

PROCEDIMIENTO PARA PRESENTACION Y RESPUESTA DE PQR

PETICIONES, QUEJAS, RECLAMACIONES Y RECURSOS: El suscriptor/usuario tiene derecho a presentar sin formalidad alguna, de forma respetuosa, peticiones, sugerencias, reclamos, denuncias, quejas, felicitaciones y/o recursos (en adelante PQR) asociados a la prestación del servicio a través de los canales de atención al usuario dispuestos por SURCOLOMBIANA DE GAS S.A E.S.P -SURGAS S.A E.P (líneas telefónicas, correo electrónico, pagina web, etc.), indicando como mínimo su nombre completo, número de identificación, dirección física y/o electrónica de notificaciones y numero de contacto, además de indicar de manera clara los motivos y objeto de su solicitud.

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.

PRESENTACIÓN: El Suscripto/ usuario podrá presentar su PQR verbalmente para que se resuelva de la misma forma, de lo cual quedará un registro escrito a cargo de SURGAS o podrá presentarse por escrito, sin formalidad adicional, sin abogado y sin autenticaciones, del cual se dejará constancia de recibido en la copia del usuario

RESPUESTA: SURGAS dispondrá de quince (15) días hábiles contados a partir de su fecha de radicación para emitir la respuesta respectiva, salvo que:

-Dentro de los diez (10) días siguientes a la fecha de radicación se requiera al usuario para complementar su PQR por considerarla incompleta, caso en el cual se concederá hasta un mes para aportar la información o documentos faltantes so pena de declarar un desistimiento tácito.

- Dentro de los quince (15) días, SURGAS advierta la necesidad de practicar pruebas o tramitar soportes adicionales para responder de fondo la PQR, lo cual comunicara al usuario sobre la ampliación del término para emitir respuesta hasta por un término no mayor a 30 días hábiles.

La respuesta se resolverá en oportunidad, de fondo, clara, precisa y contundente.

NOTIFICACION: Una vez emitida la respuesta, esta será notificada verbalmente cuando se hubiese iniciado a través de ese mismo medio y aquellas que sean escritas serán notificadas al usuario en los términos del artículo 159 de la Ley 142 de 1994 a la dirección indicada en la PQR inicial, que de no existir, se publicará a través de la página web de SURGAS - <https://surgas.com.co/>-. Sin embargo, el interesado podrá presentarse después de pasados quince (15) días hábiles de haber interpuesto la PQR para que se le entregue copia integral y gratuita de la respuesta.

RECURSOS: Una vez notificada la respuesta de la respectiva petición o queja, el usuario podrá presentar recurso de reposición y en subsidio de apelación dentro de los cinco (5) días hábiles siguientes a la notificación de la decisión para poner de presente su inconformidad con el contenido de la respuesta y solicitar que se revoque, revise, adicione, aclare o resuelva, siempre y cuando verse sobre controversias asociadas a un acto de negativa del servicio, su suspensión o corte, terminación del contrato y/o facturación.



Una vez se resuelve y notifica el recurso de reposición, siendo el mismo desfavorable a la petición del usuario, SURGAS dentro de los tres días siguientes, deberá enviar el expediente a la Superintendencia de Servicios Públicos Domiciliarios, para que ésta conozca y resuelva el recurso de apelación.

PARÁGRAFO. El usuario solo podrá iniciar reclamación contra facturas que tuviesen menos de cinco (5) meses de haber sido expedidas por SURGAS , para lo cual no es necesario cancelar el valor de las facturas reclamadas, sin embargo se debe acreditar el pago de las facturas que no han sido objeto de recurso.