



PROCEDIMIENTO DE PETICION QUEJAS Y RECLAMOS SERVICIO AL USUARIO SERVICIO GAS NATURAL DOMICILIARIO

1. Objetivo

Determinar los pasos a realizar para identificar y controlar las peticiones, quejas y reclamos del usuario y así prevenir su ocurrencia, tomando y delegando responsabilidades para generar acciones para solucionar las peticiones, quejas y reclamos que se puedan presentar.

2. Alcance

Este procedimiento aplica a todos los procesos responsables de la prestación de los servicios de Gas Natural Domiciliario de PROMESA SA ESP, para identificar las causas de peticiones, quejas y reclamos sobre el servicio.

Hace parte del alcance del presente documento la recepción y atención y generación de acciones eficaces para solucionar PQR de los procesos internos.

3. Responsables y canales de recepción

Oficina de Servicio al Cliente de Puente Nacional
Oficina Principal Bucaramanga

4. Definiciones

Peticiones. Solicitud o requerimiento de una acción de un usuario.

Quejas. Manifestaciones de inconformidad por parte de un usuario con algo o alguien en la empresa durante la prestación de un servicio.

Reclamos. Oposiciones que se formulan a una actuación considerada injusta. Exigencia de los derechos del usuario, relacionados con la prestación de los servicios que se ofrecen al usuario.

Usuario. Persona natural o jurídica que requiere los servicios de la empresa.

PQR. Corresponde a la abreviatura de Peticiones, Quejas, Reclamos.



5. Procedimiento

Este procedimiento, depende directamente de la Gerencia. Con las disposiciones que se dictan en el procedimiento la Gerencia establece los parámetros a seguir cuando un usuario visita nuestras oficinas para instaurar un PQR, dando solución a los PQR recibidos.

Mecanismos para interponer Peticiones, Quejas y Reclamos

PROMESA SA ESP pone a disposición de sus usuarios y partes interesadas los siguientes mecanismos para interposición de sus PQR:

- ✓ Enviando un correo electrónico manifestando de manera expresa su PQR al correo promesaesp@hotmail.com
- ✓ Llamando al teléfono (607) 7587900 de Puente Nacional Oficina de Servicio al Cliente
- ✓ Llamando teléfono (607) 6477302 o al Celular 300 2109305 de Bucaramanga Oficina de Principal
- ✓ Enviando mensaje de texto vía WHASTAPP al Celular 300 2109305
- ✓ Visitando nuestra Oficina de Servicio al Cliente en Puente Nacional, carrera 4 No.7-79

En cualquiera de los casos nuestros funcionarios de servicio al cliente recibirán los PQR y procederán como lo indica el presente procedimiento.

Nuestro horario en los puntos de atención es de 8:00 am a 12:00 M y de 2:00 pm a 6:00 pm de lunes a viernes y de 8:00 am a 12:00 M los días sábados. En las líneas celulares y WHASTAPP se tiene un horario de 24 horas.

Instrucciones y protocolos a desarrollar en el Procedimiento de recepción y solución para un PQR

Al recibir a nuestro cliente (usuario) se debe tener en cuenta las normas de cortesía y cordialidad del caso, y siguiendo el protocolo que a continuación de enuncia:

❖ Recibo de Peticiones, Quejas y reclamos

Recibir la queja o el reclamo debe diligenciar el FORMATO DE PETICIONES QUEJAS Y RECLAMOS, cual hace parte de este procedimiento.



Asignar el número de radicado al PQR recibido y notificarlo al usuario o parte interesada para la identificación del trámite.

Gestión de PQR con la información suministrada por el usuario.

❖ **Revisa si la petición, Queja y/o reclamos es Justificada.**

El funcionario de Servicio al Cliente deberá remitir el PQR recibido al departamento que le dará solución.

El funcionario relacionado con el PQR debe revisar el cualquier documento que sea de manejo oficial del servicio según el requerimiento expuesto en el formato.

Si se determina que la queja o reclamo no es justificada se debe elaborar un comunicado formal indicando las razones por las que se consideró que la queja o el reclamo no es justificada.

❖ **Análisis de la situación**

Si la queja o reclamo es justificada, el responsable del servicio analiza las causas de la situación presentada y sigue el procedimiento de Acciones Correctivas, cuando determina que la queja o reclamo amerita su aplicación.

El funcionario encargado a quien se confiere la corrección pueden solicitar la aplicación de este procedimiento si lo consideran necesario, se diligenciará el formato de No conformidad donde se determina el plan de acción para eliminar o solucionar la queja o reclamo. Si es una petición puntual se designarán los medios y responsables de darle trámite.

❖ **Enviar comunicación al usuario**

El Responsable del proceso deberá elaborar y enviar un comunicado al usuario indicando como se le dará solución a la queja o reclamo.

Este comunicado será enviado al usuario en un plazo no mayor de 10 días hábiles, presentando el plan de acción que se va a tomar para dar solución a la queja o reclamo del usuario.

❖ **Seguimiento a la Petición, queja o reclamo.**

El funcionario encargado contacta al usuario e identifica el nivel de satisfacción con relación al plan de acción tomado y la atención prestada. Las observaciones



PROMESA S.A. E.S.P.

GAS NATURAL DOMICILIARIO
NIT 804 014 818 -5

VIGILADA SUPERINTENDENCIA
DE SERVICIOS PUBLICOS
NUIR 2- 6800 1000-13

del cliente las escribe en el formato de Gestión de PQR en los campos de Seguimiento.

❖ **Consolidado de información de peticiones, quejas y reclamos.**

El funcionario de servicio al cliente de Puente Nacional encargado de relacionar las peticiones quejas y reclamos en el archivo de Excel RES 2305 2006 RECLAMOS ANEXO A Y ANEXO B enviara con una periodicidad Mensual el consolidado actualizado de todas las peticiones, quejas y/o reclamos, recibidos validando el cierre eficaz de las mismas para así enviar dicha información a la Superintendencia de Servicios Públicos Domiciliario por intermedio de la plataforma del SUI.