	<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. 51.699**

**NOMBRE DEL PETICIONARIO: MARIA GRACIELA SINISTERRA SOL.**

**LUGAR DE RADICACIÓN: MUNICIPIO DE TUMACO**

**FECHA: 08/11/2024**

**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) **MARIA GRACIELA SINISTERRA SOL**, el día 08 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 GESTIÓN LEGAL**

San Juan de Pasto (N), 13 de noviembre de 2024.

Señor (a):  
**MARIA GRACIELA SINISTERRA SOL.**  
Cel. No. 3104494833.  
Correo: [gracielasol26@gmail.com](mailto:gracielasol26@gmail.com)  
Nuevo Milenio.  
Tumaco (Nariño)

**ASUNTO:** Respuesta a reclamo por presunta aplicación de subsidio sin autorización.  
**Radicado - PQRF'S No. 51.699**

Cordial saludo,

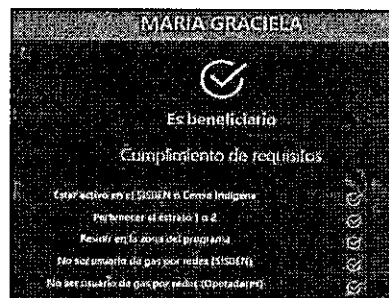
Agotado el procedimiento de atención respectivo, dentro del término legal y acorde a lo establecido en los artículos 14 y ss. de la Ley 1755 de 2015, en armonía con el artículo 153 de la Ley 142 de 1994, por medio de la presente **MONTAGAS S.A. E.S.P** procede a dar respuesta a su reclamación radicada el día 08 de noviembre de 2024, tramitada bajo el número interno 51699, dentro de la cual manifiesta:

*"Usuaría María Graciela Sinisterra sol con C.C 52261136 de Tumaco, Nariño informa que la compra registrada 07/11/2024 en el ministerio, no la ha realizado ella, e indagando al usuario, ella no ha perdido la cédula, no ha prestado el documento, ni ha entregado fotocopias. 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 en concreto y en esta gestión se logró observar que, las ventas objeto de reclamo se hicieron 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.

No obstante, gracias al oportuno reporte y a la diligente labora de la prestadora, pese a que no existe ninguna irregularidad en la aplicación, se logró **ANULAR** la venta, situación que implica que su beneficio **NO** fue afectado, tal y como se muestra a continuación:



**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](mailto:notificacion@montagas.com.co)  
Web: <https://montagas.com.co>




2024-11-07 08:11	52261136	MONTAGAS	1067116183	15.0	\$80600.00	32200.0	48300.0	ANULADO
------------------	----------	----------	------------	------	------------	---------	---------	---------

La anterior imagen fue tomada de la página del **MINISTERIO DE MINAS Y ENERGÍA** la cual puede consultar en el siguiente enlace: <https://webglp.minenergia.gov.co/beneficiario>. 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, lo invitamos a que presente la denuncia ante la Fiscalía General de la Nación como autoridad competente para investigar.

Así las cosas, damos por satisfecha de manera integral a todos los requerimientos realizados en su reclamación

Sin otro particular,



**MARJA GABRIELA OJEDA ARTURO.**  
Coordinadora PQR.  
**MONTAGAS S.A. E.S.P.**

*Proyectó: Camila Canizales – judicante.*