	<b>CÓDIGO:</b>	<b>P-14-2</b>
	<b>NOMBRE:</b>	<b>ATENCIÓN DE PETICIONES, QUEJAS, Y RECLAMOS</b>
	<b>VERSIÓN:</b>	<b>40</b>

## 1. OBJETO Y ALCANCE

Establecer el procedimiento que permita la recepción, registro, atención y notificación de las peticiones, quejas y reclamos que interpongan los clientes y demás grupos de interés, ante la Compañía; darles respuesta oportuna, solucionarlas y satisfacer sus necesidades según las disposiciones legales y técnicas.

Este procedimiento aplica a los procesos de Servicio al cliente, Facturación, Gestión de servicios, Compra de gas, Gestión del cobro, Gestión HSE, Gestión jurídica, Aseguramiento metrológico, Gestión de ingeniería, Construcciones, Operaciones y Mantenimiento y es Política del Laboratorio metrológico donde les aplique.

## 2. DEFINICIONES

- **PQR:** peticiones, quejas, y recursos.
- **PQA:** peticiones, quejas y apelaciones.
- **Peticiones:** acto de cualquier parte interesada cliente o no, dirigido a la empresa, para solicitar, en interés particular o general un acto o contrato relacionado con la prestación de los servicios de gas combustible, pero que no tiene el propósito de conseguir la renovación o modificación de una decisión tomada por la empresa respecto de uno o más clientes en particular.
- **Solicitudes:** Son todas las peticiones, quejas y reclamos que el cliente solicita.
- **Queja:** medio por el cual el cliente o parte interesada pone de manifiesto su inconformidad ante la empresa con la actuación de determinado colaborador, o con la forma y condiciones en que se ha prestado el servicio (incluyendo los aspectos de tipo ambiental, y de seguridad). Con la queja se ejerce el derecho de petición.
- **Reclamo:** Es la queja verbal o escrita de insatisfacción hecha por una persona natural, jurídica o su representante en el cobro realizado, es decir, que al menos se han facturado una vez ese concepto al igual que los pagos que indica no tiene reflejados.
- **CAD:** centro de administración de documentos.
- **Partes interesadas:** individuos o grupos que tienen interés o están afectados por la calidad de los servicios prestados, el desempeño ambiental, seguridad y salud ocupacional de una organización.
- **SSPD:** Superintendencia de Servicios Públicos Domiciliarios
- **SIC:** Superintendencia de Industria y Comercio.

## 3. CONDICIONES GENERALES

Este procedimiento está sujeto a las disposiciones de la ley 142 de 1994 (Ley de Servicios Públicos Domiciliarios), y a las normas que la han modificado, adicionado o aclarado, las demás disposiciones expedidas por los organismos de Control y Vigilancia (CREG, SSPD, Ministerios, Alcaldías, etc.) a la NTC-ISO-IEC 17025.

Ver dirección ([http://calidad.surtigas.com.co/kwk\\_v3](http://calidad.surtigas.com.co/kwk_v3)) Intranet.

Los(as) clientes y demás partes interesadas tienen derecho a presentar sus peticiones, quejas y reclamos cuando ellos lo deseen, sin formalidad alguna ante los medios establecidos para tal fin, así:

- Peticiones, quejas y reclamaciones, se pueden interponer por medio: escrito, personalizado y telefónico.

\* Para el caso del laboratorio de metrología solo se presentan las solicitudes relacionadas con el servicio que este presta y se interponen por medio: escrito, correo electrónico y/o personalizado directamente al laboratorio o a través del proceso de servicio al cliente, en cualquiera de los casos, el OEC Surtigas debe acusar el recibido de la queja, los informes y progresos de la queja se encuentran disponibles en la herramienta informática.

Sin embargo, cuando se trate de:

- Un cliente, éste debe informar por lo menos el código del contrato, el nombre y cualquier otra información referente a su inmueble.
- Servicios del laboratorio metrológico sólo es necesario el nombre del cliente y su Nit o cédula de ciudadanía,
- Seguridad o medio ambiente de la prestación del servicio, es necesario el nombre, dirección e identificación del solicitante.

Todas las peticiones, quejas y reclamos presentadas ante Surtigas S.A E.S.P por los(as) clientes y demás grupos de interés, relacionadas con la prestación del servicio y los servicios que presta la empresa, son canalizadas a través del proceso de Servicio al Cliente.

Los(as) colaboradores(as) encargados(as) de recepcionar las peticiones, quejas y reclamos están en la obligación de registrarlas en el sistema de información comercial o en la constancia de presentación de PQR cuando no exista disponibilidad en la base de datos, así como de suministrar al cliente la constancia de la presentación de la misma.

Toda solicitud recibida en las Oficinas o Puntos de Recepción de PQR, debe ser registrada en el sistema de información comercial, por cualquiera de los canales de recepción existentes (Personal o Escrito). Para el caso de los Puntos de recepción de PQR, el registro debe hacerse previo al envío de los soportes de recepción (Constancia de Presentación de PQR o Cartas) a la oficina administradora. Su registro debe coincidir con la fecha de la recepción de la misma. Si se evidencia que la solicitud es una emergencia, se debe registrar de manera inmediata la solicitud en el sistema de información comercial.

Para dar respuesta a las Peticiones, quejas y reclamos, la empresa cuenta con un término de quince (15) días hábiles contados a partir de la fecha de la presentación. Pasado este término y salvo que se demuestre que el cliente o grupo de interés auspició la demora o que se requirió de la práctica de pruebas, se entiende que ha sido resuelto en forma favorable. Vencido este término Surtigas S.A E.S.P. debe expedir el correspondiente acto en el que se reconozca los efectos del Silencio Administrativo Positivo.

El responsable de la atención oportuna y solución efectiva de las PQR que presenten los clientes, y demás grupos de interés es el área de servicio al cliente, con el apoyo de las

áreas de Operaciones y Mantenimiento, Construcciones, Facturación, Gestión de Proyectos y Procesos, y Gestión Jurídica.

El Jefe de Atención es el responsable de contratar y mantener a un tercero (Proveedor de Servicio) para el levantamiento de la matriz de ANS integral para la compañía y en el mismo proyecto se definirá la responsabilidad de la administración de la misma.

Cada vez que se requiera el/la Jefe(a) de Atención Servicio al Cliente o a quien este designe realiza reuniones de seguimiento al cumplimiento de la gestión, quedando como evidencia el informe entregado por el tercero, si se requiere se identifican planes de acción para mejorar el servicio.

Para el caso de los clientes no regulados, el responsable de la recepción y notificación de las solicitudes es Servicio al Cliente y el responsable de la gestión es el/la Director(a) de aprovisionamiento.

El/La responsable de la recepción, gestión y notificación de las solicitudes relacionadas con el Laboratorio Metrológico es el/la Coordinador(a) de Aseguramiento Metrológico.

El/La responsable de la atención y solución a las peticiones y quejas relacionadas con los servicios de seguros ofrecidos por la empresa, es el/la Jefe(a) Senior de FNB/Seguros con el apoyo del/de la Jefe(a) de Servicio al Cliente y se procede de acuerdo a lo establecido en el procedimiento “Gestión de seguros a usuarios de gas natural”.

Las peticiones y quejas relacionadas con el tema de seguridad y asuntos ambientales tales como solicitudes de capacitación en prevención de desastres, respuesta por un evento accidental, información por el impacto de un proyecto nuevo, aclaración sobre riesgos ambientales por la presencia de estaciones o red de gas en un sector específico, participación en eventos institucionales sobre seguridad y asuntos ambientales u otro afín, son recibidas por el área de Servicio al Cliente y gestionadas por el/la Jefe(a) de HSE o a quien este delegue, y en caso que se requiera, coordina la actividad en campo.

Para el caso de las agencias de Sucre y Córdoba, las solicitudes son atendidas por los/las Jefes(as) Técnicos(as) de Distrito, en coordinación con el área de HSE.

Las PQR que se reciben por escrito, se responden según los términos legales descritos en el Art-158 de la Ley 142 de 1994 (Ley de Servicios Públicos Domiciliarios).

La notificación a las peticiones, quejas y reclamos, presentadas por escrito se realiza conforme a lo establecido en el código contencioso administrativo, es decir se podrá realizar notificación personal de forma física o por correo electrónico según lo solicite el peticionario o interesado, su representante o apoderado, o a la persona debidamente autorizada por el interesado para notificarse. para lo anterior se establece el uso de las siguientes plantillas como anexo de este procedimiento:

- Citación para Notificación personal. (Anexo B)
- Notificación de Peticiones y Quejas. (Anexo C)
- Notificación por aviso (Recurso solicitud extemporánea). (Anexo D)
- Notificación por aviso (Recurso – precedente). (Anexo E)
- Formato de autorización para notificación personal por correo electrónico (F-14-5)

Ahora bien, la notificación personal a través de correo electrónico de las peticiones de rápida gestión también podrá realizarse a través del automatismo (robot), en caso de presentarse fallas en el mismo, los Auxiliares de servicio al cliente gestión escrita y/o Auxiliar de Agencia realizará en el software estable en el software establecido.

Cuando el cliente o grupo de interés no estén de acuerdo con la respuesta dada a la petición, reclamo o queja presentada, cuenta con cinco (5) días hábiles siguientes a la fecha de la notificación de la decisión para que interponga el recurso de reposición y en subsidio el de apelación ante la empresa, (Art-154 de la Ley 142 de 1994).

La clasificación de las peticiones, quejas, recursos y apelaciones y sus respectivas causales de atención están disponibles en el sistema de información comercial de la empresa. Para su registro se cuenta con el instructivo de gestión de solicitudes.

El/La Jefe(a) de servicio al cliente, Coordinador(a) de servicio al cliente PQR's escritas y call center, Director(a) de aprovisionamiento y los(as) Coordinadores(as) de cona, deben comunicar los riesgos de Salud, Seguridad en el Trabajo y Medio Ambiente a los(as) colaboradores(as) y demás partes interesadas involucradas en este proceso, establecidos en la Matriz de IDPVRD HSE para el proceso de Servicio al cliente de acuerdo a lo establecido en el Plan de comunicaciones internas y externas así mismo, deben asegurarse que se apliquen los respectivos controles.

Para el registro, direccionamiento y tipificación del proceso de Emergencias, se debe realizar acorde a lo descrito en el documento: "Instructivo de Gestión de Solicitudes", en la lección: "Emergencias y Daños".

#### 4. CONTENIDO

El proceso se inicia en el momento que el cliente u otra parte interesada presenta su petición, queja, recurso o apelación ante Servicio al Cliente y/o Contratista de Recaudos ya sea en forma personal, por escrito, vía correo electrónico o telefónicamente, recibida la petición, queja y reclamo se le da el siguiente tratamiento:

##### 4.1. RECIBO, REGISTRO, ATENCIÓN Y NOTIFICACIÓN DE LAS PETICIONES, QUEJAS Y RECLAMOS

###### 4.1.1. Presentadas por Escrito

ACTIVIDAD	DESCRIPCIÓN DE LA ACTIVIDAD	RESPONSABLES
Recibir PQR por escrito	Cuando las PQR se presentan por escrito, estas son recibidas por el/la Auxiliar de notificaciones, Auxiliar comercial de Agencia o Proveedor de Recepción PQR.	Auxiliar de Notificaciones, Auxiliar de Agencia o Proveedor de Recepción PQR
Verificar la carta	Se debe verificar que la carta contenga por lo menos uno de los siguientes datos: número de contrato, nombre completo (nombre y apellidos) o dirección del inmueble, para facilitar el envío de su respuesta. Si los datos anteriores no existen en la carta o email recepcionado, se solicita inmediatamente	Auxiliar de Notificaciones, Auxiliar de Agencia o Proveedor de Recepción PQR

ACTIVIDAD	DESCRIPCIÓN DE LA ACTIVIDAD	RESPONSABLES
	al cliente o grupo de interés para que los adicione. En todo caso se debe recepcionar la carta o email y se procede a radicar el documento en el aplicativo correspondiente.	
Radicar la solicitud	Si los datos suministrados son suficientes, el/la colaborador(a) debe radicar la solicitud, mediante el software establecido para tal fin o proceder a colocar el sello, firma y fecha de recibo, al original y copia de la carta. Seguidamente regresa la copia al cliente o grupo de interés como constancia de recibo de su solicitud. Nota: En las agencias donde hay Auxiliar, la carta es radicada directamente por este(a) colaborador(a) y en aquellas donde no exista, el punto de recaudo la remite al encargado(a) de la agencia para su radicación y trámite.	Auxiliar de Notificaciones, Auxiliar de Agencia
Registrar la solicitud en el sistema de información comercial	El/La Auxiliar de notificación y/o Auxiliar de Agencia, registra la solicitud correspondiente en el sistema de información comercial, la cual dependiendo de su naturaleza, se envía a través del software de gestión escrita, al proceso encargado de la gestión y/o apoyo. Para la petición, queja o recurso de clientes no regulados el/la Director(a) de Aprovisionamiento realiza el trámite y análisis de la solicitud. Nota: En caso de que la carta o email, no contengan los datos básicos para darle solución o solicitar información al respecto se gestiona la respuesta correspondiente y se procede a notificar acorde a lo establecido en el literal 4.4 Notificación de las Peticiones, Quejas, Apelaciones y Recursos.	Auxiliar de Notificaciones, Auxiliar de Agencia.
Radicar respuesta en el software	Una vez se proyecta la comunicación de respuesta por escrito, ésta es radicada en el software establecido para tal fin.	Auxiliar de Servicio al Cliente Gestión Escrita, Auxiliar de Agencia
Devolver copia de recibido	Una vez surtido el proceso de notificación de la respuesta escrita, se debe devolver la copia de recibido al responsable de la administración del software de gestión escrita y éste a su vez, la enviará al CAD o al/la Auxiliar de agencia para su digitalización en el software correspondiente en la historia del cliente y su respectivo archivo.	Auxiliar de Notificaciones, Auxiliar de Agencia, Técnico(a) de Agencia, Proveedores de Servicio, CAD

**Nota1:** Para las PQR presentadas por escrito debe ser emitida en todos los casos la respuesta escrita, aplicando el procedimiento de notificación con el uso de las plantillas dispuestas para tal fin como "Anexo F" a este procedimiento.

Las cartas de respuestas a las PQR, que no se resuelvan a favor del peticionario, motivadas por la prestación del servicio o la ejecución del contrato, así como los actos de suspensión, terminación, corte y facturación deben contener la siguiente frase "Contra la presente decisión procede el recurso de reposición ante la empresa y en subsidio el de apelación ante la Superintendencia de Servicios Públicos Domiciliarios, los cuales se deben

interponer dentro de los cinco (5) días hábiles siguientes a la fecha de notificación de la decisión”. La respuesta en el caso de los recursos extemporáneos debe contener la siguiente frase: “Contra la presente decisión procede el recurso de queja ante la Superintendencia de Servicios Públicos Domiciliarios, dentro de los cinco (5) días hábiles siguientes a su notificación”.

En los casos que el cliente o grupo de interés autorice la respuesta por correo electrónico, esta se enviará por la herramienta definida para esto y se obviara la actividad devolver copia de recibo.

#### **4.1.1.1. Auditoria de Calidad:**

El proceso de auditorías se realiza a través del aplicativo Workflow, una vez los Auxiliares de Gestión Escrita hayan registrado la respuesta al radicado ejecutan la opción “Terminar actividad” y el sistema envía la carta a un proceso llamado “Determinar documento auditado”, cuya función es decidir mediante un procedimiento aleatorio si esta carta debe ser auditada.

Si la carta fue seleccionada para ser auditada, el sistema notifica mediante un correo electrónico y envía este radicado a la bandeja del Analista de Servicio al Cliente Gestión Escrita.

Si la carta no fue seleccionada para ser auditada, el sistema notifica mediante un correo electrónico y envía este radicado a la bandeja del Auxiliar de Servicio al Cliente Gestión Escrita nuevamente, para continuar con el proceso normal.

Una vez la carta sea revisada por la Analista de Servicio al Cliente Gestión Escrita, este determina si la carta es aprobada o rechazada, en cualquiera de los casos el sistema notifica al Auxiliar de Servicio al Cliente Gestión Escrita el resultado de la auditoria mediante un correo electrónico y devuelve el radicado a su bandeja.

Si la carta fue rechazada el Auxiliar de Servicio al Cliente Gestión Escrita debe anular esta carta y realizar las modificaciones que indicó la Analista de Servicio al Cliente Gestión Escrita para la nueva respuesta; una vez radicada la nueva respuesta, al terminar actividad, el sistema envía esta carta al Analista de Servicio al Cliente Gestión Escrita para validar si los cambios solicitados fueron realizados.

Si la carta fue aprobada, el Auxiliar de Servicio al Cliente Gestión Escrita debe continuar con el proceso normal.

En el proceso de auditoría de la carta se tienen en cuenta los siguientes criterios:

1. Coherencia en la respuesta
2. Atención a todas las pretensiones
3. Fundamentos legales
4. Ortografía y redacción
5. Precisión en datos (contrato, producto, dirección Peticionario)
6. Amabilidad y Cortesía.

Este control aplica para los medios de recepción de PQR'S de correo electrónico y de página web.

#### 4.1.2. Presentadas Personalmente

ACTIVIDAD	DESCRIPCIÓN DE LA ACTIVIDAD	RESPONSABLES
Recibir PQR	<p>Las PQR y apelaciones se reciben en forma personal en las oficinas de Servicio al cliente, agencias menores y en los puntos de recepción de PQR's.</p> <p>En las agencias sistematizadas el/la colaborador(a) crea de inmediato en el sistema de información comercial, las PQR, dependiendo del tipo de solicitud. Una vez generada la atención, se imprime la constancia de presentación y se la entrega al cliente, o grupo de interés.</p> <p>En las agencias fusionadas el Proveedor de Recepción PQR diligencia el formato de constancia de presentación de peticiones, quejas y reclamos le entrega el original al peticionario, conservando una copia que es enviada al encargado de la agencia para el registro de la PQR en el sistema de información comercial. En el formato de constancia de presentación de PQR debe controlarse el consecutivo del mismo.</p> <p>En todos los casos se debe solicitar la siguiente información como llaves de búsqueda: Nombre, número de contrato y Dirección.</p>	Auxiliar de Servicio al cliente personalizada, Auxiliar de Agencia o Proveedor de Recepción PQR
Atender la solicitud	<p>Si la solicitud puede atenderse inmediatamente, la empresa la resuelve de la misma forma y queda notificada en el mismo acto de su presentación; no obstante, el/la colaborador(a) que la recibe debe expedir la constancia del contenido de la solicitud y la notificación.</p> <p><u>Nota:</u> Si la solicitud no se puede atender inmediatamente y requiere de la realización de trabajos en campos y/o gestión administrativa, se atiende de acuerdo con lo establecido en las áreas de Operaciones y Mantenimiento y Construcciones.</p>	Auxiliar de Servicio al cliente personalizada, Auxiliar de Agencia, Personal Técnico, Proveedor de Servicio
Entregar notificación	<p>Luego de realizados los análisis y/o actividades de campo que resuelvan la situación a favor o en contra del peticionario, se le entrega la notificación por escrito según el caso, se notifica por medio telefónico o copia del IVT como documento respuesta a la PQR, el cual contiene la constancia de notificación personal sea de forma física o electrónica, según lo solicite el peticionario o interesado, su representante o apoderado, o a la persona debidamente autorizada por el interesado para notificarse.</p> <p>En todo caso se debe garantizar al cliente el debido proceso en la solución de su petición, queja y reclamo, incluida la notificación acorde con lo definido en el literal 4.4 Notificación de las Peticiones, Quejas y Reclamos.</p>	Proveedor de Mensajería, Mensajero, Técnico(a) de Agencia, Agente Call Center



#### 4.1.3. Presentadas Telefónicamente

ACTIVIDAD	DESCRIPCIÓN DE LA ACTIVIDAD	RESPONSABLES
Recibir solicitud telefónicamente	Al recibir telefónicamente la solicitud del cliente u otra parte interesada, el Agente de Call Center solicita los siguientes datos: <ul style="list-style-type: none"> <li>• Número de contrato.</li> <li>• Nombre.</li> <li>• Dirección.</li> </ul>	Agente Call Center
Verificar información en el sistema de información comercial y validar datos del cliente	Seguidamente verifica en el sistema de información comercial que la información suministrada corresponda al contrato y producto en mención, para el caso del cliente. Una vez identificado el cliente en el sistema, valida los datos básicos de la suscripción (Nombre del cliente y dirección del inmueble) y procede al registro de la solicitud, informando al peticionario el número de solicitud registrada como constancia de presentación de su PQR.	Agente Call Center
Resolver petición y Notificar al peticionario	Una vez la empresa resuelve la petición se procede a notificar al peticionario acorde con lo establecido en las normas legales vigentes en materia de notificación. Si se puede atender inmediatamente, la empresa la resuelve de la misma forma y queda notificada en el mismo acto de su presentación. Nota: Si la PQR no se puede atender de inmediato, al momento de darle la solución efectiva, se notifica telefónicamente o por escrito según sea el caso o se entrega el informe de visita técnica como documento de respuesta de la PQR, el cual contiene la constancia de notificación personal o se le envía respuesta física o por correo electrónico.	Agente Call Center, Proveedor de Servicio, Personal Técnico

**Nota:** Todas las peticiones, quejas y reclamos recibidas por este medio, , quedan grabadas en el Software del proveedor del servicio y disponible para consulta cuando se requiera.

Mensualmente el/a Analista de call center o el/la Jefe(a) de servicio al cliente reciben del proveedor de servicios correo electrónico con soportes de facturación presentada en el periodo inmediatamente anterior, con esta información validan la facturación presentada para confirmar la veracidad y razonabilidad de esta, quedando como evidencia el correo con los anexos.

Para las solicitudes relacionadas con el proceso de recaudo, el proceso de servicio al cliente procede con la recepción y generación de la solicitud respectiva y el proceso de Recaudo, procede con la gestión y solución y servicio al cliente, notificará la resolución de su solicitud al peticionario.



En todo caso se debe garantizar al cliente el debido proceso en la solución de su petición, queja o apelación, incluida la notificación acorde con lo definido en el literal 4.4 Notificación de las Peticiones, Quejas, Apelaciones y Recursos.

#### 4.1.4. Presentadas por Correo Electrónico

ACTIVIDAD	DESCRIPCIÓN DE LA ACTIVIDAD	RESPONSABLES
Recibir PQR por correo electrónico	Cuando las PQR se presentan por correo electrónico, estas son recibidas por la Recepcionista, quien deberá enviarlo a la Auxiliar de Notificación designada.	Recepcionista
Verificar el correo	Se debe verificar que el correo electrónico contenga por lo menos uno de los siguientes datos: número de contrato, nombre completo (nombre y apellidos) o dirección del inmueble, para facilitar el envío de su respuesta. En todo caso se debe recepcionar el correo y se procede a radicar el documento en el aplicativo correspondiente.	Auxiliar de Notificaciones
Registrar la solicitud en el sistema de información comercial	El/La Auxiliar de Notificación, registra la solicitud correspondiente en el sistema de información comercial, el cual dependiendo de su naturaleza, se envía a través del software de gestión escrita al proceso encargado de la gestión y/o apoyo. Para la petición, queja o reclamo de clientes no regulados, el/la Director(a) de Aprovisionamiento realiza el trámite y análisis de la solicitud.  Nota: En caso de que el correo, no contengan los datos básicos para darle solución o solicitar información al respecto se gestiona la respuesta correspondiente y se procede a notificar acorde a lo establecido en el literal 4.4 Notificación de las Peticiones, Quejas, Apelaciones y Recursos.	Auxiliar de Notificaciones
Radicar respuesta en el software	Una vez se proyecta la comunicación de respuesta por escrito, ésta es radicada en el software establecido para tal fin.  Para el caso de las peticiones de rápida gestión estas se responden a través del automatismo (robot), en caso de presentarse fallas en el mismo, los Auxiliares de servicio al cliente gestión escrita y/o Auxiliar de agencia realizara en el software estable en el software establecido.	Auxiliar de servicio al cliente gestión escrita, Auxiliar de Agencia.
Devolver copia de recibido	Una vez surtido el proceso de notificación de la respuesta escrita, se debe devolver la copia de recibido al responsable de la administración del software de gestión escrita y éste a su vez, la enviará al CAD o al Auxiliar de agencia para su archivo. Nota: En las ciudades principales, el Auxiliar CAD es el responsable del adicionar en docuware la respuesta y proceder a su posterior archivo.	Auxiliar de Notificaciones, Auxiliar de Agencia, Auxiliar CAD

**Nota:** Para las PQR presentadas por correo debe ser emitida en todos los casos la respuesta escrita, aplicando el procedimiento de notificación con el uso de las plantillas dispuestas para tal fin como anexo a este procedimiento.

Las cartas de respuestas a las PQR, que no se resuelvan a favor del peticionario, motivadas por la prestación del servicio o la ejecución del contrato, así como los actos de suspensión, terminación, corte y facturación deben contener la siguiente frase “Contra la presente decisión procede el recurso de reposición ante la empresa y en subsidio el de apelación ante la Superintendencia de Servicios Públicos Domiciliarios, los cuales se deben interponer dentro de los cinco (5) días hábiles siguientes a la fecha de notificación de la decisión”. La respuesta en el caso de los recursos extemporáneos debe contener la siguiente frase: “Contra la presente decisión procede el recurso de queja ante la Superintendencia de Servicios Públicos Domiciliarios, dentro de los cinco (5) días hábiles siguientes a su notificación”.

**Nota:** En los casos que el cliente, cliente o grupo de interés autorice la respuesta por correo electrónico, esta se enviara por la herramienta definido para esto y se obviara la actividad devolver copia de recibo.

#### **4.1.5. Auditoría a la solicitud de cambio de nombre (actualización de cliente a contrato)**

Se deberá validar de forma aleatoria y mensualmente, que se esté cumpliendo con los criterios establecidos para el cambio de nombre, dejando registro de ello, el cual debe ser físico o digital y se debe almacenar en el área por un año, para posteriormente enviar al CAD para su custodia.

Los cargos que ejecutarán este control son:

\* Oficinas principales: Jefe(a) de servicio al cliente, Coordinador(a) de servicio al cliente PQR's gestión escrita y call center, Coordinador(a) de servicio al cliente personalizada, Analista de servicio al cliente personalizada, Analista de servicio al cliente gestión escrita, Analistas de servicio al cliente distrital.

\* En las agencias menores, el control será ejecutado por los Coordinadores de Zona.  
Tipo de muestreo: muestreo aleatorio simple.

El Porcentaje de la muestra, será definido cada mes por cada revisor, dependiendo del volumen de los cambios de nombres, los cuales deberán quedar detallados en el mismo informe por escrito, sin embargo, como criterio, quedará establecido que el muestreo se hará sobre todos los Auxiliares que ejecutaron los cambios de nombres, en el periodo transcurrido, sin quedar ninguno por fuera de la revisión.

#### **4.1.6. Solicitudes Presentadas por Canales de Comunicación no Autorizados**

En los casos que un cliente presente una solicitud por canales de comunicación no autorizado para la recepción de PQR'S, se debe responder a estas solicitudes recibidas por el mismo medio, con el texto definido para tal fin, en el cual le suministramos los canales formalmente establecidos para la presentación de Peticiones, Quejas y Reclamos:

Señor Cliente le informamos que para la atención a sus Peticiones, Quejas y Reclamos (PQR's), debe dirigirse a nuestras oficinas y/o Puntos de Recepción y Atención de PQR, en la ciudad en la que usted reside, o comunicarse a nuestro correo [surtigas@surtigas.com.co](mailto:surtigas@surtigas.com.co), realizarlo a través de nuestra página web: [www.surtigas.com.co](http://www.surtigas.com.co) en el acápite de PQR o a nuestro Call Center por medio de las siguientes líneas de comunicación:

- A través de la línea 164 desde una línea telefónica fija y celulares CLARO, TIGO y MOVISTAR.
- A través de la línea 01-8000-910-164 desde teléfonos fijos y celulares CLARO, TIGO y Movistar.

Las líneas de atención al cliente funcionan las 24 horas del día todos los días del año. Así mismo, le informamos que puede Usted consultar nuestra página web [www.surtigas.com.co](http://www.surtigas.com.co), donde encontrara información relacionada con nuestra organización y los servicios suministrados.

Tenga en cuenta que los correos electrónicos de Surtigas S.A. ESP, asignados a los funcionarios de la organización, no es un canal oficial para la presentación formal de sus PQR's, por lo tanto le invitamos a que utilice los canales establecidos para tal fin.

En caso de que necesite reportar una emergencia, surtigas le recomienda utilizar las líneas de atención telefónica para atender oportunamente su necesidad.

#### **4.1.7. Acciones frente a momentos de indisponibilidad del sistema de información comercial:**

- Diligenciar control entrega de talonarios de PQRS, Las analistas de servicio al cliente y Coordinadores de Zona de cada localidad, relaciona el número de talonario con el consecutivo inicial y final que entregará a cada Auxiliar SAC y Auxiliar de notificaciones; el cual contiene los campos de consecutivos (Inicial y Final), Fecha de entrega, localidad y funcionario que recibe.
- Diligenciar control de recepción de PQRS recibidas manualmente, relacionar todas las PQR's que se reciben de forma manual en el formato F-14-1 Constancia de presentación de petición o queja; el cual contiene los campos de número de consecutivo, fecha, funcionario, localidad, número de contrato, entre otros. Este control aplica para los medios de recepción Personalizada y Escrito.
- Realizar auditoría aleatoria de calidad a las PQR's recibidas manualmente, Las analistas de servicio al cliente y Coordinadores de Zona, realizan auditorías aleatorias, en la cual verifican los datos contenidos en todos los campos del formato F-14-1 Constancia de presentación de petición o queja y la registrados en OSF, quedando como evidencia la firma de cada responsable en los consecutivos auditados y relacionan los respectivos datos de la PQR en el archivo control de auditorías PQRS recibidas manualmente.

## **4.2. ATENCION DE QUEJAS Y RECLAMOS**

El área de servicio al cliente es el responsable de la recepción, generación y notificación de todas las quejas presentadas por los clientes y /o partes interesadas.

Todas las quejas y reclamos deben ser asignadas al proceso responsable de su gestión desde el mismo momento del registro de la misma, acorde con la clasificación establecida en el instructivo de gestión de solicitudes y el proceso responsable de la gestión determinará el uso de una orden de adicional la cual podrá ser asignada al Contratista, área, o Técnico que considere necesaria como apoyo para la solución de la queja o reclamo.

Si al gestionar las quejas y/o reclamos se evidencia que el área causante no fue la que seleccionó servicio al cliente al momento del registro, los procesos podrán seleccionar la real área causante al momento de legalizar la orden.

Para todos los casos el trámite de las quejas se realiza de acuerdo con el área causante y el área que gestiona así:

Los ajustes a los estados de cuenta provenientes de reclamos presentados por los clientes serán responsabilidad del proceso causante de la inconformidad., debidamente soportados en la herramienta de información comercial. Estos ajustes deberán ser notificados según lo establecido en el CCA.

#### **4.2.1. Quejas y reclamos por Servicio al cliente**

La solución de este tipo de quejas y reclamos es responsabilidad del/de la Jefe(a) de servicio al cliente, Coordinador(a) de servicio al cliente PQR's escrita y call center, Coordinador(a) de servicio al cliente Personalizada, y Analista de servicio al cliente Personalizada/Call Center/Gestión Escrita para las agencias principales y para el caso de las quejas presentadas en las agencias menores el/la Coordinador(a) de Zona.

#### **4.2.2. Quejas y reclamos por Facturación**

La solución a las quejas y reclamos presentadas por errores en toma de lectura para determinar ajustes por consumos requeridos en los estados de cuentas de los Clientes está a cargo del área de Facturación. Lo anterior se realiza con base en la atención de las ordenes de variación de consumo solicitadas por los clientes, con la ejecución de las actividades descritas en el procedimiento "Notas de consumo".

El tratamiento para la solución de las quejas y reclamos presentados por inconforme con la entrega y oportunidad de la factura es responsabilidad del área de Facturación.

Cuando la queja o reclamo se presenta por casos reiterativos de mala facturación, el responsable de su solución es el área de Facturación.

La legalización de las quejas y reclamos en el proceso de facturación se realizan por medio del automatismo (Robot) de legalización de PQR. En caso de fallas, contingencias o urgencias, se puede realizar legalizaciones de manera manual por la forma ORCAO del sistema comercial.

Para legalización de quejas y reclamos del proceso de facturación en el campo de observaciones se debe incluir como mínimo la siguiente información:

- Validaciones realizadas en el sistema de información comercial
- Resultado de las visitas de campo, en los casos que aplique.
- Conclusión y acciones por tomar respecto a la facturación del cliente.

- Datos adicionales que se consideren pertinentes para entregar respuesta de fondo o mayor entendimiento a requerimiento de los clientes.

Los ajustes a los estados de cuenta provenientes de reclamos sobre consumo presentados por los clientes serán responsabilidad de Facturación, debidamente soportados en la herramienta de información comercial. Estos ajustes deberán ser notificados según lo establecido en el CCA.

#### **4.2.3. Quejas y reclamos: Construcciones, Trabajos varios y Mantenimiento:**

Todas las quejas y reclamos asignados a estos procesos podrán ser atendidas por los contratistas que hayan generado la inconformidad del cliente y/o por el colaborador designado de Surtigas.

Seguimiento a QR de cumplimiento de ley:

Diariamente el Auxiliar de Construcciones y Auxiliar de Quejas y Reclamos, generan de OSF el reporte LDRSOLICITUDES donde revisan el estado de las solicitudes pendientes por atención de acuerdo con los tiempos de ley establecidos, con los incumplimientos identificados envía correo electrónico a cada contratista donde se reporta las solicitudes abiertas pendientes de atención y sean atendidas priorizando las vencidas.

Para la validación en la atención de las quejas y reclamos atendidos por los contratistas, se hará un muestreo aleatorio mensual donde se revisará la solución brindada a la inconformidad del cliente.

#### **4.2.4. Quejas y reclamos de Cartera**

La atención de las quejas y reclamos del subproceso de Cartera será realizada en campo, salvo en los casos en que se pueda dar atención desde escritorio, con la información contenida en nuestros sistemas (OSF, TOA, otros), ejemplo: Suspensiones ejecutadas después de que el cliente hubiera realizado el pago; en caso de que la queja o reclamo sea imputable al contratista, se deberá realizar lo correspondiente para la aplicación de sanciones. La gestión en campo se realizará en compañía de un supervisor del contratista relacionado con la inconformidad, y en los casos en que este último no delegue una persona para el acompañamiento en la atención de la queja, esta podrá ser atendida solo con el funcionario de Surtigas.

Serán de obligatoria atención en campo, las quejas o reclamos relacionadas con: Malos tratos recibidos por parte de un funcionario, Recepción de dineros por fuera de lo establecido en las políticas del proceso; y otras situaciones que lo ameriten. En los casos en que no haya contacto con el cliente en terreno, se debe hacer uso de los teléfonos suministrados en el registro de queja o reclamo con el fin de coordinar la visita y darle atención. En consecuencia, para cerrar una queja con la causal “no hubo contacto”, se deberá contar con visto bueno del Coordinador(a) de Cartera, Coordinador(a) Gestión Financiera, Coordinador(a) de Suspensiones y Reconexiones, o Coordinador(a) de Zona según corresponda. En las observaciones se deberá dejar toda la gestión realizada para dar solución de fondo al caso, incluyendo la gestión telefónica cuando no hubo contacto.

La asignación, atención y legalización está a cargo del área de Cartera para las agencias principales, y por los auxiliares en las agencias menores, al igual que los ajustes a los estados de cuenta resultantes de las quejas y reclamos imputables, previo visto bueno del coordinador(a) de cartera/Coordinador(a) de Gestión Financiera y Servicios, Coordinador(a) de zona, Jefe(a) de cartera, según corresponda, quienes deben garantizar que estas se gestionen adecuadamente y tengan una respuesta acorde a las solicitudes del cliente.

Las justificaciones de quejas imputables y/o aumento en las quejas generadas del cierre de mes, serán enviadas al área de servicio al cliente dentro de los plazos requeridos. Las sanciones al contratista serán aplicadas de acuerdo con las fechas programadas por la persona responsable de incorporarlas en sistema, que en todo caso no podrán pasar del siguiente periodo evaluado.

Todas las quejas y reclamos se deberán atender cumpliendo con el ANS establecido por Servicio al cliente.

Nota: En caso de que se presenten situaciones de fuerza mayor, que impidan el acompañamiento de un funcionario de Surtigas para la atención de las QR en campo, solo el (la) jefe de cartera, podrá autorizar que el contratista realice la gestión sin compañía, quien deberá ejecutarla dentro de los tiempos establecidos, bajo las medidas dispuestas, y velando que los soportes aporten la solución de fondo a la inconformidad.

Los ajustes a los estados de cuenta provenientes de reclamos sobre conceptos asociados a cartera presentados por los clientes serán responsabilidad del área de Cartera, debidamente soportados en la herramienta de información comercial. Estos ajustes deberán ser notificados según lo establecido en el CCA.

#### **4.2.5. Quejas y reclamos por Recaudos**

El trámite para la solución de las quejas y reclamos relacionados con el tema de recaudos de facturas será responsabilidad del área de Recaudo.

#### **4.2.6. Quejas y reclamos por Otros Servicios**

El trámite para la solución de las quejas y reclamos generados por los otros servicios ofrecidos por la empresa (Ej. Seguros, FNB, Kit GNV) será responsabilidad del área de Créditos.

#### **4.2.7. Quejas y reclamos al Laboratorio de Metrología**

Las quejas y reclamos relacionados con los servicios que presta el laboratorio de metrología serán recepcionadas y notificadas por el área de servicio al cliente, Una vez recibida la queja en el OEC Surtigas, se debe confirmar si se relaciona con las actividades del laboratorio, en caso afirmativo hay que tratarla y su solución será responsabilidad del/de la Coordinador(a) de Aseguramiento Metroológico. Si esta queja no es procedente se emitirá

desde el OEC Surtigas una notificación al proceso de servicio al cliente indicando que la queja no aplica a las actividades realizadas por el laboratorio.

Si la queja es procedente, se procede a abrir tratamiento en la herramienta Open Smartflex y se abre una SAM en la Herramienta Kawak donde se realiza una investigación de las causas y se definen las acciones apropiadas a ejecutar para su tratamiento.

El OEC Surtigas se encarga de realizar un análisis de la queja recibida con el acompañamiento del representante de la dirección del laboratorio, para garantizar que se han tenido en cuenta todas las disposiciones establecidas en el “Estatuto del Consumidor” vigente según la ley y brindar una respuesta en un tiempo como máximo al estipulado por la ley.

Una vez concluido todo el tratamiento de la queja, los resultados de la misma se enviarán al proceso de servicio al cliente, para que este último comunique los resultados al cliente de manera formal.

Adicional a esto los clientes internos y externos pueden reportar insatisfacciones con el servicio prestado por el laboratorio, mediante la encuesta de satisfacción que anualmente se les realiza a los clientes; el tratamiento y solución de las mismas está a cargo del/de la Coordinador(a) de Aseguramiento Metrológico.

#### **4.2.8. Quejas y reclamos de Gestión de Ingeniería**

Las quejas y reclamos asignadas al área de Ingeniería que se hayan generado inconformidad del cliente son atendidas por el Auxiliar GIS, donde se comunica con el cliente por vía telefónica para recolectar la información necesaria y así, darle una solución a lo expuesto por el cliente, en el caso que no se cuente con la información suficiente, se realiza una visita de campo para su validación.

### **4.3. ANÁLISIS DE LAS PETICIONES, QUEJAS Y RECURSOS Y SOLICITUDES ABIERTAS**

Semanalmente, el área de servicio al cliente envía a cada responsable de proceso y a las gerencias corporativas, un resumen del estado de atención de todas las solicitudes externas, con el fin de facilitar el seguimiento correspondiente y presentar un informe consolidado de las mismas a las gerencias corporativas. Para el trámite de este informe se establece las siguientes responsabilidades por proceso:

- **SERVICIO AL CLIENTE:**
  - Generar el reporte de las órdenes vencidas detallado para enviarlo una vez por semana al funcionario encargado de cada proceso.
  - Recibir el informe de cada proceso.
  - Consolidar la información de todos los procesos y emite el reporte final
  - Enviar el informe consolidado a las gerencias y demás interesados el segundo día hábil siguiente a la de emitido el reporte de cada semana.
  
- **LOS PROCESOS:**



- Designar un colaborador que se encargará de realizar el análisis y dar justificaciones de las órdenes enviadas por servicio al cliente.
- Remitir el primer día hábil siguiente de emitido el reporte de cada semana el análisis realizado, con sus respectivas justificaciones.

**Nota:** Es obligación de todos los procesos hacer seguimiento diario a las solicitudes abiertas por medio del reporte arrojado por el sistema.

#### **4.4. REPORTE DE INFORMACIÓN AL SUI**

La Resolución número sspd-20151300054575 de 2015 establece el reporte de información de los derechos de petición, quejas y recursos, presentados por los clientes a través del Sistema Único de Información (SUI), por lo cual, mensualmente y previo a la generación del reporte, el/la Coordinador(a) de Servicio al Cliente PQR's Escritas y Call Center y el Jefe de servicio al cliente realizan la gestión con los responsables de las legalizaciones en OSF para lograr contar con la información actualizada, una vez finalizada la actividad la Analista de call center genera en OSF el reporte LDRPQRSUIA con la información de las quejas, reclamos, Recursos de Reposición y Recursos de Reposición en Subsidio de Apelación que deben ser reportados en la plataforma SUI de la Superservicios, el cual es revisado por el Jefe de servicio al cliente para garantizar la razonabilidad y veracidad de los datos del reporte, quien una vez finalizada la revisión envía un correo electrónico a el/la Coordinador(a) de Servicio al Cliente PQR's Escritas y Call Center autorizando el cargue de la información, quedando como evidencia el archivo cargado al SUI y el archivo soporte en Excel almacenado de forma digital por el/la Coordinador(a) de Servicio al Cliente PQR's Escritas y Call Center.

- **SERVICIO AL CLIENTE:**

- Generar y enviar el reporte de las quejas y reclamos imputables a la compañía del cierre comercial inmediatamente anterior entre los (2) dos días hábiles del mes siguientes, a los(as) jefes(as) de proceso con copia a la gerencia comercial, incluyéndole el campo de justificación, para enviarlo al funcionario encargado de cada proceso.
- Recibir el informe de cada proceso.
- Consolidar la información de todos los procesos y emitir el reporte final.
- Enviar el informe consolidado de las quejas y reclamos imputables a las gerencias corporativas, jefatura, con copia a los demás interesados pasados los cinco primeros días hábiles de cada mes.

- **LOS PROCESOS:**

- El/La jefe(a) de proceso o a quien designe será el responsable de realizar el análisis y enviarlo como justificación de las quejas y reclamos imputables a su proceso reportadas por Servicio al cliente.
- Remitir las justificaciones los dos (2) primeros días hábiles de emitido el reporte consolidado del cierre al área de servicio al cliente.

Mensualmente, cada responsable de proceso debe realizar un análisis de las quejas y reclamos presentados a su proceso y la gestión llevada a cabo para su atención. Dependiendo de su impacto y frecuencia en los casos que amerite, debe formalizar una acción de mejora de acuerdo a lo establecido en el Procedimiento de Acciones de Mejora.

#### **4.5. NOTIFICACIÓN DE LAS PETICIONES, QUEJAS, Y RECLAMOS**

Las decisiones que pongan término a una actuación administrativa se notificarán personalmente al interesado, a su representante o apoderado, o a la persona debidamente autorizada por el interesado para notificarse.

En la diligencia de notificación se entregará al interesado copia íntegra, auténtica y gratuita del acto administrativo, con anotación de la fecha y la hora, los recursos que legalmente proceden, las autoridades ante quienes deben interponerse y los plazos para hacerlo.

La notificación personal para dar cumplimiento a todas las diligencias previstas también podrá efectuarse mediante una cualquiera de las siguientes modalidades:

1. Por medio electrónico. Procederá siempre y cuando el interesado acepte ser notificado de esta manera.

La administración podrá establecer este tipo de notificación para determinados actos administrativos de carácter masivo que tengan origen en convocatorias públicas. En la reglamentación de la convocatoria impartirá a los interesados las instrucciones pertinentes, y establecerá modalidades alternativas de notificación personal para quienes no cuenten con acceso al medio electrónico.

En los casos que el cliente solicite ser notificado personalmente de forma física se enviará la respuesta y citación de notificación personal, dentro de los cinco días hábiles siguientes a la expedición del acto.

Se solicitará a la empresa de mensajería la impresión de las guías correspondiente al envío de la citación para notificación personal con la fecha siguiente a la expedición del acto. En caso de notificarse al interesado, representante, apoderado o a la persona debidamente autorizada por el interesado, se procede a archivar el expediente. (Copia de la carta con el sello de notificación personal y la guía, ambos debidamente diligenciados).

En el evento de no encontrarse el peticionario; el mensajero dejará la citación de notificación personal, quien a más tardar el siguiente día hábil deberá devolver la respuesta y citación, esta última con su guía debidamente diligenciada.

Si el predio se encuentra solo, se deberán realizar dos (2) reintentos de entrega dentro de los cinco días hábiles siguientes a la expedición del acto; para estos casos no se solicitarán guías adicionales.

En Sincelejo y Montería, se entregará la carta de respuesta al mensajero propio de la compañía, en caso de notificarse al interesado, representante, apoderado o a la persona debidamente autorizada por el interesado, se procede a archivar el expediente. (Copia de la carta con el sello de notificación personal y la guía, ambos debidamente diligenciados).

En el evento de no encontrarse el peticionario; el mensajero regresará la carta a la auxiliar de notificación quien solicitará a la empresa de mensajería el envío de la citación para notificación personal, quien a más tardar el siguiente día hábil deberá devolver la citación con su guía debidamente diligenciada.

Para el caso de las agencias menores se harán 3 intentos de entrega de la carta de respuesta con el Técnico de la Agencia, en caso de notificarse al interesado, representante, apoderado o a la persona debidamente autorizada por el interesado, se procede a archivar el expediente. (Copia de la carta con el sello de notificación personal y la guía, ambos debidamente diligenciados). En el evento de no entregarse al peticionario deberá proceder con el envío de la citación por medio de la empresa de mensajería especializada. En cualquiera de los casos si transcurridos los cinco (5) días hábiles siguientes a la fecha de envío de la citación, el peticionario no se notifica de forma personal; se procede a emitir la notificación por aviso, la cual deberá ir acompañada de copia íntegra de la decisión de la empresa y la guía. El aviso deberá indicar la fecha y la del acto que se notifica, la autoridad que lo expidió, los recursos que legalmente proceden, las autoridades ante quienes deben interponerse, los plazos respectivos y la advertencia de que la notificación se considerará surtida al finalizar el día hábil siguiente al de la entrega del aviso en el lugar de destino.

La elaboración y envío de la notificación por aviso se realizará teniendo en cuenta la fecha de envío de la citación para notificación personal, es decir, la contemplada en la guía, la cual en todo caso será el sexto (6°) día hábil siguiente del envío de la citación para notificación personal.

### **CARTAS RECIBIDAS Y NOFITICADAS EN DIFERENTE CIUDAD/LOCALIDAD**

En el evento que la dirección de notificación sea un lugar donde la empresa no preste el servicio; sólo se enviará la citación de notificación personal dentro de los cinco (5) días siguientes a la expedición del acto. Para este evento se utilizará el servicio de mensajería ofrecido por el CAD.

La citación de notificación personal se entregará por una sola vez al Centro de Administración de Documentos (CAD), quienes a su vez, deberán suministrarlos el número de la guía para su respectivo rastreo.

Transcurridos los cinco (5) días hábiles del envío de la citación, es decir al sexto (6°) día hábil siguiente se procederá a emitir y enviar la notificación por aviso, la cual deberá ir acompañada de copia íntegra de la decisión de la empresa y la guía. El aviso deberá indicar la fecha y la del acto que se notifica, la autoridad que lo expidió, los recursos que legalmente proceden, las autoridades ante quienes deben interponerse, los plazos respectivos y la advertencia de que la notificación se considerará surtida al finalizar el día hábil siguiente al de la entrega del aviso en el lugar de destino.

NOTA: Para todos los casos, cuando se desconozca la información sobre el destinatario la citación y notificación por aviso, deberán ser publicadas en la página electrónica o en un lugar de acceso al público de la respectiva entidad por el término de cinco (5) días hábiles.

#### 4.6. ATENCIÓN Y GESTIÓN A VOCALES DE CONTROL, PERSONERÍA Y DEMÁS PARTES INTERESADAS

ACTIVIDAD	DESCRIPCIÓN DE LA ACTIVIDAD	RESPONSABLES
Disponibilidad de atención	<p>Los funcionarios de Servicio al cliente, tendrán un tratamiento preferencial, para los Líderes de la Comunidad, Vocales de Control, Personería Distrital, que representen formalmente a los Clientes, siempre y cuando éstos últimos hayan presentado con antelación un Derecho de Petición por los canales establecidos por la Compañía y en debida forma.</p>	<p>Jefe(a) de servicio al cliente/ Coordinador(a) de servicio al cliente PQR´s escrita y call center / Coordinador(a) de servicio al cliente personalizada / Coordinador(a) de zona / Analista de servicio al cliente gestión escrita / Analistas de servicio al cliente personalizada / Analista de servicio al cliente distrital Auxiliar de servicio al cliente gestión escrita/Auxiliares de Agencia</p>
	<p>Igualmente se brindará un trato preferencial para los casos en los que representen Peticiones de interés general, como por ejemplo: solicitud de extensión de redes.</p>	<p>Coordinador(a) de servicio al cliente personalizada Analista servicio al cliente personalizada /Analista de servicio al cliente distrital / Analista de call center</p>
Socialización temas de interés	<p>Los funcionarios de servicio al cliente, identificarán temas de interés general periódicamente y dispondrán los escenarios necesarios para desarrollar capacitaciones y sensibilizaciones con los Líderes Comunales, Personería distrital, Vocales de Control y Clientes, con el apoyo de todos los procesos de la compañía, en donde se tratarán temas de educación al cliente, Deberes y Derechos, Contrato de Condiciones Uniformes, Facturación, Cartera, revisión Periódica, Construcción del Servicio, Brilla/Seguros, uso seguro del gas natural, etc.</p>	<p>Jefe(a) de servicio al cliente/ Coordinador(a) de servicio al cliente PQR´s escrita y call center / Coordinador(a) de servicio al cliente personalizada / Coordinador(a) de zona / Analista de servicio al cliente gestión escrita / Analistas de servicio al cliente personalizada / Analista de servicio al cliente distrital Auxiliar de servicio al cliente gestión escrita/Auxiliares de Agencia</p>
	<p>Estas socializaciones se realizarán en las localidades en donde se identifique la necesidad de esta.</p>	<p>Coordinador(a) de servicio al cliente personalizada Analista servicio al cliente personalizada /Analista de servicio al cliente distrital / Analista de call center</p>

ACTIVIDAD	DESCRIPCIÓN DE LA ACTIVIDAD	RESPONSABLES
Capacitaciones en las salas de servicio al cliente	Los Procesos de la Compañía, realizarán eventualmente, procesos de formación, de acuerdo con las necesidades detectadas, en las salas de servicio al cliente, a los visitantes, mediante ayudas audiovisuales, charlas, flayer, brochures, etc.	Jefe(a) de servicio al cliente/ Coordinador(a) de servicio al cliente PQR´s escrita y call center / Coordinador(a) de servicio al cliente personalizada / Coordinador(a) de zona / Analista de servicio al cliente gestión escrita / Analistas de servicio al cliente personalizada / Analista de servicio al cliente distrital / Auxiliar de servicio al cliente gestión escrita/Auxiliares de Agencia
Capacitaciones en las salas de servicio al cliente	Esta actividad será liderada por el Proceso de servicio al cliente de la Compañía.	Coordinador(a) de servicio al cliente personalizada / Analista servicio al cliente personalizada / Analista de servicio al cliente distrital / Analista de call center

## 5. REGISTROS

- Carta de solicitud de PQR.
- Constancia de presentación de PQR.
- F-08-12 Informe de visita técnica. (I.V.T.).
- Carta de respuesta a la PQR y apelaciones.
- Citación para notificación Personal.
- Notificación por Aviso (Peticiónes y/o quejas).
- Control de calidad PQR´S escritas
- F-14-5 Formato de autorización para notificación personal por correo electrónico.
- F-14-1 Constancia de presentación de petición o queja.
- Control entrega de talonarios de PQRS.
- Control de recepción de PQRS recibidas manualmente.
- Control de auditorías PQRS recibidas manualmente.

Los registros derivados de la ejecución de esta actividad están sujetos a las políticas de tiempos de retención establecidas por la empresa y descritos en la Tabla de Retención Documental.

## 6. REFERENCIAS

- P-04-1-1 Procedimiento de Acciones de Mejora.
- P-14-12 Atención de recursos y apelaciones.
- Resoluciones anotar.
- Ley de Servicios Públicos Domiciliarios.

En la herramienta Kawak aparecen los(as) colaboradores(as) que participaron en la revisión y aprobación del presente documento, los cuales hacen constar que recibieron documentación e información previa para tal efecto y que el documento esta adecuado a las actividades y prácticas de la organización.

### ANEXO A

REGISTRO DE CAMBIOS AL DOCUMENTO					
FECHA	VERSIÓN	PÁGINA	SECCIÓN	CAMBIOS EFECTUADOS	INCORPORÓ
4/03/2022	38	Todas	Todas	Se incluyó numeral 4.15 Auditoría a la solicitud de cambio de nombre (actualización de cliente a contrato). Se ajustaron nombres de cargos y responsables según versión actual del organigrama. Se cambió versión y fecha de implementación según solicitud con Id 10954.	Lorena Garay B
28/06/2022	39	Todas	Todas	Se eliminó del documento el tema de recursos y apelaciones, incluyendo el nombre del documento. Definiciones: Se eliminaron las definiciones de recurso, recurso de reposición, recurso de apelación, recurso de queja, apelación. Reclamo: se cambió manifestación por queja. Condiciones generales: se aclaró el tema de notificación personal. 4.1.1 Se eliminó la nota 2. 4.1.3 Se ajustó la actividad de resolver petición y notificar al peticionario. 4.1.4 Se ajustó la actividad de radicar respuesta en el software. 4.1.6 Se eliminó este numeral de recursos. 4.2 Se ajusta el tema de estado de cuenta. 4.2.2 y 4.2.4 Se incluyó: Los ajustes a los estados de cuenta provenientes de reclamos sobre consumo presentados por los clientes serán responsabilidad de Facturación, debidamente soportados en la herramienta de información comercial. Estos ajustes deberán ser notificados según lo establecido en el CCA. 4.5 Se complementó con el tema de notificación personal. Se ajustan responsables de acuerdo a la nueva estructura del proceso. 5 Se incluyó el formato de autorización para notificación personal por correo electrónico. Se eliminó Anexo I. Se cambió versión y fecha de implementación según solicitud con Id 11193.	Lorena Garay B
11/08/2022	40	Todas	Todas	Se agregó numeral 4.1.7 Acciones frente a momentos de indisponibilidad del sistema de información comercial. Se ajustó responsabilidad del numeral 4.4 reporte de información al SUI, de Analista de call center a Coordinador de Servicio al cliente PQRS escritas y call center. Se incluyen los registros de control entrega de talonarios de PQRS, control de recepción de PQRS y Constancia de presentación de petición o queja y Control de auditorías PQRS recibidas manualmente. Se cambió versión y fecha de implementación según solicitud con Id 11358.	Lorena Garay B

**ANEXO B**  
**CITACIÓN PARA NOTIFICACIÓN PERSONAL**

Señor(a):

\_\_\_\_\_

Dirección: \_\_\_\_\_

Número de Contrato: \_\_\_\_\_

ASUNTO: Citación para notificación personal Decisión empresarial No. \_\_\_\_ de fecha \_\_\_\_\_

Respetado señor (a)

De conformidad con lo dispuesto en el artículo 68 del Código de Procedimiento Administrativo y de lo contencioso administrativo, me permito citarlo(a) para que comparezca dentro de los cinco (5) días hábiles siguientes al envío de esta citación a las oficinas de servicio al cliente de SURTIGAS S.A. E.S.P., ubicada en \_\_\_\_\_, en el horario \_\_\_\_\_, a fin de que le sea notificado(a) personalmente la decisión No. expedida el \_\_\_\_\_.

Para la notificación se requiere presentar su documento de identidad y si representa a un tercero, es necesario que anexe fotocopia de la cédula del representado y autorización firmada por éste, la cual requerirá nota de presentación personal ante el respectivo notario.

Las personas jurídicas deben aportar certificado de existencia y representación legal y en caso de actuar mediante apoderado, este deberá entregar poder debidamente autenticado otorgado por el representante legal para tal fin.

Si transcurridos cinco (5) días hábiles, contados a partir de la fecha de envío de la presente comunicación la empresa no comparece a notificarse personalmente, se notificará mediante aviso, el cual será remitido a la misma dirección a la que se haga la presente citación y se considerará surtida al finalizar el día siguiente de la entrega del aviso.

Atentamente,

Funcionario Autorizado



**ANEXO C**  
**NOTIFICACIÓN POR AVISO (PETICIONES Y/O QUEJAS)**

\_\_\_\_\_ , \_\_\_\_\_

Señor(a):

\_\_\_\_\_

Dirección: \_\_\_\_\_

Número de Contrato: \_\_\_\_\_

Por medio de este aviso le notifico la decisión No. \_\_\_\_\_ De fecha \_\_\_\_\_ emitida por \_\_\_\_\_, mediante la cual se resuelve su carta o comunicación con radicado interno No. \_\_\_\_\_ de fecha \_\_\_\_\_.

Contra la presente decisión procede el recurso de reposición ante la sede de la empresa, y en subsidio el de apelación ante la Superintendencia de Servicios Públicos Domiciliarios, dentro de los cinco (5) días hábiles siguientes a su notificación.

Se advierte que esta notificación se considerará cumplida al finalizar el día siguiente al de la fecha de entrega de este aviso, de conformidad a lo establecido en el artículo 69 del Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo (Ley 1437 del 2011).

Anexo a la presente se remite copia de la decisión \_\_\_\_\_.

Atentamente,

Funcionario Autorizado

**ANEXO D**

**NOTIFICACIÓN POR AVISO (RECURSO - SOLICITUD EXTEMPORÁNEA)**

\_\_\_\_\_ , \_\_\_\_\_

Señor(a):

\_\_\_\_\_

Dirección: \_\_\_\_\_

Número de Contrato: \_\_\_\_\_

Por medio de este aviso le notifico la decisión No. \_\_\_\_\_ De fecha \_\_\_\_\_ emitida por \_\_\_\_\_, mediante la cual se resuelve su carta o comunicación con radicado interno No. \_\_\_\_\_ de fecha \_\_\_\_\_.

Contra la presente decisión no procede recurso alguno.

Se advierte que esta notificación se considerará cumplida al finalizar el día siguiente al de la fecha de entrega de este aviso, de conformidad a lo establecido en el artículo 69 del Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo (Ley 1437 del 2011).

Anexo a la presente se remite copia de la decisión \_\_\_\_\_.

Atentamente,

Funcionario Autorizado

**ANEXO E**

**NOTIFICACIÓN POR AVISO (RECURSO - PROCEDENTE)**

\_\_\_\_\_ , \_\_\_\_\_

Señor(a):

\_\_\_\_\_

Dirección: \_\_\_\_\_

Número de Contrato: \_\_\_\_\_

Por medio de este aviso le notifico la decisión No. \_\_\_\_\_ De fecha \_\_\_\_\_ emitida por \_\_\_\_\_, mediante la cual se resuelve su carta o comunicación con radicado interno No. \_\_\_\_\_ de fecha \_\_\_\_\_.

Contra la presente decisión procede el recurso de queja ante la Superintendencia de Servicios Públicos Domiciliarios, dentro de los cinco (5) días hábiles siguientes a su notificación.

Se advierte que esta notificación se considerará cumplida al finalizar el día siguiente al de la fecha de entrega de este aviso, de conformidad a lo establecido en el artículo 69 del Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo (Ley 1437 del 2011).

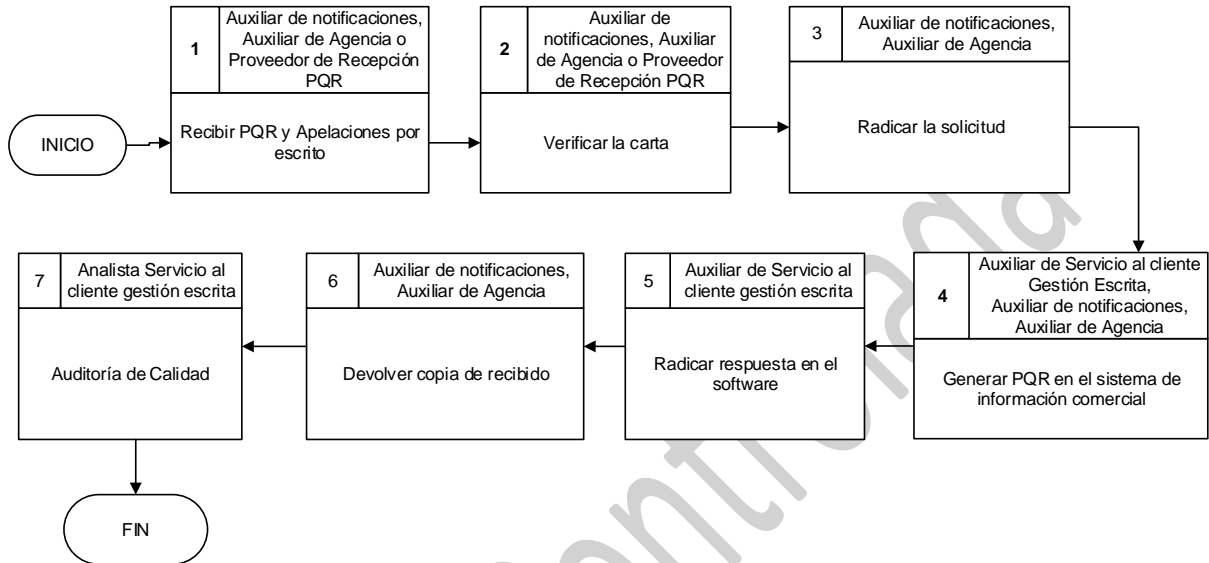
Anexo a la presente se remite copia de la decisión \_\_\_\_\_.

Atentamente,

Funcionario Autorizado

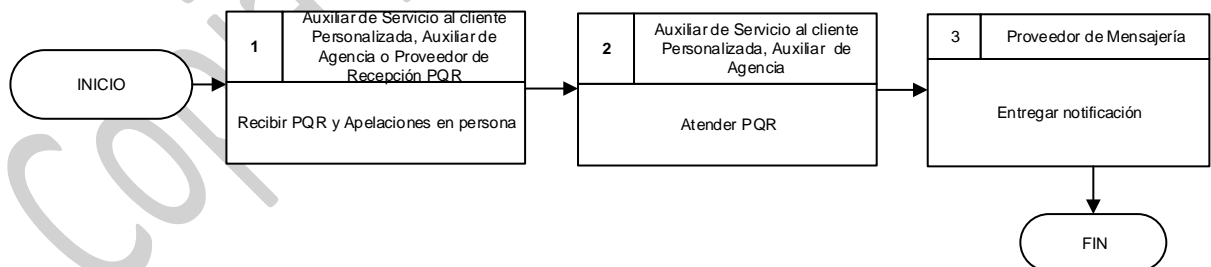
## ANEXO F

### FLUJOGRAMA DE RECIBO, REGISTRO, ATENCIÓN Y NOTIFICACIÓN DE LAS PETICIONES, QUEJAS Y RECURSOS PRESENTADAS POR ESCRITO



## ANEXO G

### FLUJOGRAMA DE RECIBO, REGISTRO, ATENCIÓN Y NOTIFICACIÓN DE LAS PETICIONES, QUEJAS Y RECURSOS PRESENTADAS EN PERSONA



**ANEXO H**  
**FLUJOGRAMA DE RECIBO, REGISTRO, ATENCIÓN Y NOTIFICACIÓN DE LAS**  
**PETICIONES, QUEJAS Y RECURSOS PRESENTADAS TELEFÓNICAMENTE**

