

	Cód: DG01-PR02-GC	
	Versión 01	
	Mayo de 2022	

MECANISMOS PARA INTERPONER UNA PETICIÓN, QUEJA, RECLAMACIÓN O SUGERENCIA

El Derecho de Petición es un derecho fundamental establecido en el artículo 23 de la Constitución Política de Colombia y la Ley 1755 de 2015, usted tiene derecho a hacer peticiones y a recibir una respuesta rápida y completa.

Tenga en cuenta que, el ejercicio del derecho de petición es gratuito y puede realizarse sin necesidad de representación a través de abogado, o de persona mayor cuando se trate de menores en relación a las entidades dedicadas a su protección o formación.

A continuación, le contaremos lo que debe conocer del derecho de petición, qué debe incluir su solicitud y el paso a paso para presentarla:

1. CONOCER QUE SE VA A SOLICITAR

Para poder interponer una PQRs en GAS CAQUETA S.A E.S.P, es necesario comprender las siguientes definiciones:

- **PETICION:** Es la facultad que tienen nuestros usuarios para presentar solicitudes ante nuestra empresa, relacionados con la atención recibida por nuestros vendedores y/o producto y obtener pronta solución sobre lo solicitado
- **QUEJA:** Manifestación de inconformidad por nuestros usuarios, relacionada con una conducta inapropiada de la empresa frente al servicio.
- **RECURSOS:** Acto del usuario, para obligar a la empresa a revisar decisiones que afectan la prestación del servicio, o la ejecución del contrato de servicios públicos.
- **SUGERENCIA:** Es la manifestación de una idea o propuesta para mejorar el servicio o la gestión de GAS CAQUETA S.A E.S.P.

2. ¿QUÉ SE PUEDE SOLICITAR?

Se podrá solicitar:

- El reconocimiento de un derecho,
- La intervención de la entidad o funcionario,
- La resolución de una situación jurídica,
- La prestación de un servicio,
- Requerir información, consultar, examinar y requerir copias de documentos, formular consultas, quejas, denuncias y reclamos e interponer recursos.

3. ¿QUÉ DEBE INCLUIR EL DERECHO DE PETICIÓN?

- La entidad o persona a quien va dirigida la petición.
- Su nombre o el de la persona que presenta la petición.
- Su número de cédula, tarjeta de identidad o pasaporte, según corresponda.
- La explicación clara de lo que pide, solicita o necesita.
- Los motivos o razones por las cuales realiza la petición.

	Cód: DG01-PR02-GC	
	MECANISMOS PARA INTERPONER UNA PETICIÓN, QUEJA, RECLAMACIÓN O SUGERENCIA	
	Versión 01 Mayo de 2022	

- Una dirección física o un correo electrónico en donde desea recibir la respuesta.

Según el caso, también puede ser necesario que incluya información o documentos. En este sentido, le recomendamos que la petición sea completa y clara para que no tenga que volver a hacer una petición por el mismo tema.

4. ¿PORQUÉ MEDIOS EL USUARIO PUEDE PRESENTAR LAS PETICIONES, QUEJAS, RECURSOS O SUGERENCIAS?

- **Presentación escrita:**

Puede presentar su petición de manera escrita a través de diferentes medios. Por ejemplo:

Opción 1: El usuario puede presentar la solicitud de manera escrita radicando la solicitud en la oficina de Gestión Documental de GAS CAQUETA S.A E.S.P, ubicada en la ciudad de Florencia-Caquetá. El horario de atención es el siguiente:

Lunes a viernes: De 08:00 a.m hasta las 11:30 a.m y de 02:00 p.m hasta las 05:30 p.m.

Opción 2: El usuario puede presentar la solicitud por medio electrónico al correo info@gascaqueta.com.co.

- **Presentación verbal:**

Puede presentar una petición verbal, de manera presencial o telefónica al número 3204285767. Para ambos la persona encargada de la oficina de PQR, en el mismo día, tramitará de manera inmediata la atención para dar solución. Como medida de control al día siguiente se mide a través de una encuesta, la satisfacción de la solución dada por la empresa.

- **Para tener en cuenta:**

- Cuando una petición no se acompañe de los documentos e informaciones requeridos por la ley, en el acto de recibo se deberá indicar al peticionario los que falten.
- Si este insiste en que se radique, así se hará dejando constancia de los requisitos o documentos faltantes. Si quien presenta una petición verbal pide constancia de haberla presentado, el funcionario la expedirá en forma sucinta.
- GAS CAQUETA S.A E.S.P, podrá exigir que ciertas peticiones se presenten por escrito, y pondrán a disposición de los interesados, sin costo, a menos que una ley expresamente señale lo contrario, formularios y otros instrumentos estandarizados para facilitar su diligenciamiento. En todo caso, los peticionarios no quedarán impedidos para aportar o formular con su petición argumentos, pruebas o documentos adicionales que los formularios no contemplen, sin que por su utilización las autoridades queden relevadas del deber de resolver sobre todos los

	MECANISMOS PARA INTERPONER UNA PETICIÓN, QUEJA, RECLAMACIÓN O SUGERENCIA	Cód: DG01-PR02-GC
		Versión 01
		Mayo de 2022

aspectos y pruebas que les sean planteados o presentados más allá del contenido de dichos formularios.

- A la petición escrita se podrá acompañar una copia que, recibida por el funcionario respectivo con anotación de la fecha y hora de su presentación, y del número y clase de los documentos anexos, tendrá el mismo valor legal del original y se devolverá al interesado a través de cualquier medio idóneo para la comunicación o transferencia de datos. Esta autenticación no causará costo alguno al peticionario.

5. ¿CUÁNTO TIEMPO TIENE LA EMPRESA PARA DAR RESPUESTA A MI PQRs?

Los términos para resolver toda petición son dentro de los quince (15) días siguientes a su recepción. Estará sometida a término especial la resolución de las siguientes peticiones:

- Las peticiones de documentos y de información deberán resolverse dentro de los diez (10) días siguientes a su recepción. Si en ese lapso no se ha dado respuesta al peticionario, se entenderá, para todos los efectos legales, que la respectiva solicitud ha sido aceptada y, por consiguiente, la administración ya no podrá negar la entrega de dichos documentos al peticionario, y como consecuencia las copias se entregarán dentro de los tres (3) días siguientes.
- Las peticiones mediante las cuales se eleva una consulta en relación con las materias a su cargo deberán resolverse dentro de los treinta (30) días siguientes a su recepción.
- Cuando excepcionalmente no fuere posible resolver la petición en los plazos aquí señalados, la autoridad debe informar esta circunstancia al interesado, antes del vencimiento del término señalado en la ley expresando los motivos de la demora y señalando a la vez el plazo razonable en que se resolverá o dará respuesta, que no podrá exceder del doble del inicialmente previsto.

A tener en cuenta:

Debido a la emergencia sanitaria derivado de la pandemia por el COVID-19, se amplió el plazo conforme lo reglamentado en el Decreto 491 de 2020.

6. ¿QUÉ PÁSA SI PRESENTO PETICIONES INCOMPLETAS?

En virtud del principio de eficacia, cuando se constate que una petición ya radicada está incompleta o que el peticionario deba realizar una gestión de trámite a su cargo, necesaria para adoptar una decisión de fondo, y que la actuación pueda continuar sin oponerse a la ley, requerirá al peticionario dentro de los diez (10) días siguientes a la fecha de radicación para que la complete en el término máximo de un (1) mes.

A partir del día siguiente en que el interesado aporte los documentos o informes requeridos, se reactivará el término para resolver la petición.

 gas caquetá SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN	Cód: DG01-PR02-GC	
	MECANISMOS PARA INTERPONER UNA PETICIÓN, QUEJA, RECLAMACIÓN O SUGERENCIA	
	Versión 01	Mayo de 2022

Se entenderá que el peticionario ha desistido de su solicitud o de la actuación cuando no satisfaga el requerimiento, salvo que antes de vencer el plazo concedido solicite prórroga hasta por un término igual.

Vencidos los términos establecidos por la Ley, sin que el peticionario haya cumplido el requerimiento, se decretará el desistimiento y el archivo del expediente, que se notificará personalmente, contra el cual únicamente procede recurso de reposición, sin perjuicio de que la respectiva solicitud pueda ser nuevamente presentada con el lleno de los requisitos legales.

7. ¿QUÉ PASA SI PRESENTÓ PETICIONES IRRESPETUOSAS, OSCURAS O REITERATIVAS?

Toda petición debe ser respetuosa so pena de rechazo. Solo cuando no se comprenda la finalidad u objeto de la petición esta se devolverá al interesado para que la corrija o aclare dentro de los diez (10) días siguientes. En caso de no corregirse o aclararse, se archivará la petición. En ningún caso se devolverán peticiones que se consideren inadecuadas o incompletas.

Respecto de peticiones reiterativas ya resueltas, la empresa podrá remitirse a las respuestas anteriores, salvo que se trate de derechos imprescriptibles, o de peticiones que se hubieren negado por no acreditar requisitos, siempre que en la nueva petición se subsane.

8. ¿PUEDO INTERNER RECURSOS ANTE LA INCONFORMIDAD DE LA RESPUESTA?

Si el usuario no está conforme con la atención a la petición o queja, el usuario tiene derecho a presentar, un recurso de reposición y subsidio de apelación, que en primera instancia es revisado por la empresa y en segunda instancia por la Superintendencia de Servicios Públicos.

9. REGLAS ESPECIALES

Rechazo de las peticiones de información por motivo de reserva.

Toda decisión que rechace la petición de informaciones o documentos será motivada, indicará en forma precisa las disposiciones legales que impiden la entrega de información o documentos pertinentes y deberá notificarse al peticionario. Contra la decisión que rechace la petición de informaciones o documentos por motivos de reserva legal, no procede recurso alguno, salvo lo previsto en el artículo siguiente.

 gas caquetá SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN	Cód: DG01-PR02-GC	
	MECANISMOS PARA INTERPONER UNA PETICIÓN, QUEJA, RECLAMACIÓN O SUGERENCIA	
	Versión 01	Mayo de 2022

Seguridad frente al tratamiento de los datos personales

- Solo tendrán carácter reservado la información y los documentos expresamente sometidos a reserva por la Constitución Política o la ley, como por ejemplo la Historia Laboral, Historia Clínica, información protegida por el secreto comercial o industrial, entre otros. Para efecto de la solicitud de información de carácter reservado, solo podrá solicitarla el titular de la información.
- Toda decisión que rechace la petición de información o documentos de carácter reservados indicará en forma precisa las disposiciones legales que impiden la entrega de información o documentos pertinentes y deberá notificarse al peticionario. Contra esta decisión no procede ningún recurso, salvo en caso de insistencia del peticionario.

10. MARCO LEGAL

A continuación, lo (la) invitamos a consultar las normas legales que enmarcan el derecho de petición en Colombia:

- El artículo 23 de la Constitución Política de Colombia, establece que toda persona tiene derecho a presentar peticiones respetuosas a las autoridades por motivos de interés general o particular y a obtener pronta resolución.
- Ley 1755 de 2015 que reglamenta el derecho de petición.
- El Decreto 1166 de 2016, que regula las peticiones verbales.
- La Ley 1712 de 2014 que regula el derecho de acceso a la información pública.
- En la Sentencia C-951 de 2011 la Corte Constitucional advirtió sobre la improcedencia de dar un tratamiento distinto a la petición presentada en forma verbal, en relación con los elementos estructurales del derecho de petición.