

<b>PROCEDIMIENTO DE PQRS</b>	CG-D-03	 <b>CIAZ SAS E.S.P.</b> <small>NET 804.011.155-7</small>
	REVISION 00	
	FECHA REV: 01-11-2022	

## INTRODUCCIÓN

CIAZ SAS ESP es una empresa de Servicios energéticos, comprometida con la competitividad de nuestros clientes a través del suministro, optimización y desarrollo de estrategias, mediante un equipo profesional altamente especializado y con amplia experiencia.

## OBJETIVO

Establecer el procedimiento de Peticiones, Quejas, Reclamos y Sugerencias que tiene establecido la empresa para todos sus usuarios.

## ALCANCE

- Incluye el paso a paso que debe ejecutar el usuario cuando requiera realizar una petición, queja, reclamo o sugerencia.
- Incluye los pasos básicos para determinar la forma de proceder con las PQRS recibidas y el seguimiento de las mismas.

## DEFINICIONES O VOCABULARIO.

PQRS: Peticiones, quejas, reclamos y sugerencias.

## DESCRIPCIÓN DEL PROCEDIMIENTO.

### 1. Paso a paso que debe ejecutar el usuario cuando requiera realizar una PQRS:

Señor usuario, si tiene alguna Petición, Queja, Reclamo o sugerencia, los puede presentar a través de los siguientes canales:

- Línea de atención: 317 4353368
- En la oficina principal ubicada en la Cra. 38A # 48A-05 INT. 904 Bucaramanga
- En nuestra página web <https://ciaz.com.co>

Las PQRS deberán contener, por lo menos:

- Los nombres y apellidos completos del solicitante y de su representante o apoderado, con indicación del documento de identidad y de la dirección.
- La solicitud y la finalidad que se persigue.
- La relación de documentos que se acompañan.
- Teléfono de contacto.
- La firma del peticionario (cuando fuere el caso).

1. Al radicar una PQRS se te entregará un radicado con el cual se podrá hacer seguimiento a la solicitud.
2. Las PQRS serán atendidas dentro de los quince (15) días hábiles siguientes a la fecha de su radicación.

<b>PROCEDIMIENTO DE PQRS</b>	CG-D-03	
	REVISION 00	
	FECHA REV: 01-11-2022	

3. Si la decisión de una PETICIÓN, QUEJA o un RECLAMO es desfavorable al USUARIO, este último puede interponer ante la EMPRESA los recursos de reposición y en subsidio de apelación, de manera simultánea, dentro de los CINCO (5) días siguientes a la fecha de conocimiento de la decisión. El recurso de reposición será resuelto por el área jurídica o el representante Legal de la compañía y el de apelación por la Superintendencia de Servicios Públicos Domiciliarios.

Para los fines de este procedimiento se aplican las siguientes definiciones:

**PETICIÓN:** Es la solicitud para recibir información o documento.

**QUEJA:** Requerimiento a través del cual se manifiesta a la EMPRESA una inconformidad relacionada al producto, a la prestación del servicio, a la atención recibida o el incumplimiento de los compromisos previamente adquiridos.

**RECLAMO:** Solicitud a través del cual se manifiesta inconformidad con los valores facturados. De conformidad con el artículo 152 de la Ley 142 de 1994 en ningún caso, proceden reclamaciones contra facturas que tuviesen más de cinco (5) meses de haber sido expedidas por la EMPRESA.

## **2. Pasos básicos para determinar la forma de proceder con las PQRS recibidas y el seguimiento de las mismas:**

Cuando se recibe una PQRS a través de los diferentes medios disponibles (teléfono, correo, carta, página web, etc.), se debe registrar, diligenciando el formato MC-F-06 REGISTRO Y SEGUIMIENTO DE PQRS así:

<b>REGISTRO Y SEGUIMIENTO DE PQRS</b>					
<b>REGISTRO DE LA SOLICITUD DE GARANTÍA O REPORTE</b>					
<b>No</b>	<b>DESCRIPCIÓN DE LA SOLICITUD DE GARANTÍA, PETICIÓN, QUEJA O RECLAMO</b>	<b>TIPO DE REPORTE (Sugerencias - Petición - Queja - Reclamo)</b>	<b>QUIEN REPORTA</b>	<b>TELÉFONO DE CONTACTO</b>	<b>FECHA DE REPORTE</b>
Número consecutivo de la PQRS	Breve resumen que describa la Petición, Queja, Reclamo y/o Solicitud.	Tipo de reporte: Petición, Queja, Reclamo o Solicitud	Nombre de la personal natural o jurídica que reporta la PQRS ante Coinogas	Número de teléfono (celular o fijo) del reportante	Fecha en que se radica la PQRS ante Coinogas

**NOTA:** Cuando el tipo de reporte corresponda a una QUEJA o RECLAMO, el tratamiento de dicho reporte se realizará a través del MC-P-2 PROCEDIMIENTO DE ACCIONES PREVENTIVAS, CORRECTIVAS Y DE MEJORA.

Una vez diligenciada la parte inicial del formato, se debe delegar un responsable de esa PQRS según el área a la que pertenezca.

<b>PROCEDIMIENTO DE PQRS</b>	CG-D-03	
	REVISION 00	
	FECHA REV: 01-11-2022	

El responsable de la PQRS se encarga de establecer el tipo de tratamiento, la acción requerida y el tiempo de respuesta según corresponda.

DESCRIPCIÓN DEL TRATAMIENTO	CLASIFICACIÓN		
	Requiere (A.I/A.C/A.P)	Responsable	Tiempo de Atención a la PQR
Breve descripción del procedimiento o plan de acción para dar respuesta a la PQRS	Grado de prioridad de atención de la PRQS	Nombre del Líder o Coordinador responsable de dar respuesta y/o tratamiento a la PRQS	Tiempo definido por el responsable para dar respuesta definitiva a la PRQS recibida

Luego se debe proceder con la acción correctiva, preventiva o de mejora para atender la PQRS y diligenciar el tiempo que tomo esta respuesta.

VERIFICACIÓN DE LA QUEJA	
Estado de la queja	Tiempo de Solución a la PQR
Breve descripción del estado de ejecución del plan de acción o tratamiento de la PQRS recibida	Tiempo establecido por el responsable para dar respuesta a la PQRS

Una vez tomada la acción necesaria se debe realizar una retroalimentación con la parte que reporto la PQRS para validar la efectividad de la acción tomada y adicionalmente definir de ser necesario un plan de acción para evitar que se repitan ese tipo de PQRS en el futuro.

**Nota:** La realimentación y respuesta de las PQRS deben quedar soportadas mediante correo o comunicación escrita.

**Registros**

<b>PROCEDIMIENTO DE PQRS</b>	CG-D-03	
	REVISION 00	
	FECHA REV: 01-11-2022	

- MC-F-06 REGISTRO Y SEGUIMIENTO DE PQRS.

*David C*

---

**DAVID CUADROS MARIÑO**  
Representante Legal