNICIPIO DE GUALMATAN
FECHA: 05/11/2024
ASUNTO DE LA PQR'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'S relacionada en la parte preliminar de la presente, la cual fue radicada por el/la señor(a) : **JENNY'S YOLANDA NARVAEZ ORTIZ**, el día 05 de noviembre 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):
JENNYS YOLANDA NARVAEZ ORTIZ.
Cel. No. 3005451561.
Correo: yolandanvaz@gmail.com
Gualmatan (Nariño).

ASUNTO: Respuesta a reclamo por presunta aplicación de subsidio sin autorización.
Radicado – PQRF s No. 51.652.

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 05 de noviembre de 2024, tramitada bajo número interno 51652, en la cual expresa que:

"Mediante la presente informo se comunica usuario Jennys Yolanda Narvaez Ortiz del municipio de gualmatán identificado con c.c 27225097 manifiesta que desde el año 2022 no ha real perdido y tampoco prestado el documento cédula bloqueada 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.

Por ello **MONTAGAS S.A. E.S.P** tiene establecidos procedimientos y protocolos para que nuestra fuerza de venta realice su proceso de manera asertiva, respetuosa y de calidad, buscando siempre la satisfacción integral de los usuarios frente al producto y servicio que prestamos. Atendiendo a sus manifestaciones y en observancia de nuestra política de calidad, nos permitimos informarle que se adelantó un proceso interno tendiente a investigar lo acaecido y se tomó acciones necesarias para evitar la recurrencia de este tipo de situaciones.

En marco del mentado proceso, se requirió al contratista que realizó las ventas objeto de reclamo, quien por sus propios medios y dentro de su autonomía administrativa y financiera, realizó la devolución de la cedula de ciudadanía correspondiente a **JENNYS YOLANDA NARVAEZ ORTIZ**. Para garantizar que este documento llegue a su titular, **MONTAGAS** tomo en custodia el documento, por lo cual le solicitamos se presente en nuestro depósito ubicado en la Vereda Tusandala del municipio de Ipiales (N), para hacer la devolución de esta previo la suscripción de la respectiva acta de entrega y recibo a satisfacción.


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

Proyectó: Camila Canizales – Judicante.