

|                                                                                                                                              |                                                                                                                                       |              |
|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--------------|
|  <p><b>gas caquetá</b><br/>SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN</p> | <p align="center"><b>PROCEDIMIENTO PARA EL TRATAMIENTO Y NOTIFICACIÓN DE LAS DE PETICION, QUEJAS, RECLAMACIONES Y SUGERENCIAS</b></p> | Cód: PR02-GC |
|                                                                                                                                              |                                                                                                                                       | Versión: 7   |
|                                                                                                                                              |                                                                                                                                       | Mayo de 2022 |

### HISTORIAL DE CAMBIOS

| V  | DESCRIPCIÓN DE LA MODIFICACIÓN O CAMBIO                                                                                                                                                                                                                                                                    | MOTIVO DEL CAMBIO                                                                                                                                                                                                                                                                                                              | FECHA   |
|----|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|---------|
| 01 | Modificación de la versión y la codificación.                                                                                                                                                                                                                                                              | <ul style="list-style-type: none"> <li>Se modifica de acuerdo a la nueva estructura del Sistema de Gestión de Calidad SGC</li> <li>Teniendo en cuenta que se crea el instructivo de elaboración y codificación de documentos, se hace necesario la aplicación de dicha directrices en todos los documentos del SGC.</li> </ul> | 05-2011 |
|    | Modificación la estructura de la presentación de los documentos.                                                                                                                                                                                                                                           |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                |         |
|    | Realización y anexo del Diagrama de Flujo del procedimiento.                                                                                                                                                                                                                                               |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                |         |
|    | Modificación de los códigos de los registros que hacen parte de este procedimiento                                                                                                                                                                                                                         |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                |         |
| 02 | Modificación del procedimiento en los ítems.                                                                                                                                                                                                                                                               | <ul style="list-style-type: none"> <li>Se necesita una herramienta sistematizada para mayor control y seguimiento de las PQR.</li> <li>Este control se estableció con el fin de implementar la toma de acciones a tiempo.</li> </ul>                                                                                           | 05-2012 |
|    | Creación de la solicitud del cliente en el sistema.                                                                                                                                                                                                                                                        |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                |         |
|    | Adición de actividad de control                                                                                                                                                                                                                                                                            | Claridad en la cantidad de papelería suministrada.                                                                                                                                                                                                                                                                             |         |
|    | Modificación al formato de entrega de material y papelería de PQR suministrada.                                                                                                                                                                                                                            | Ajuste en los ítems y anexos de información necesaria.                                                                                                                                                                                                                                                                         |         |
| 03 | Modificación de la planilla de seguimiento.                                                                                                                                                                                                                                                                |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                | 07-2013 |
|    | Eliminación del formato entrega de material y papelería de PQR FR01-PR02-GC y se continua aplicando orden de salida el FR01-PR08-GA, el cual se soporta en el sistema                                                                                                                                      | Se modifica el formato por que se continuara realizando en el sistema SIGC.                                                                                                                                                                                                                                                    |         |
| 04 | Se modifica el encabezado, se remplaza Sistema de Gestión de Calidad por Sistema Integrado de Gestión, además se elimina el diagrama de flujo.                                                                                                                                                             | Se integra el sistema de gestión de calidad, con sistema de gestión de seguridad y salud en el trabajo y plan estratégico de seguridad vial. Además se elimina el diagrama de flujo para evitar duplicidad de información.                                                                                                     | 06-12   |
| 05 | Se modifica el nombre del procedimiento de acuerdo a la resolución de la superservicios SSPD-20151300054575 DEL 18-12-2015, donde la resolución SSPD-20161300 011295 DEL 28/04/2016 modifica a derechos de petición, quejas y recursos. Se modifican los formatos FR01-PR02-GC, FR02-PR02-GC, FR03-PR02-GC | Se modifican los códigos de las causales de acuerdo a la nueva resolución emitida por la superservicios                                                                                                                                                                                                                        | 01-2017 |
| 6  | Alinear el procedimiento y los formatos de acuerdo a la nueva resolución 76636 de 2018                                                                                                                                                                                                                     | Replantear las causales teniendo en cuenta la resolución 76636 de 2018. La cual indica en el anexo No. 6 que solo de registraran dos causales, 1. Facturación y 2: Prestación                                                                                                                                                  | 07-2019 |
| 7  | Se modifica el objeto, alcance, generalidades y desarrollo del procedimiento con el fin de incorporar requisitos legales aplicables.                                                                                                                                                                       | Dar cumplimiento a las disposiciones legales contenidas a la Ley 1581 de 2012, Resolución CREG 080 de 2019, Ley 1755 de 2015, se incorporan los                                                                                                                                                                                | 05-2022 |

|                                                                                                                                                  |                                                                                                                                    |  |              |
|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--|--------------|
|  <p><b>gas caquetá</b><br/>SISTEMA INTEGRADO DE<br/>GESTIÓN</p> | <p><b>PROCEDIMIENTO PARA EL<br/>TRATAMIENTO Y NOTIFICACIÓN DE LAS<br/>DE PETICION, QUEJAS,<br/>RECLAMACIONES Y SUGERENCIAS</b></p> |  | Cód: PR02-GC |
|                                                                                                                                                  |                                                                                                                                    |  | Versión: 7   |
|                                                                                                                                                  |                                                                                                                                    |  | Mayo de 2022 |

|  |  |                                                                                             |  |
|--|--|---------------------------------------------------------------------------------------------|--|
|  |  | lineamientos contenidos en la<br>Resolución SSPD-20211000555175<br>del 5 de octubre de 2021 |  |
|--|--|---------------------------------------------------------------------------------------------|--|

V. versión.

|                                                                                   |                                                                                                                 |  |              |
|-----------------------------------------------------------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--|--------------|
|  | <b>PROCEDIMIENTO PARA EL TRATAMIENTO Y NOTIFICACIÓN DE LAS DE PETICION, QUEJAS, RECLAMACIONES Y SUGERENCIAS</b> |  | Cód: PR02-GC |
|                                                                                   |                                                                                                                 |  | Versión: 7   |
|                                                                                   |                                                                                                                 |  | Mayo de 2022 |

## 1. OBJETIVO:

Recibir, atender, tramitar y responder las peticiones, quejas y recursos verbales o escritos que presenten los usuarios, en relación con los servicios que presta GAS CAQUETA, llevando una detallada relación de las peticiones y recursos presentados y del trámite y las respuestas que dieron, conforme la normatividad vigente.

## 2. ALCANCE:

Este procedimiento aplica para todas peticiones, quejas, reclamaciones o sugerencias, que presenten los clientes, con el fin establecer las actividades que garantice el cumplimiento de los requisitos por parte de GAS CAQUETA S.A E.S.P.

## 3. DEFINICIONES

**Reclamación:** Es la solicitud a través de la cual el suscriptor y/o usuario de un servicio público domiciliario, exige o demanda una solución al prestador, ya sea en interés particular o general, en razón de la prestación indebida o irregular del servicio.

**Queja:** Es la manifestación de protesta o de inconformidad que formula el suscriptor y/o usuario de un servicio público domiciliario, en relación con una conducta o una actuación del prestador que considera irregular.

**Recursos:** El recurso es un acto del suscriptor o usuario para obligar a la empresa a revisar ciertas decisiones que afectan la prestación del servicio o la ejecución del contrato. Estos recursos no requieren presentación personal ni intervención de abogado, aunque se emplee un mandatario.

**Recurso de Reposición:** Acto del suscriptor y/o usuario para obligar al prestador a revisar ciertas decisiones que afectan la prestación del servicio o la ejecución del contrato de servicios públicos, específicamente las relacionadas con la negativa del contrato, suspensión, terminación, corte y facturación.

**Recurso de Reposición y subsidiario de Apelación:** Acto del suscriptor y/o usuario, utilizado como medio de defensa para controvertir las decisiones proferidas con ocasión de una reclamación o de una queja relativa a la negativa del contrato, suspensión, terminación, corte y/o facturación del servicio, que en primera instancia es revisado por el prestador y en segunda, por la Superintendencia de Servicios Públicos Domiciliarios.

**Recurso de queja:** Este recurso procede cuando es rechazado el recurso de apelación y podrá interponerse ante la empresa o directamente ante la Superintendencia de Servicios Públicos, de acuerdo con lo expuesto en el artículo 74 numeral 3º del Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo. El SUSCRIPTOR o USUARIO deberá Informar a la EMPRESA dentro de los cinco (5) días hábiles siguientes, contados a partir de la presentación del escrito ante la Superintendencia de Servicios Públicos Domiciliarios, que ha interpuesto el recurso de queja.

|                                                                                   |                                                                                                                 |  |              |
|-----------------------------------------------------------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--|--------------|
|  | <b>PROCEDIMIENTO PARA EL TRATAMIENTO Y NOTIFICACIÓN DE LAS DE PETICION, QUEJAS, RECLAMACIONES Y SUGERENCIAS</b> |  | Cód: PR02-GC |
|                                                                                   |                                                                                                                 |  | Versión: 7   |
|                                                                                   |                                                                                                                 |  | Mayo de 2022 |

#### 4. GENERALIDADES:

Se considera Derecho de Petición la solicitud de reconocimiento de un derecho, 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, presentados por los suscriptores o usuarios a los prestadores, respecto de la facturación, suspensión, terminación y corte del servicio, negativa a la disponibilidad y prestación efectiva del servicio y, en general, a cualquier controversia, solicitud o requerimiento que surja frente a la prestación de un servicio público domiciliario o por incumplimiento a lo previsto en los contratos, incluido el de condiciones uniformes.

**4.1 CONTRATO DE SERVICIOS PÚBLICOS CON CONDICIONES UNIFORMES.** Como primera opción de prestación del servicio, la empresa ofrecerá un Contrato de Servicios Públicos, en el cual el usuario compra y la empresa vende GLP envasado. Además de cumplir con lo dispuesto en la Ley 142 de 1994, el contrato establece lo siguiente:

1. El precio del servicio y las condiciones de pago.
2. Los requisitos técnicos requeridos en la instalación del cilindro, en el lugar de instalación del cilindro y en las redes internas para poder suministrar el servicio, los cuales deben estar acordes con la reglamentación vigente.
3. El costo de alquiler y/o de tenencia de otros equipos, en caso que no sean de propiedad del usuario, de acuerdo con lo dispuesto en la regulación del marco tarifario correspondiente.
4. El mecanismo y costo de prestación de los servicios auxiliares, tales como revisión de la acometida o de la red interna, cuando es solicitada por el usuario, la construcción y certificación de la instalación interna, entre otros.
5. El área de operación de la empresa.
6. Los mecanismos de atención de emergencias.
7. Los mecanismos de atención al usuario.
8. Efectos del incumplimiento de las condiciones del contrato, por cualquiera de las partes
9. Para la entrega a domicilio del cilindro, el Contrato debe establecer:
  - a. Los mecanismos de entrega y solicitud del producto. La entrega se podrá realizar a través de avisos generales de rutas a los usuarios o a través de solicitud expresa del usuario o de otros mecanismos y la solicitud se realizará a través de los medios de comunicación que para el efecto haya dispuesto la empresa, tales como líneas telefónicas o páginas web, entre otras.
  - b. El tiempo máximo entre la solicitud del usuario y la entrega efectiva del GLP en cilindro en el domicilio del usuario.

**4.2 REQUISITOS DE LAS PETICIONES Y LAS QUEJAS:** Todo USUARIO, podrá presentar peticiones y quejas respetuosas a GAS CAQUETA S.A E.S.P a través de cualquier medio. Las peticiones y quejas que se presenten por escrito deberán contener:

- a) Los nombres y apellidos completos del USUARIO.
- b) El objeto de la petición o de la queja.
- c) Las razones en que se fundamenta la petición.
- d) La relación de documentos que se acompañan.
- e) Indicación del documento de identidad, número telefónico, dirección de notificación y/o correo electrónico.
- f) La firma del peticionario, cuando fuere el caso.

|                                                                                   |                                                                                                                 |  |              |
|-----------------------------------------------------------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--|--------------|
|  | <b>PROCEDIMIENTO PARA EL TRATAMIENTO Y NOTIFICACIÓN DE LAS DE PETICIÓN, QUEJAS, RECLAMACIONES Y SUGERENCIAS</b> |  | Cód: PR02-GC |
|                                                                                   |                                                                                                                 |  | Versión: 7   |
|                                                                                   |                                                                                                                 |  | Mayo de 2022 |

**6.2 REQUISITOS DE LOS RECURSOS.** Los recursos deberán reunir los siguientes requisitos:

- Interponerse dentro del plazo legal, por escrito, por el interesado o su representante, y sustentar los motivos de inconformidad.
- La designación de la dependencia de la EMPRESA y del funcionario al que se dirigen.
- Relacionar las pruebas que se pretende hacer valer.
- Indicar el nombre y apellidos completos del recurrente, así como su dirección y número telefónico.
- Si el peticionario actúa mediante apoderado, este deberá presentar el poder debidamente reconocido ante notario. En caso de una solicitud conjunta de varios USUARIOS, los anteriores requisitos deben darse respecto de cada uno de los peticionarios.

**6.3 TÉRMINO PARA RESOLVER LAS PETICIONES, QUEJAS Y RECLAMOS:** La EMPRESA, responderá las quejas y peticiones dentro de los términos establecidos en la Ley y/o normatividad vigente. Pasado ese término y salvo que se demuestre que el USUARIO, auspició la demora, o que se requirió de la práctica de pruebas, se entenderá que la petición ha sido resuelta de forma favorable a él.

#### 6.4 INFORMACIÓN REQUERIDA

- Formatos de solicitud de reclamaciones al servicio de GLP.
- Este procedimiento se ejecuta teniendo la Resolución SSPD-20161300 011295 del 28/04/2016, modifica y aclara la Resolución 20151300054575 del 18 de diciembre de 2015, que establece el reporte de información de los derechos de petición presentados por los suscriptores o usuarios a través del Sistema Único de Información (SUI).
- Relación detallada de las reclamaciones al servicio de GLP presentadas en el mes por el encargado de la oficina.
- DESCRIPCION DEL PROCEDIMIENTO PARA EL TRATAMIENTO Y NOTIFICACIÓN DE LAS DE PETICION, QUEJAS, RECLAMACIONES Y SUGERENCIAS.**

| No | TAREA (DESCRIPCIÓN)                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                | RESPONSABLE                           |
|----|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|---------------------------------------|
| 1  | <p>Recibir las reclamaciones y/o quejas, que el usuario presente vía telefónica, personal o escrita y registrarla en el formato FR01-PR02-GC reporte de derechos de petición, quejas y recursos (PQR).</p> <p>En todo caso instruir al usuario acerca de los mecanismos para interponer una PQR ante GAS CAQUETA S.A E.S.P, contenido en el documento DG01-PR02-GC e informar los derechos y deberes de nuestros clientes contenido en el documento DG02-PR01-GC, los cuales pueden ser consultados en cualquier momento en la página web <a href="https://gascaqueta.com.co/">https://gascaqueta.com.co/</a>.</p> | Auxiliar de PQR y servicio al cliente |
| 2  | Resolver las reclamaciones que tengan que ver con la seguridad en el menor tiempo posible, esto se hace en conjunto                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                | Auxiliar de PQR y servicio al cliente |

|                                                                                   |                                                                                                                 |  |              |
|-----------------------------------------------------------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--|--------------|
|  | <b>PROCEDIMIENTO PARA EL TRATAMIENTO Y NOTIFICACIÓN DE LAS DE PETICION, QUEJAS, RECLAMACIONES Y SUGERENCIAS</b> |  | Cód: PR02-GC |
|                                                                                   |                                                                                                                 |  | Versión: 7   |
|                                                                                   |                                                                                                                 |  | Mayo de 2022 |

|   |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                               |                                       |
|---|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|---------------------------------------|
|   | con el vendedor de GLP a domicilio, coordinación técnica o bomberos en caso que sea necesario.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                |                                       |
| 3 | Confirmar con el usuario, la solución o respuesta de las reclamaciones, y medir el grado de satisfacción del servicio prestado, mediante la aplicación del formato FR03-PR02-GC Encuesta de retroalimentación atención PQR.                                                                                                                                                                                                                   | Auxiliar de PQR y servicio al cliente |
| 4 | Garantizar que la respuesta a la PQR, se realice en los tiempos consagrados en la Ley.<br><br>Tener en cuenta lo establecido en el documento DG01-PR02-GC, mecanismos para interponer una PQR ante GAS CAQUETA S.A E.S.P,                                                                                                                                                                                                                     | Auxiliar de PQR y servicio al cliente |
| 5 | Realizar seguimiento y registrar la solución dada por la empresa del reporte de PQR, en el formato FR04-PR02-GC y en el formato FR02-PR02-GC Planilla de seguimiento y evaluación de derecho de PQR, detallando las fechas en que se realiza el seguimiento y tratamiento a las reclamaciones relacionadas con la calidad y seguridad de los productos y servicio ofrecidos por la empresa, conforme a la normatividad vigente que la regula. | Auxiliar de PQR y servicio al cliente |
| 6 | Comunicar mensualmente al correo electrónico: gerencia@auditsistem.com, las reclamaciones del servicio en el formato establecido por la SSPD (aplica cuando se presentan PQR).<br><br>Si durante el mes no se presentan PQR, se comunica por medio de oficio al correo electrónico gerencia@auditsistem.com.<br><br>Lo anterior para realizar el cargue de la información en el SUI.                                                          | Auxiliar de PQR y servicio al cliente |
| 7 | Realizar medición mensual al comportamiento de las PQR, enviando los resultados en el formato FR01-PR08-GG Informe de indicadores al correo electrónico <a href="mailto:calidad@gascaqueta.com.co">calidad@gascaqueta.com.co</a> .                                                                                                                                                                                                            | Auxiliar de PQR y servicio al cliente |
| 8 | El procedimiento termina hasta que el peticionario se notifique en los términos y condiciones que determine la Ley                                                                                                                                                                                                                                                                                                                            | Auxiliar de PQR y servicio al cliente |
| 9 | Archivar en folder las copias de las reclamaciones reportadas, con copia del documento impreso y en medio magnético.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                          | Auxiliar de PQR y servicio al cliente |

## 6. DOCUMENTOS DE REFERENCIA Y REGISTROS:

Contrato de Prestación de Servicios Públicos con Condiciones Uniformes

Ley 142 de 1994

Ley 1437 de 2011 Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo

Ley 1755 de 2015

Ley 1581 de 2012

Decreto 1166 de 2016

|                                                                                   |                                                                                                                             |  |              |
|-----------------------------------------------------------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--|--------------|
|  | <b>PROCEDIMIENTO PARA EL<br/>TRATAMIENTO Y NOTIFICACIÓN DE LAS<br/>DE PETICION, QUEJAS,<br/>RECLAMACIONES Y SUGERENCIAS</b> |  | Cód: PR02-GC |
|                                                                                   |                                                                                                                             |  | Versión: 7   |
|                                                                                   |                                                                                                                             |  | Mayo de 2022 |

Resolución SSPD-20161300 011295 del 28/04/2016, modifica y aclara la Resolución 20151300054575 del 18 de diciembre de 2015.  
Resolución CREG 080/2019.

DG01-PR02-GC Mecanismos para interponer una PQR ante GAS CAQUETA S.A E.S.P.  
DG02-PR01-GC Derechos y deberes de nuestros clientes.

FR01-PR02-GC, Reporte de derechos de petición, quejas y recursos (PQR)

FR02-PR02-GC Planilla de seguimiento y evaluación de derecho de PQR

FR03-PR02-GC Encuesta retroalimentación atención PQR.

FR04-PR02-GC Solución dada por empresa para el reporte del derecho de peticiones quejas y recursos

## 7. APROBACIÓN

|               | Elaboro                               | Revisó                        | Aprobó               |
|---------------|---------------------------------------|-------------------------------|----------------------|
| <b>Cargo</b>  | Auxiliar de PQR y servicio al cliente | Líder del SGC                 | Gerente              |
| <b>Nombre</b> | Laura Angélica Sabogal Cutiva         | Sandra Liliana Ramos Peñaloza | Ismael Silva Álvarez |

*“Documento firmado electrónicamente, de acuerdo con lo establecido en la normatividad vigente, sobre la firma electrónica”.*

*"Este documento es confidencial, puede contener información privilegiada y no puede ser usado ni divulgado por personas distintas a personal de GAS CAQUETA S.A E.S.P., Está prohibida su retención, copia, grabación, utilización o divulgación con cualquier propósito"*

*Después de impreso este documento, se considera copia NO CONTROLADA.*