

PROCEDIMIENTO DE PETICIONES, QUEJAS Y RECURSOS

1. OBJETIVO

El presente procedimiento se elabora con base en la resolución SSPD 11295 del 28 de abril de 2016, de modo que la empresa va a retomar los aspectos más relevantes para dar cumplimiento a los requerimientos frente al usuario final y cumplir con los respectivos reportes al SUI, para lo cual se indica su objetivo a saber:

Recepcionar, controlar, gestionar y resolver oportunamente las Peticiones, Quejas y Recursos (PQR) presentados por los usuarios, que estén relacionadas con los servicios que presta MULTIGAS DE COLOMBIA SAS ESP, con el propósito de mejorar la calidad en el servicio.

2. ALCANCE

Peticiones, Quejas y Recursos que ingresan a la compañía por los diferentes procesos, inicia desde la conformidad del cliente hasta la respuesta suministrada por la organización.

3. DEFINICIONES

Corresponden a un código que hace referencia a la clasificación del derecho de petición, es decir, a la actuación que contempla la solicitud presentada, de acuerdo con la siguiente tabla:

Código	Tipo de trámite
1	Reclamación
2	Queja
4	Recurso de reposición
5	Recurso de reposición subsidiario de apelación

- ✓ **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.
- ✓ **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.

Nota 1: Para los efectos de la presente resolución, y teniendo en cuenta que en virtud del derecho de petición, los usuarios y/o suscriptores de un servicio público domiciliario, se encuentran facultados para presentar solicitudes ante la empresa prestadora sobre asuntos relativos al servicio público correspondiente, y a obtener pronta respuesta, a continuación se hace una breve descripción de cada uno de los tipos de trámite.

Nota 2: El prestador deberá gestionar y llevar el control de todos los derechos de petición y solicitudes de información que le sean presentados, de acuerdo a la normatividad vigente. No obstante, para efectos del reporte a que hace referencia la presente resolución, solamente deberá registrar a través del SUI, las relacionadas con los tipos de trámite indicados en la tabla del mismo nombre.

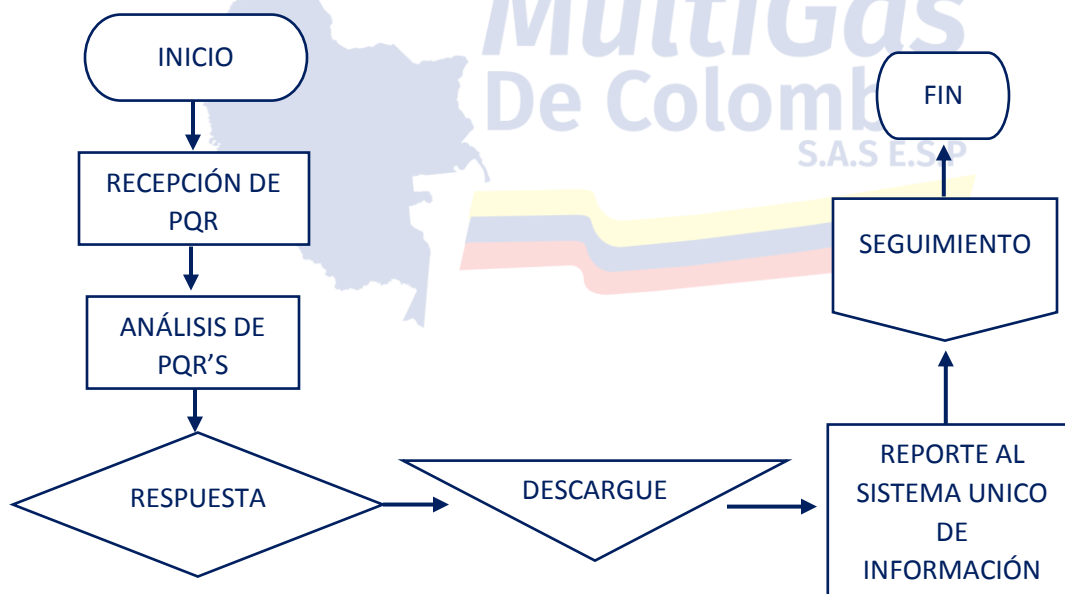
4. GENERALIDADES

- ✓ En caso que los PQRS sean de nuestros clientes estos deben ser remitidos a la Dirección de Mercadeo y ventas.
- ✓ En ningún caso, la contestación emitida por MULTIGAS DE COLOMBIA SAS ESP sobre quejas y reclamos será objeto de recursos ya que el anterior es un trámite interno y no una actuación de carácter administrativo que esté sujeta a las normas del código contencioso administrativo.

4.1 DESCRIPCIÓN DE PETICIONES Y QUEJAS.

TIPOS DE PETICIÓN	MEDIO	POR INGRESAN	DONDE	TIEMPO DE RESPUESTA	DE
Inconformidad de Producto	Escrito - Verbal	Archivo – Telefónica o personalmente		Inmediata	
Irregularidad en Facturación	Escrito - Verbal	Archivo – Telefónica o personalmente		3 días hábiles	
Conducta Incorrecta de Funcionario	Escrito	Archivo – Telefónica o personalmente		3 días hábiles	

FLUJOGRAMA



5. PROCEDIMIENTO

ACTIVIDAD	DESCRIPCIÓN	RESPONSABLE	EVIDENCIA
Recepcionar PQR	Las PQR podrán presentarse por escrito, por email y telefónicamente a la línea de atención al usuario, el funcionario encargado digita la información utilizando los datos necesarios para la identificación del usuario, los hechos o circunstancias de la petición, queja o recurso, tratando de especificar las personas o funcionarios presuntamente responsables, si la falla es causada por la empresa o por el cliente.	AREA ADMINISTRATIVA	ARCHIVO F-PQR-001
Análisis	Dependiendo del tipo PQRS se tramita la solicitud en el tiempo previamente establecido por la ley o definido por el área de servicios. La persona designada se comunica con el área administrativa, explica la novedad y la acción tomada.	AREA ADMINISTRATIVA Y/O OPERATIVA	ARCHIVO
Respuesta	Dentro de los términos previstos para cada tipo de petición o queja, el funcionario responsable deberá dar respuesta a la PQR de manera completa y clara. La respuesta de las PQR se tramita por el mismo medio o si es posible se envía una carta al usuario.	AREA ADMINISTRATIVA	ARCHIVO
Descargue	Una vez elaborada la respuesta, el funcionario encargado de administrar el sistema de PQR, procede al descargue de las mismas.	AREA ADMINISTRATIVA	ARCHIVO
Seguimiento	A las PQR, se les realiza un seguimiento para verificar el cumplimiento oportuno de las mismas, a través de cualquier medio idóneo que evidencie la respuesta.	AREA ADMINISTRATIVA	ARCHIVO



MULTIGAS DE COLOMBIA S.A.S. E.S.P.
NIT. 900.719.749-1

