	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 PQR ´S RADICADO No. 51.828
NOMBRE DEL PETICIONARIO: OSCAR HERNAN PORTILLA CORAL
LUGAR DE RADICACIÓN: MUNICIPIO DE TUMACO
FECHA: 11/12/2024
ASUNTO DE LA PQRF ´S: POSIBLE 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) **OSCAR HERNAN PORTILLA CORAL**, el día 11 de diciembre de 2024.

En confirmación de lo aquí plasmado se firma en San Juan de Pasto, a los 14 días del mes de enero del año 2025.

Colaborador que fija la comunicación: Gloria Stephanny Males Tobar

Firma:  _____
COORDINADORA PQR PROCESO GESTION LEGAL

San Juan de Pasto (N), 14 de enero de 2025.

Señor (a):

OSCAR HERNAN PORTILLA CORAL

Cel. No. 3175151609-3138802492

Correo: smcs1893@gmail.com

Avenida ñilos Estudiantes

Tumaco (Nariño).

ASUNTO: Respuesta a recalmo por presuntas irregularidades en aplicación del subsidio.
Radicado – PQRF's No. 51.828.

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 11 de diciembre de 2024, tramitada bajo número interno 51.828, en la cual expresa que:

"Soy usuaria de gas país y reclamo las compras del 06 de diciembre de 2024 realizadas en su compañía"

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 13 de enero de 2025, a través de la empresa **SUPER GIROS**, realizó la consignación de CUARENTA Y TRES MIL CIEN PESOS M/C (\$43.100) a nombre del señora **OSCAR HERNAN PORTILLA CORAL**; 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 compromete a **MONTAGAS**, no obstante, le informamos que se 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

Anexo: Recibo de consignación.

Oscar Portilla

EMPRESARIAL DE SERVICIOS SA
Telefono : 01800041747 - 811-900047779
email:
servicioalcliente@supergiros.com.co

RESPONSABLE DE IVA
Operador Portal de Pago habilitado y
vigilado por el MinTic Resol 1215/14
ENVIO BIRO POSTAL
NUMERO DOC: 03NAST0445
COLABORADOR EMPREGARIAL
SUPERSERVICIOS DE NARIÑO
600249350
Telefono : 3117623554 - 3117623554
RESPONSABLE DE IVA

FIN : 1333412127910530465
FECHA:13-01-2025 - 05:43:00 CAJA : 29655
ORIGEN : TUMACO MICROGIROS CALLE SUCRE
NARIÑO
DIREC.: CALLE DE LOS BANCOS
TEL.: [3004917181-3004917181]-[*]
REMITENTE: RUBY PAOLA GARCES VALENCIA
IDENTIFICACION : 27366102
TEL.: XXXXXX5103 CEL.: XXXXXX5103
CORREO:XXXXXXXXXXXXXXXXXX
DESTINO : TUMACO ADOPIO PRINCIPAL
DIREC.: AVENIDA DE LOS ESTUDIANTES
TEL.: [151447444]-[411611111]
DESTINATARIO: OSCAR HERKAN PORTILLA
CORAL
IDENTIFICACION : 12917289
TEL.: XXX1111 CEL.: XXXXXX1996
CORREO: XXXXXXXXXXXXXXXXXXXX

MEBIO DE ENTREGA: FISICA

NOTAS : -- SIN OBSERVACION --
VALOR DEL BIRO : 43,100.00
VALOR DEL FLETE : 4,700.00
VALOR RECIBIDO : 47,800.00

ACEPTO las condiciones del Contrato de
prestacion de Servicio Postal exhibido
en el Punto de Atencion y en la pagina
web www.supergiros.com.co
NOMBRES Y APELLIDOS

FIRMA BIOMETRICA: AAAULBAEFAAADswAAB
NOMBRE : RUBY PAOLA GARCES
VALENCIA
IDENTIFICACION :
CAJERO : 1087107347
IMPRESO : 13/01/2025 - 05:43:00 p.m.
Por RED EMPRESARIAL DE SERVICIOS SA
NIT:9000847779

LOTERIA : LOTERIA DE CUNDINAMARCA
NUMERO : 183
PIN : 1333412127910530465
FECHA:13-01-2025 - 05:43:00 CAJA : 29655