

 <p>Provigas Colombia S.A-E.S.P. <small>Soluciones integrales con compromiso ambiental y social</small></p>	<b><u>ATENCIÓN DE PQR'S</u></b> <b><u>(SOLICITUDES, RECLAMACIONES,</u></b> <b><u>QUEJAS Y RECURSOS</u></b>	<b><u>Código: PQR'S</u></b> <b><u>Versión: 1.0</u></b>
<b>PROVIGAS COLOMBIA SA ESP</b>	<b>OPERATIVO</b>	<b>FECHA: 01-10-2017</b>

## **ATENCIÓN DE PQR'S (SOLICITUDES, RECLAMACIONES, QUEJAS Y RECURSOS)**

### **OBJETIVO.**

Establecer las actividades para asegurar la debida atención de las solicitudes, quejas, reclamos, denuncias, recursos de reposición, recurso de reposición y subsidiario de apelación, solicitud de información, copias de documentos presentados por nuestros usuarios procedente de la prestación del servicio público de Gas Domiciliario por Redes, en las diferentes Áreas de facturación, instalación y/o prestación.

### **ALCANCE.**

Este procedimiento aplica para las actividades de recepción de PQR recibidas de nuestros usuarios de forma verbal o escrita.

### **NORMATIVA.**

- ✓ Normativa | Superintendencia Servicios Públicos Domiciliarios ([superservicios.gov.co](http://superservicios.gov.co))
- ✓ Resolución SSPD 20188000076635 del 22/06/2018 (modificación anexo SSPD 20151300054575 del 18-12-2015)

### **TERMINOS Y DEFINICIONES.**

- ✓ **Suscriptor:** Persona natural o jurídica con la cual se ha celebrado un contrato de condiciones uniformes de servicios públicos.
- ✓ **Recurso:** Es un acto del suscriptor o usuario para obligar a revisar ciertas decisiones que afectan la prestación del servicio o la ejecución del contrato.
- ✓ **Petición:** Aquellas solicitudes que sean presentadas por los suscriptores o usuarios a los prestadores y que no se derivan de una inconformidad o controversia entre el suscriptor o usuario y la empresa.
- ✓ **Queja:** Es el medio por el cual el usuario o suscriptor, pone en manifiesto su inconformidad con la actuación de determinado o determinados

**Revisado por**  
*Luis Carlos Salgado*

**Elaborado por**  
*Luz Andrea Muñoz Puentes*

**Aprobado por**  
*Luis Carlos salgado*

	<b>ATENCIÓN DE PQR'S (SOLICITUDES, RECLAMACIONES, QUEJAS Y RECURSOS)</b>	<b>Código: PQR'S Versión: 1.0</b>
<b>PROVIGAS COLOMBIA SA ESP</b>	<b>OPERATIVO</b>	<b>FECHA: 01-10-2017</b>

funcionarios, o su inconformidad con la forma y condiciones en que se ha prestado el servicio.

- ✓ **Reclamación:** Aquellas quejas o recursos presentados por los suscriptores o usuarios a los prestadores, respecto de los cuales exista inconformidad o controversia.

### **DESCRIPCION PQR.**

**Tipo de trámite.** Corresponde a un código que hace referencia a la clasificación del derecho de petición, de acuerdo con la siguiente tabla:

Código	Tipo de trámite
1	Reclamación
2	Queja
3	Denuncia
4	Recurso de reposición
5	Recurso de reposición y subsidiario de apelación
6	Solicitud de información, de copias de documentos

\*(Nota: Modificado por la Resolución 20161300011295 de 2016 artículo 3° de la Superintendencia de Servicios Públicos Domiciliarios)

**Causal.** En este detalle deberá indicar, de acuerdo con la siguiente tabla, a qué grupo de causales se debe aplicar el derecho de petición:

Código	Grupo causal
F	Facturación
P	Prestación

\*(Nota: Modificado por la Resolución 20188000076635 de 2018 artículo 1° de la Superintendencia de Servicios Públicos Domiciliarios)

### **CAPÍTULO IX DE LAS PETICIONES, QUEJAS, RECLAMACIONES Y RECURSOS**

**66. QUEJAS, PETICIONES, RECLAMOS Y RECURSOS: EL SUSCRIPTOR** o usuario tendrá derecho a presentar peticiones, quejas o recursos a PROVIGAS COLOMBIA S.A E.S.P cuando a bien tenga hacerlo. Estas se podrán presentar sin formalidad alguna en las oficinas de peticiones, quejas

**Revisado por**  
Luis Carlos Salgado

**Elaborado por**  
Luz Andrea Muñoz Puentes

**Aprobado por**  
Luis Carlos salgado

 <p>Provigas Colombia S.A.-E.S.P. <small>Soluciones e ingresos con compromiso ambiental y social</small></p>	<b><u>ATENCIÓN DE PQR'S</u></b> <b><u>(SOLICITUDES, RECLAMACIONES,</u></b> <b><u>QUEJAS Y RECURSOS</u></b>	<b>Código: PQR'S</b> <b>Versión: 1.0</b>
<b>PROVIGAS COLOMBIA SA ESP</b>	<b>OPERATIVO</b>	<b>FECHA: 01-10-2017</b>

y recursos (Servicio al Cliente) de PROVIGAS COLOMBIA S.A E.S.P pero el SUScriptor y/o usuario deberá informar por lo menos:

- ✓ El número del código de identificación del SUScriptor y/o usuario
- ✓ Los nombres y apellidos completos del solicitante y de su representante o apoderado, si es el caso, con indicación del documento de identidad, la dirección donde recibirá correspondencia y el teléfono. El peticionario podrá agregar la dirección electrónica. Si el peticionario es una persona privada que deba estar inscrita en el registro mercantil, estará obligada a indicar su dirección electrónica.
- ✓ El objeto de la petición.
- ✓ Las razones en que se apoya.
- ✓ La relación de los documentos que se acompañan.
- ✓ La firma del peticionario, cuando fuere el caso.
- ✓ Indicar el número del medidor o copia de la factura (cuando aplique).
- ✓ Dirección y centro poblado donde está ubicado el inmueble objeto de la petición.
- ✓ Dirección y municipio donde se recibirán las notificaciones. Correo electrónico, si autoriza ser notificado por ese medio.
- ✓ Número telefónico para contacto.
- ✓ La designación de la autoridad a la que se dirige.

Las peticiones y recursos serán tramitados de conformidad con las normas vigentes sobre el derecho de petición, contenidas en la LEY 142 de 1994 y el Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo.

#### **67. PROCEDIMIENTO PARA LA PRESENTACIÓN DE QUEJAS Y**

**PETICIONES:** Las peticiones, quejas y reclamaciones podrán presentarse verbalmente, por escrito o mediante correo electrónico. Si éstas fueran verbales PROVIGAS COLOMBIA S.A E.S.P las podrá resolver de esta misma forma; no obstante si quien presenta una petición verbal pide constancia de haberla presentado, el funcionario receptor de la misma estará obligado a expedirla y entregará al reclamante indicando el contenido en forma sucinta de la petición y/o queja. Si la queja, reclamación o petición hubiere sido presentada en forma escrita, el funcionario receptor deberá fechar, firmar y sellar una copia de la misma, la cual quedará en poder del reclamante.

Cuando frente a una petición verbal se emita una decisión relativa a negativa del contrato del servicio, suspensión, terminación, corte y/o facturación, se deben

**Revisado por**

*Luis Carlos Salgado*

**Elaborado por**

*Luz Andrea Muñoz Puentes*

**Aprobado por**

*Luis Carlos salgado*

 <p>Provigas Colombia S.A.-E.S.P. <small>Soluciones e ingresos con compromiso ambiental y social</small></p>	<b><u>ATENCIÓN DE PQR'S</u></b> <b><u>(SOLICITUDES, RECLAMACIONES,</u></b> <b><u>QUEJAS Y RECURSOS</u></b>	<b>Código: PQR'S</b> <b>Versión: 1.0</b>
<b>PROVIGAS COLOMBIA SA ESP</b>	<b>OPERATIVO</b>	<b>FECHA: 01-10-2017</b>

conceder los recursos de LEY, de lo cual se dejará en el acto de notificación la respectiva constancia.

Las peticiones, reclamaciones y quejas, tanto verbales como escritas, presentadas personalmente o por conducto de persona autorizada, no requerirán de formalidad adicional alguna, ni de autenticaciones o de apoderado especial. No obstante cuando el peticionario actúe a través de apoderado, el poder deberá estar debidamente constituido, es decir con reconocimiento de firma y contenido ante notario. Estas se tramitarán por PROVIGAS COLOMBIA S.A E.S.P teniendo en cuenta las normas sobre el Derecho de Petición. Las quejas, reclamaciones y peticiones se tramitarán sin formalidades en las oficinas de peticiones, quejas y recursos (Servicio al cliente).

**68. PROCEDIMIENTO PARA LOS RECURSOS:** Los recursos se regirán por las siguientes reglas:

- ✓ Contra los actos de PROVIGAS COLOMBIA S.A E.S.P con los cuales ésta niegue la prestación del servicio y, contra los de suspensión, terminación, corte y facturación, procede el recurso de reposición y el de apelación en los casos en que expresamente lo consagre la LEY.
- ✓ El recurso de reposición se interpondrá por escrito, dentro de los cinco (5) días hábiles siguientes a aquel en que las empresas pongan el acto en conocimiento del SUSCRIPTOR o usuario, ante el funcionario que haya decidido la petición o queja, radicándola en la oficina de peticiones, quejas y recursos (Servicio al cliente).
- ✓ No son procedentes los recursos contra los actos de suspensión, terminación y corte si con ellos se pretende discutir un acto de facturación que no fue objeto de recurso oportuno.
- ✓ Los recursos deben interponerse dentro de los cinco (5) días hábiles siguientes a la fecha en que se ponga en conocimiento el acto que contiene la decisión al SUSCRIPTOR y/o usuario, ante el mismo funcionario que profirió la decisión.
- ✓ No son procedentes los recursos contra los actos de suspensión, terminación y corte si con ellos se pretende discutir un acto de facturación que no fue objeto de recurso oportuno.
- ✓ En ningún caso proceden reclamaciones contra facturas que tuviesen más de cinco (5) meses de haber sido expedidas por PROVIGAS COLOMBIA S.A E.S.P

**Revisado por**  
*Luis Carlos Salgado*

**Elaborado por**  
*Luz Andrea Muñoz Puentes*

**Aprobado por**  
*Luis Carlos salgado*



**ATENCIÓN DE PQR'S**  
**(SOLICITUDES, RECLAMACIONES,**  
**QUEJAS Y RECURSOS**

**Código: PQR'S**  
**Versión: 1.0**

PROVIGAS COLOMBIA SA ESP

OPERATIVO

FECHA: 01-10-2017

- ✓ Estos recursos no requieren presentación personal, ni intervención de abogado, aunque emplee un mandatario.
- ✓ PROVIGAS COLOMBIA S.A E.S.P no exigirá la cancelación de la factura como requisito para atender una petición o queja relacionada con esta. Sin embargo, para interponer recursos contra el acto que decida la petición o queja, el SUSCRIPTOR o usuario deberá acreditar el pago de las sumas que no han sido objeto del recurso, o del promedio del consumo de los últimos seis (6) períodos.

**69. TÉRMINO PARA RESPONDER LAS QUEJAS, PETICIONES Y RECURSOS:** Para responder las peticiones, quejas, y recursos PROVIGAS COLOMBIA S.A E.S.P, tiene un término de quince (15) días hábiles contados a partir de la fecha de su presentación. Pasado este término, sin desconocer el correspondiente a la notificación y salvo que se demuestre que el SUSCRIPTOR y/o usuario auspició la demora, o que se requirió de la práctica de pruebas, se entenderá que el recurso ha sido resuelto en forma favorable. Vencido este término, PROVIGAS COLOMBIA S.A E.S.P expedirá el correspondiente acto en que reconozca al usuario los efectos del silencio administrativo positivo.

La solicitud de declaratoria del silencio administrativo positivo, procede únicamente dentro de los supuestos normativos contenidos en la LEY 142 de 1994 y en las resoluciones y en ningún caso como acción sustituta para modificar decisiones desfavorables, caso en el cual debe acudirse a los recursos que por LEY proceden.

Cuando se deban practicar pruebas, se señalará un término no mayor a 30 días hábiles; los términos inferiores a treinta (30) días podrán prorrogarse por una sola vez sin que exceda del término de treinta (30) días.

**70. RECURSO DE APELACIÓN:** El recurso de apelación solo puede interponerse como subsidiario del recurso de reposición en un solo escrito ante PROVIGAS COLOMBIA S.A E.S.P y se surtirá ante la Superintendencia de Servicios Públicos.

**71. DEL CONOCIMIENTO DE LAS DECISIONES:** PROVIGAS COLOMBIA S.A E.S.P informará al SUSCRIPTOR o usuario, el contenido de la respuesta en la misma forma como se haya presentado a saber: verbalmente o por escrito y de la siguiente manera:

***Revisado por***  
*Luis Carlos Salgado*

***Elaborado por***  
*Luz Andrea Muñoz Puentes*

***Aprobado por***  
*Luis Carlos salgado*

 <p>Provigas Colombia S.A.-E.S.P. <small>Soluciones integrales con compromiso ambiental y social</small></p>	<b><u>ATENCIÓN DE PQR'S</u></b> <b><u>(SOLICITUDES, RECLAMACIONES,</u></b> <b><u>QUEJAS Y RECURSOS</u></b>	<b><u>Código: PQR'S</u></b> <b><u>Versión: 1.0</u></b>
<b>PROVIGAS COLOMBIA SA ESP</b>	<b>OPERATIVO</b>	<b>FECHA: 01-10-2017</b>

- **POR COMUNICACIÓN:** Las decisiones que resuelva sobre una solicitud de información o consulta y, en general, aquellas que no tengan como propósito resolver el fondo de un asunto serán comunicadas al SUSCRIPTOR o usuario, por correo ordinario, electrónico o por fax, a las direcciones urbanas, rurales o electrónicas o a la línea telefónica que éste señale.

- **NOTIFICACION PERSONAL:** Las decisiones que pongan fin a una petición o recurso se notificarán personalmente al interesado, a su representante o apoderado o a la persona debidamente autorizada por el interesado para notificarse. Si la actuación se inició por petición verbal, la notificación personal podrá hacerse de la misma manera. Si no hay otro medio más eficaz de informar al interesado, para hacer la notificación personal se le enviará por correo una citación a la dirección que aquél haya anotado en la petición o que repose en PROVIGAS COLOMBIA S.A E.S.P o en la nueva que figure en comunicación hecha especialmente para tal propósito. La constancia de envío se anexará al expediente. El envío se hará dentro de los cinco (5) días siguientes a la expedición del acto. Al hacerse la notificación personal se le entregará al interesado copia íntegra, auténtica y gratuita de la decisión si esta es escrita, con la anotación de la fecha y la hora, los recursos que legalmente proceden, ante quienes deben interponerse y los plazos para hacerlo. En caso de notificación en zona rural, ésta se efectuará conforme a lo dispuesto para la respectiva empresa de mensajería, caso en el cual la decisión estará disponible en la oficina de mensajería de la respectiva vereda por el termino de treinta (30) días para que el peticionario proceda a reclamarla. Si vencido este término no pudiere efectuarse la notificación personal, se hará por aviso.

Las constancias de recibo que lleven las Mensajerías se tendrán como constancia de envío de la citación para notificarse de la decisión.

La notificación personal para dar cumplimiento a todas las diligencias previstas en el inciso anterior también podrá efectuarse por Medio electrónico, la cual procederá siempre y cuando el interesado acepte ser notificado de esta manera.

**PARÁGRAFO:** En el expediente se dejará constancia de la remisión o publicación del aviso y de la fecha en que por este medio quedará surtida la notificación personal.

**Revisado por**  
*Luis Carlos Salgado*

**Elaborado por**  
*Luz Andrea Muñoz Puentes*

**Aprobado por**  
*Luis Carlos salgado*

**72. AUTORIZACIÓN PARA RECIBIR NOTIFICACIÓN.** Cualquier persona que deba notificarse de una decisión de PROVIGAS COLOMBIA S.A. E.S.P podrá autorizar a otra para que se notifique en su nombre, mediante escrito. El autorizado solo estará facultado para recibir la notificación y, por tanto, cualquier manifestación que haga en relación con el acto administrativo se tendrá, de pleno derecho, por no realizada.

✓ **ANEXO 1. CAUSALES PQR** Resolución SSPD 20188000076635 del 22/06/2018 (modificación anexo SSPD 20151300054575 del 18-12-2015)

**ANEXO**

ANEXO - RESOLUCIÓN									
CAUSAL	CÓDIGO DE CAUSAL	DETALLE DE CAUSAL	SERVICIO						DESCRIPCIÓN DEL DETALLE DE CAUSAL
			ACUEDUCTO	ALCANTARILLADO	ASEO	ENERGÍA	GAS NATURAL	GLP	
FACTURACIÓN	101	Inconformidad con el Aforo	1	1	1	1	1	0	Inconformidad relacionada con el aforo de acuerdo con las disposiciones establecidas en la normativa vigente para cada servicio público.
FACTURACIÓN	102	Inconformidad con la medición del consumo o producción facturado.	1	1	1	1	1	0	Desacuerdo con la cantidad de unidades de consumo (metros cúbicos, kilovatios hora, ) o de producción facturadas.
FACTURACIÓN	103	Cobros inoportunos	1	1	1	1	1	0	Inconformidad con cobros no realizados oportunamente por error u omisión por parte de la empresa de conformidad con el artículo 150 Ley 142.
FACTURACIÓN	105	Cobro por servicios no prestados	1	1	1	1	1	0	Reclamaciones donde el suscriptor o usuario manifiesta que no tiene disponibilidad del servicio facturado.
FACTURACIÓN	106	Datos generales incorrectos	1	1	1	1	1	0	Desacuerdo con la información correspondiente a los datos generales de la facturación diferentes a costos.
FACTURACIÓN	107	Cobro múltiple y/o acumulado	1	1	1	1	1	0	Desacuerdo con el cobro en razón a que éste se realiza en repetidas ocasiones (varias veces el mismo periodo) o se acumulan varios periodos en la misma factura.
FACTURACIÓN	108	Entrega inoportuna o no entrega de la factura	1	1	1	1	1	1	Reclamación por no entrega de la factura o cuando la fecha de pago no cumple con los cinco días de antelación establecidos por la ley.
FACTURACIÓN	109	Cobros por conexión, reconexión, reinstalación.	1	1	0	1	1	0	Desacuerdo con los valores facturados por conectar, suspender, reconectar o reinstalar el servicio.

**Revisado por**  
Luis Carlos Salgado

**Elaborado por**  
Luz Andrea Muñoz Puentes

**Aprobado por**  
Luis Carlos salgado



## ATENCIÓN DE PQR'S (SOLICITUDES, RECLAMACIONES, QUEJAS Y RECURSOS)

**Código: PQR'S**  
**Versión: 1.0**

PROVIGAS COLOMBIA SA ESP

OPERATIVO

FECHA: 01-10-2017

FACTURACIÓN	110	Inconformidad con el cambio o con el cobro del medidor	1	1	0	1	1	0	Desacuerdo con el cambio, el cobro o el valor del medidor.
FACTURACIÓN	111	Cobro de cargos relacionados con Intereses de mora, refinanciación, cartera o acuerdos de pago.	1	1	1	1	1	0	Desacuerdo con el cobro de otros cargos relacionados con el servicio público, como por ejemplo: Intereses de mora, refinanciación, cartera, acuerdos de pago.
FACTURACIÓN	112	Subsidios y contribuciones	1	1	1	1	1	1	Desacuerdo en la aplicación del subsidio o contribución.
FACTURACIÓN	113	Cobro de otros bienes o servicios en la factura, no autorizados por el usuario.	1	1	1	1	1	0	Inconformidad con el cobro de otros bienes o servicios en la factura diferentes a la prestación del servicio, tales como electrodomésticos, seguros, clasificados, avisos, u otros.
FACTURACIÓN	114	Descuento por predio desocupado	0	0	1	0	0	0	Reclamación relacionada con el acceso al descuento por predio desocupado, de conformidad con la normaliva vigente.
FACTURACIÓN	115	Incumplimiento o negación del acuerdo de suspensión del servicio.	1	1	0	1	1	0	Inconformidad por incumplimiento o negación del acuerdo de suspensión del servicio.
FACTURACIÓN	116	Cobro por número de unidades independientes	0	0	1	0	0	0	Desacuerdo con el número de unidades independientes, cobradas en la factura de acuerdo a las metodologías tarifarias vigentes.
FACTURACIÓN	117	Estrato incorrecto	1	1	1	1	1	0	Inconformidad con el estrato aplicado por la empresa. Aplica para suscriptores residenciales.
FACTURACIÓN	118	Clase de uso incorrecto (industrial, comercial, oficial, otros)	1	1	1	1	1	0	Inconformidad con la clase de uso establecida por la empresa. Aplica para suscriptores NO residenciales.
FACTURACIÓN	119	Tarifa incorrecta	1	1	1	1	1	1	Inconformidad con el valor la tarifa aplicada.
FACTURACIÓN	120	Cobros por promedio	1	1	1	1	1	0	Inconformidad con el valor facturado cuando el cálculo no se realiza por diferencia de lecturas, sino por estimación de consumo o por promedio.
FACTURACIÓN	121	Cobro de consumo registrado por medidor de otro predio	1	1	1	1	1	0	Reclamación porque la factura no corresponde con el número de medidor o el número de cuenta del suscriptor.
FACTURACIÓN	122	suscriptor que efectúa el pago pero éste no es aplicado por la empresa en la facturación	1	1	1	1	1	0	Reclamación del suscriptor que efectúa el pago pero éste no es aplicado por la empresa en la facturación.
FACTURACIÓN	123	Solicitud de rompimiento de Solidaridad	1	1	0	1	1	0	Reclamación en la que el propietario manifiesta no estar obligado a realizar los pagos del servicio consumido por un tercero (arrendatario, poseedor, tenedor, etc.)
FACTURACIÓN	124	Cobro de revisiones	1	1	0	1	1	0	Inconformidad con el cobro de las revisiones realizadas por el prestador.
FACTURACIÓN	125	Multiusuario del servicio de aseo	0	0	1	0	0	0	Reclamación relacionada con el acceso a la opción tarifaria para multiusuario, en el servicio de aseo.
FACTURACIÓN	127	Inconformidad por desviación significativa	1	1	0	1	1	0	Inconformidad frente a variaciones significativas del consumo en relación con los consumos de periodos anteriores, o con lo señalado en el CCU o en la regulación.
FACTURACIÓN	129	Cobro por Recuperación de consumos	1	1	0	1	1	0	Inconformidad por cobros realizados por la empresa, correspondientes a un servicio consumido pero que no pudo ser facturado oportunamente.
FACTURACIÓN	131	Inconformidad por la normalización del servicio	1	0	0	1	1	0	Inconformidad con la normalización del servicio.
FACTURACIÓN	132	Descuento por no recolección puerta a puerta	0	0	1	0	0	0	Reclamación relacionada con el acceso al descuento por la falta de recolección en el andén de la vía pública frente al predio del suscriptor, de conformidad con lo dispuesto en la respectiva regulación tarifaria.

**Revisado por**  
Luis Carlos Salgado

**Elaborado por**  
Luz Andrea Muñoz Puentes

**Aprobado por**  
Luis Carlos salgado

## ATENCIÓN DE PQR'S (SOLICITUDES, RECLAMACIONES, QUEJAS Y RECURSOS)

**Código: PQR'S**  
**Versión: 1.0**

PROVIGAS COLOMBIA SA ESP

OPERATIVO

FECHA: 01-10-2017

FACTURACIÓN	133	Cobro por reconexión no autorizada por la empresa	1	1	0	1	1	0	Inconformidad por cobro de la reconexión que efectúa el usuario sin estar autorizado por la empresa para realizarlo.
FACTURACIÓN	301	Negación de la solicitud de suspensión	1	0	0	1	1	0	Inconformidad por negación de la solicitud de suspensión del servicio
PRESTACIÓN	303	Interrupciones en la prestación del servicio	1	1	1	1	1	1	Reclamación por interrupciones frecuentes o por la no prestación continua del servicio
PRESTACIÓN	304	Variaciones en las características del suministro o prestación del servicio.	1	1	1	1	1	1	Reclamación por deficiencias presentadas en la prestación del servicio, tales como: alteración en la presión del agua o del gas y fluctuaciones en la intensidad de la iluminación, entre otras.
PRESTACIÓN	305	Negativa de prestación de un servicio especial	0	0	1	0	0	0	Reclamación relacionada con la prestación de servicios especiales tales como la recolección de escombros, recolección de colchones; en zonas rurales también se consideran servicios especiales el corte de césped, la poda de árboles, el lavado de áreas públicas, etc.
PRESTACIÓN	306	No atención de condiciones de seguridad o riesgo	1	1	1	1	1	1	Inconformidad por la no actuación o la deficiente gestión por parte de la empresa ante las situaciones informadas, que puedan atentar contra la seguridad o poner en riesgo la vida, la infraestructura, condiciones de salud pública y/o la prestación del servicio.
PRESTACIÓN	308	Terminación del contrato	1	1	1	1	1	1	Inconformidad por la negación a la solicitud del suscriptor o usuario para la terminación del contrato del servicio público.
PRESTACIÓN	309	Suspensión o corte del servicio sin previo aviso o sin causa aparente	1	1	0	1	1	0	Inconformidad con la suspensión o corte del servicio.
PRESTACIÓN	310	Frecuencias adicionales de barrido	0	0	1	0	0	0	Incumplimiento de las frecuencias adicionales de barrido y limpieza de vías y áreas públicas solicitadas.
PRESTACIÓN	311	Frecuencias adicionales de recolección	0	0	1	0	0	0	Incumplimiento de las frecuencias adicionales de recolección y transporte de residuos sólidos solicitadas.
PRESTACIÓN	312	Inconformidad con el servicio a usuarios que no cuentan con un Contrato de Condiciones Uniformes formalizado.	1	1	0	0	0	0	Cobros a usuarios del servicio con redes sin oficializar.
PRESTACIÓN	314	Afectación Ambiental	1	1	1	0	0	0	Hacer referencia a todas las quejas y reclamaciones relacionadas con los daños ambientales relacionados o no con la prestación del servicio público.
PRESTACIÓN	315	Quejas Administrativas	1	1	1	1	1	1	Inconformidad por parte de los usuarios, por actos u omisiones en la atención o prestación de servicios.
PRESTACIÓN	316	Estado de la Infraestructura	1	1	0	1	1	0	Reclamación por las condiciones de la infraestructura asociada a la prestación del servicio (redes, cables, postes, subestaciones, transformadores, tanques, etc.)
PRESTACIÓN	401	Fallas en la conexión del servicio	1	1	0	1	1	0	Reclamación por deficiencias o fallas en la conexión o en la instalación del servicio.
PRESTACIÓN	402	No conexión del servicio	1	1	0	1	1	0	Inconformidad con la respuesta a una solicitud de conexión del servicio

**Revisado por**  
Luis Carlos Salgado

**Elaborado por**  
Luz Andrea Muñoz Puentes

**Aprobado por**  
Luis Carlos Salgado

 <p>Provigas Colombia S.A.-E.S.P. SOLUCIONES INTEGRALES CON COMPROMISO AMBIENTAL Y SOCIAL</p>	<b>ATENCIÓN DE PQR'S</b> <b>(SOLICITUDES, RECLAMACIONES, QUEJAS Y RECURSOS)</b>	<b>Código: PQR'S</b> <b>Versión: 1.0</b>
<b>PROVIGAS COLOMBIA SA ESP</b>	<b>OPERATIVO</b>	<b>FECHA: 01-10-2017</b>

**ANEXO 2. FORMATO DE RECEPCIÓN DE SOLICITUDES, QUEJAS, RECLAMOS Y/O SUGERENCIAS (PQRS)**



**PROVIGAS COLOMBIA S.A.E.S.P**  
 "SOLUCIONES INTEGRALES CON COMPROMISO AMBIENTAL Y SOCIAL"  
 NIT. N° 900.438.187-4  
 CELULAR: 322 390 3473 FIJO: 2580764

---

**FORMATO DE RECEPCIÓN DE SOLICITUDES, QUEJAS, RECLAMOS Y/O SUGERENCIAS (PQRS)** No. 0048

FECHA DE REPORTE: \_\_\_\_\_

**DATOS DE QUIEN PRESENTA LA SOLICITUD (OPCIONAL)**

NOMBRE COMPLETO: \_\_\_\_\_ CEDULA: \_\_\_\_\_

SUBESTACIÓN: \_\_\_\_\_ CORREGIMIENTO: \_\_\_\_\_

VEREDA: \_\_\_\_\_ FINCA: \_\_\_\_\_

TELÉFONOS: \_\_\_\_\_

**MOTIVO DE LA QUEJA O RECLAMO -Marque con una (X)**

FECHA DEL EVENTO: \_\_\_\_\_

<input type="checkbox"/> SERVICIO AL CLIENTE	<input type="checkbox"/> INSTALACIONES	<input type="checkbox"/> CONSUMOS ALTOS
<input type="checkbox"/> CALIDAD DEL SERVICIO	<input type="checkbox"/> FACTURACIÓN	<input type="checkbox"/> FUGAS
<input type="checkbox"/> ERROR DE LECTURA	<input type="checkbox"/> ERROR DE LECTURA	<input type="checkbox"/> OTROS

HAGA UN RELATO CLARO DE LOS HECHOS:

\_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

ANEXA ALGÚN DOCUMENTO: SI  NO  DESCRIBALO: \_\_\_\_\_

AGRADECEMOS SUS OBSERVACIONES; ESTAS SERÁN ATENDIDAS EN EL MENOR TIEMPO POSIBLE

¡GRACIAS!

FIRMA DEL USUARIO QUE GENERA LA SOLICITUD \_\_\_\_\_

FIRMA DEL FUNCIONARIO QUE GESTIONA LA MEDIDA CORRECTIVA \_\_\_\_\_

Impreso por: GIMFORTE SPA Cc: 311 203 2029 Fresno

  
  
**Provigas Colombia S.A.-E.S.P**  
 Soluciones Integrales con compromiso ambiental y social  
 SEDE FRESNO  
*Luis Carlos Salgado*  
 Representante Legal NIT 900438 187-4

**LUIS CARLOS SALGADO**  
**REPRESENTANTE LEGAL**  
**PROVIGAS COLOMBIA SA ESP**  
**Elaborado por**

<b>Revisado por</b> <i>Luis Carlos Salgado</i>	<b>Elaborado por</b> <i>Luz Andrea Muñoz Puentes</i>	<b>Aprobado por</b> <i>Luis Carlos salgado</i>
---	---	---