



CÓDIGO: P-14-2

NOMBRE: ATENCIÓN DE PETICIONES, QUEJAS, RECURSOS Y APELACIONES

VERSIÓN: 27

1. OBJETIVO Y ALCANCE

Establecer el procedimiento que permita la recepción, registro, atención y notificación de las peticiones, quejas, recursos y apelaciones que interpongan los clientes, usuarios(as), suscriptores(as) 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 a la Infraestructura de Gas 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 suscriptor 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 suscriptores en particular.

Solicitudes: Son todas las peticiones, quejas y reclamos que el cliente solicita.

Queja: medio por el cual el suscriptor, usuario 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 manifestación 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.

Recurso: es un acto del suscriptor, usuario o parte interesada para obligar a la empresa a revisar ciertas decisiones que afecten la prestación del servicio público de gas combustible o la ejecución del contrato de servicios públicos.

Recurso de reposición: es el que se presenta ante la empresa para que aclare, modifique o revoque una decisión que afecte los intereses del suscriptor, usuario o parte interesada, en los casos y oportunidades previstas en el contrato de condiciones uniformes.

Recurso de apelación: es el que se presenta en subsidio del recurso de reposición, en la oficina de atención a usuarios de Surtigas S.A. E.S.P., y del cual se da traslado a la Superintendencia de Servicios Públicos Domiciliarios para que lo resuelva.

Recurso de Queja: mediante este recurso el usuario solicita que se revise la decisión de la empresa que niega el recurso de apelación; es decir, en este recurso no se estudia el percance que origino la reclamación, lo que se estudia es la procedencia o no de la negativa de la empresa de conceder la apelación

Apelación: solicitud del proveedor del objeto de evaluación de la conformidad al Organismo de Evaluación de la conformidad o al Organismo de Acreditación, de considerar la decisión que tomó en relación con dicho objeto.

Nota: el objeto de evaluación de la conformidad, se refiere al resultado de la inspección realizada a la instalación Interna. El organismo de la evaluación de la conformidad hace referencia a la Empresa

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) Intranet.

Los(as) clientes, usuarios(as), suscriptores(as), y demás partes interesadas tienen derecho a presentar sus peticiones, quejas, recursos y apelaciones 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.

- Recursos y Apelaciones: se interponen por medio escrito.

* 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 Atención a usuarios o 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(a) suscriptor(a) o usuario(a), 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 ó 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, recursos, reclamos y apelaciones presentadas ante Surtigas S.A E.S.P por los(as) clientes, usuarios(as), suscriptores(as) 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 Atención a Usuarios.

Los(as) colaboradores(as) encargados(as) de recepcionar las peticiones, quejas, recursos y apelaciones 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, suscriptor y/o usuario 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, recursos y apelaciones, la empresa cuenta con un término de quince (15) días hábiles contados a partir de la fecha de la presentación. Pasado éste término y salvo que se demuestre que el cliente, suscriptor, usuario 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 usuarios, clientes, y demás grupos de interés es el área de Atención al Usuario, con el apoyo de las áreas de Operaciones y Mantenimiento, Construcciones, Facturación, Gestión de Proyectos y Procesos, y Gestión Jurídica.

Para el caso de los clientes no regulados, el responsable de la recepción y notificación de las solicitudes, es Atención a Usuarios 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) de FNB/Seguros con el apoyo del/de la Jefe(a) de Atención a Usuarios 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 Atención a Usuarios 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, reclamos, recursos y apelaciones presentadas por escrito, se realiza conforme a lo establecido en el código contencioso administrativo. 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 – procedente). (**Anexo E**)

Cuando el cliente, suscriptor, usuario, 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 Atención a Usuarios, Coordinador(a) de Servicios de Apoyo, Director(a) de Aprovisionamiento y los(as) Coordinadores(as) Comerciales de Zona, 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 Atención a Usuarios de acuerdo a lo establecido en el Plan de comunicaciones internas y externas así mismo, deben asegurarse que se apliquen los respectivos controles.

4. CONTENIDO

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

4.1 RECIBO, REGISTRO, ATENCIÓN Y NOTIFICACIÓN DE LAS PETICIONES, QUEJAS Y RECURSOS

4.1.1 Presentadas por Escrito

ACTIVIDAD	DESCRIPCIÓN DE LA ACTIVIDAD	RESPONSABLES
Recibir PQR y Apelaciones por escrito	Cuando las PQR y Apelaciones 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 Comercial 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 al cliente, usuario, suscriptor 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.	Auxiliar de Notificaciones, Auxiliar Comercial de Agencia o Proveedor de Recepción PQR
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, usuario, suscriptor o grupo de interés como constancia de recibo de su solicitud. Nota: En las agencias donde hay Auxiliar Comercial, 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 Comercial de Agencia
Registrar la solicitud en el sistema de información comercial	El/La Auxiliar de notificación y/o Auxiliar Comercial 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 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 comercial 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 Atención a Usuarios Gestión Escrita, Auxiliar Comercial 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 Comercial de agencia para su digitalización en el software correspondiente en la historia del usuario y su respectivo archivo.	Auxiliar de Notificaciones, Auxiliar comercial de Agencia, Técnico(a) de Agencia, Proveedores de Servicio, CAD
<p>Nota: 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.</p> <p>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".</p>		
<p>Nota: En los casos que el usuario, 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.</p>		

4.1.2 Presentadas Personalmente		
ACTIVIDAD	DESCRIPCIÓN DE LA ACTIVIDAD	RESPONSABLES
Recibir PQR y Apelaciones personales	<p>Las PQR y apelaciones se reciben en forma personal en las oficinas de Atención a Usuarios, 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, usuario, suscriptor 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 recursos y 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 Atención a Usuarios Personalizada, Auxiliar Comercial 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>Nota: 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 a lo establecido en las áreas de Operaciones y Mantenimiento y Construcciones.</p>	Auxiliar de Atención a Usuarios Personalizada, Auxiliar Comercial 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. En todo caso se debe garantizar al usuario el debido proceso en la solución de su petición, queja, apelación o recurso, incluida la notificación acorde con lo definido en el literal 4.4 Notificación de las Peticiones, Quejas, Apelaciones y Recursos.</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	<p>Al recibir telefónicamente la solicitud del cliente, usuario, suscriptor u otra parte interesada, el Agente de Call Center solicita los siguientes datos:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Número de contrato. • Nombre. • Dirección. 	Agente Call Center

Verificar información en el sistema de información comercial y validar datos del suscriptor	Seguidamente verifica en el sistema de información comercial que la información suministrada corresponda al contrato y producto en mención, para el caso de usuario o suscriptor. Una vez identificado el usuario, cliente o suscriptor en el sistema, valida los datos básicos de la suscripción (Nombre del suscriptor y dirección del inmueble) y procede al registro de la solicitud, informando al petionario el número de solicitud registrada como constancia de presentación de su PQR.	Agente Call Center
Resolver petición y Notificar al petionario	Una vez la empresa resuelve la petición se procede a notificar al petionario 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 telefonicamente 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.	Agente Call Center, Proveedor de Servicio, Personal Técnico

Nota: Todas las peticiones y quejas recibidas por este medio, y que requieran visita de campo, quedan grabadas en el Software del proveedor del servicio y disponible para consulta cuando se requiera.

Para las solicitudes relacionadas con el proceso de recaudo, el proceso de Atención a Usuarios, procede con la recepción y generación de la solicitud respectiva y el proceso de Recaudos, procederá con la gestión y solución y Atención a Usuarios, notificará la resolución de su solicitud al petionario.

En todo caso se debe garantizar al usuario 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 y Apelaciones por correo electrónico	Cuando las PQR y Apelaciones 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 recurso de clientes no regulados, el/la Director(a) de Aprovisionamiento realiza el trámite y análisis de la solicitud. Nota: En caso 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.	Auxiliar de Atención a Usuarios Gestión Escrita, Auxiliar Comercial 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 Comercial 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 Comercial de Agencia, Auxiliar CAD
Auditoría de calidad	Diariamente la Analista de Gestión Escrita, seleccionará una muestra aleatoria del 1% de las respuestas a proyectar y enviará a las Analistas de Atención a Usuarios, quienes acorde al volumen de cartas y capacidad, deberán realizar una auditoría de calidad con ésta misma frecuencia, en donde se validarán las 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. Las auditorías serán registradas en el archivo "Control de calidad PQR'S escritas".	Analista de Gestión Escrita, Analistas de Atención Usuarios

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 usuario, 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 Recursos

Contra los actos de la empresa tales como: suspensión, terminación, corte, facturación e imposición de multas procede el recurso de reposición ante la empresa y el de apelación en los casos que determine la ley.

Los recursos deben interponerse por escrito dentro de los cinco (5) días hábiles siguientes a la notificación de la decisión.

No son procedentes los recursos contra los actos de suspensión, terminación y corte del servicio si con ellos se pretende discutir un acto de facturación que no fue objeto del recurso oportuno.

Para interponer recursos contra el acto que decida una PQR, el usuario o suscriptor debe acreditar el pago de las sumas que no han sido objeto del recurso o del promedio del consumo de los últimos seis períodos, según Art-48 del decreto 1842 de 1991.

Las notificaciones sobre los recursos se regulan según lo establecido en el código contencioso administrativo. Ver detalle numeral 4.1.1 del presente documento.

Inmediatamente se cumpla la notificación al usuario, se procede a dar trámite al recurso de apelación ante la SSPD, para ello se debe enviar a mas

inmediatamente se cumple la notificación al usuario, se procede a dar trámite al recurso de apelación ante la SSPD, para ello se debe enviar a más tardar el primer día hábil siguiente la documentación a la oficina de jurídica.

En el evento que el usuario presente de manera extemporánea los recursos de reposición y en subsidio el de apelación, se le concederá el RECURSO DE QUEJA, para que este sea interpuesto ante la Superintendencia de Servicios Públicos Domiciliarios dentro de los 5 días hábiles siguientes de la notificación de la decisión, mediante la cual se rechazó el recurso de reposición y en subsidio el de apelación.

Mediante este recurso el usuario solicita que se revise la decisión de la empresa que niega el recurso de apelación; es decir, en este recurso no se estudia el percance que originó la reclamación, lo que se estudia es la procedencia o no de la negativa de la empresa de conceder la apelación, de modo que si sale favorable, lo único que se ordena a la empresa, es conceder el recurso de apelación, para que mediante éste la SSPD defina el reclamo de fondo; es obligatorio, para que la Superservicios pueda tramitar el recurso de queja, que se anexe copia del acto o resolución en el que la empresa rechaza el recurso de apelación (artículos 50 y 53 del Código Contencioso Administrativo). Es tramitado y decidido por la Superintendencia de Servicios Públicos Domiciliarios. Se debe enviar un escrito cuyo asunto o referencia sea "recurso de queja" y anexar copia de la carta donde la empresa niega la apelación.

Para el caso de los clientes no regulados, se procede de acuerdo con lo establecido en la oferta mercantil vigente firmada con el cliente.

4.1.6 Solicitudes Presentadas por Canales de Comunicación no Autorizados

En los casos que un usuario 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, Reclamos, Recursos y Apelaciones.

Señor Usuario/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.co 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, donde encontrara información relacionada con nuestra organización y los servicios suministrados.

Tenga en cuenta que este correo electrónico de Surtigas S.A. ESP, asignado como funcionario 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 QUE NECESITE REPORTAR UNA EMERGENCIA, SURTIGAS LE RECOMIENDA UTILIZAR LAS LÍNEAS DE ATENCIÓN TELEFÓNICA PARA ATENDER OPORTUNAMENTE SU NECESIDAD.

4.2 ATENCION DE QUEJAS Y RECLAMOS

El área de Atención al Usuarios es el responsable de la recepción, generación y notificación de todas las quejas presentadas por los usuario, 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 prodrá 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 atención a usuarios 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 de Atención a Usuarios, debidamente soportados en la herramienta de información comercial. En el evento que algún proceso requiera realizar ajustes a los estados de cuenta que no provengan de un reclamo, estos deberán ser solicitados a través de un memorando firmado por el líder del proceso dirigido al/a la Jefe(a) de Atención a Usuarios, especificando: contrato, cliente, concepto, valor y demás condiciones necesarias que permitan asegurar un producto conforme. Estos ajustes deberán ser notificados según lo establecido en el CCA.

4.2.1 Quejas Y reclamos por Atención al Usuario

La solución de este tipo de quejas y reclamos es responsabilidad del/de la Jefe(a) de Atención a Usuarios, Coordinador(a) de Servicios de Apoyo y Analista de Atención a Usuarios 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) Comercial 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 usuarios, 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.

4.2.3 Quejas y reclamos: Construcciones, Trabajos varios y Mantenimiento a la infraestructura de gas:

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

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

4.2.4 Quejas y reclamos de Gestión de Cartera

Todas las quejas y reclamos asignados al área de Cartera, deberán ser atendidas en compañía de un colaborador de Surtigas y su atención y legalización está a cargo del área de Cartera. Los ajustes a los estados de cuenta provenientes de reclamos presentados por los clientes serán responsabilidad de Atención a Usuarios, no obstante, el proceso de Cartera está autorizado para realizar ajustes provenientes del proceso de Aprovechamiento.

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 Atención a Usuarios o 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 Metrológico.

Si esta queja no es procedente se emitirá desde el OEC Surtigas una notificación al proceso de atención al usuario o 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 atención al usuario o 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.

4.3 ANÁLISIS DE LAS PETICIONES, QUEJAS Y RECURSOS Y SOLICITUDES ABIERTAS

Semanalmente, el área de Atención a usuarios, enviará 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:

• ATENCION A USUARIOS:

- 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 Atención a Usuarios.
- 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.

• **ATENCIÓN A USUARIOS:**

- 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 Atención a Usuarios.
- Remitir las justificaciones los dos (2) primeros días hábiles de emitido el reporte consolidado del cierre al área de atención usuario.

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.

4.4 NOTIFICACIÓN DE LAS PETICIONES, QUEJAS, APELACIONES Y RECURSOS

Para todos los casos se enviara 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 solicitaran 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 regresara la carta a la auxiliar de notificación quien solicitará a la empresa de mensajería él 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 NOFIFICADAS 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 suministrar 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.

5. REGISTROS

- Carta de solicitud de PQR o apelaciones.
- Constancia de presentación de PQR.
- 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).
- Notificación por Aviso (Recursos).
- Autorización para notificación personal por correo electrónico.
- Control de calidad PQR'S escritas

Los registros derivados de la ejecución de esta actividad, son enviados al Centro de Administración de Documentos para su clasificación y almacenamiento, sujetos a las políticas de tiempos de retención establecidas por la empresa y descritos en la tabla de retención documental. En el sistema quedan los registros de las PQR los cuales se pueden consultar en el momento que se requieran.

6. REFERENCIAS

- Procedimiento de Acciones de Mejora.
- 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 está adecuado a las actividades y prácticas de la organización.

ANEXO A

REGISTRO DE CAMBIOS AL PROCEDIMIENTO					
FECHA	VERSIÓN	PÁGINA	SECCIÓN	CAMBIOS EFECTUADOS	INCORPORÓ
31-ene-19	25	Todas	Todas	Se revisa documento. Se cambia el código "P-927-1" por "P-14-2" de acuerdo con actualización de mapa de procesos . En el numeral 1 "Objetivo y Alcance" se incluye "Es política del laboratorio donde les aplique". Se cambia versión y fecha de vigencia según solicitud con id. 7269	Maruins Ponce
31-jul-19	26	Todas	Todas	Se revisa documento. En el numeral 3." Condiciones" se agrega lo siguiente : "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 Atención a usuarios o 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. En el numeral 4.2.7 "Quejas y reclamos al Laboratorio de Metrología" se incluye " Si esta queja no es procedente se emitirá desde el OEC Surtigas una notificación al proceso de atención al usuario o servicio al cliente indicando que la queja no aplica a las actividades realizadas por el laboratorio.Si la queja es procedente, se procede 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 enviaran al proceso de atención al usuario o servicio al cliente, para que este último comunique los resultados al cliente de manera formal. Se cambia versión y fecha de vigencia según solicitud con Id. 7950	Maruins Ponce

20-ago-19	27	Todas	Todas	<p>Se revisó documento y se realizaron los siguientes cambios:</p> <p>Objetivo y alcance: Se ajustaron los nombre de los procesos y se actualizaron según nuevo mapa de procesos. En la actividad 4.1.1 en la actividad de Devolver copia de recibido, se le incluyó en la descripción: "a para su digitalización en el software correspondiente en la historia del usuario y su respectivo archivo." y en Responsable al CAD.</p> <p>En el punto 4.1.4 en la actividad de Devolver copia de recibido se le incluyó la nota "En las ciudades principales, el Auxiliar CAD es el responsable del adicionar en docuware la respuesta y proceder a su posterior archivo." Y se incluyó la actividad de "Auditoria de Calidad".</p> <p>En el punto 4.2, se agregó la actividad 4.2.3 Quejas y reclamos: Construcciones, Trabajos Varios y Mantenimiento a la infraestructura de gas.</p> <p>Se agregó en Registros "Control de calidad PQR'S escritas".</p> <p>Se elimino el Anexo Flujograma de Notificaciones.</p> <p>Se cambió versión y fecha de vigencia según solicitud con Id. 8033.</p>	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 atención a usuarios 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).

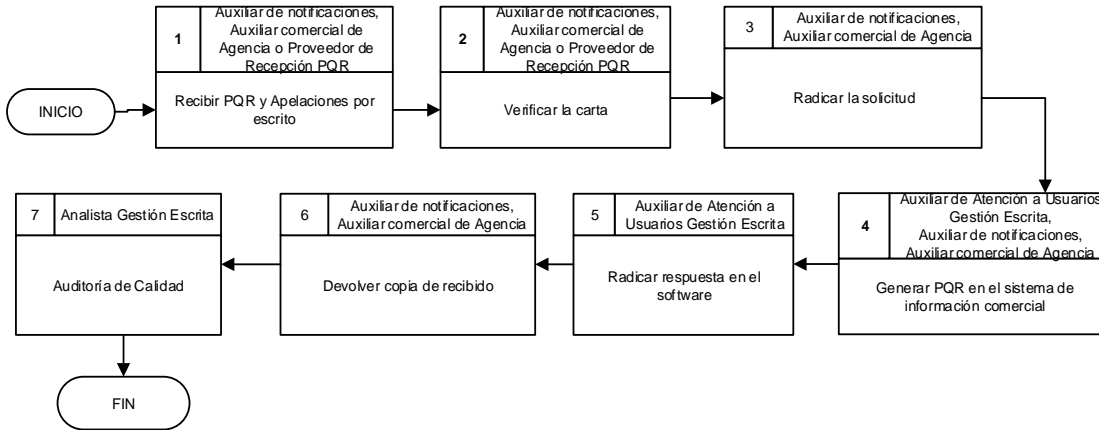
Anexo a la presente se remite copia de la decisión _____.

Atentamente,

Funcionario Autorizado

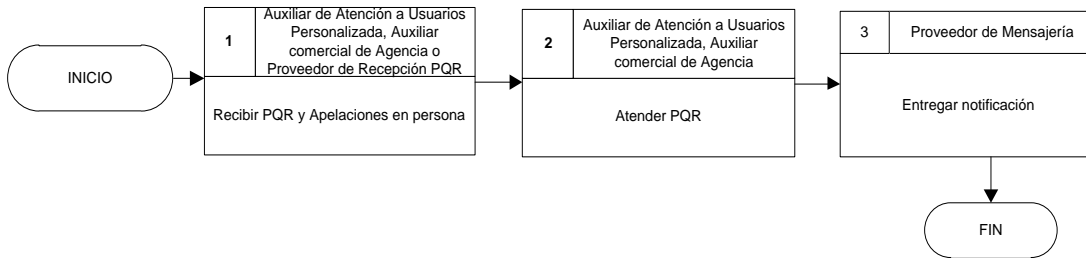
ANEXO F

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

