

TRAMITES

Para trámites de recepción de pqr's relacionados con la prestación del servicio de gas de gas natural en la oficina principal de Riohacha y en las agencias donde GASES DE LA GUAJIRA S.A. EMPRESA DE SERVICIO PUBLICO cuenta con oficinas de atención y servicio al cliente se precisa la siguiente información:

DEFINICIONES.

PETICIÓN: Acto de cualquier persona particular, suscriptora o no, dirigido a LA EMPRESA, para solicitar, en interés particular o general un acto o contrato relacionado con la prestación del servicio domiciliario de distribución de gas natural, pero que no tiene el propósito de conseguir la revocación o modificación de una decisión tomada por LA EMPRESA respecto de uno o más suscriptores en particular.

QUEJA: Medio por el cual el suscriptor o usuario pone de manifiesto su inconformidad con la actuación de determinado funcionario, o con la forma y condiciones en que se ha prestado el servicio.

RECLAMACIÓN: Solicitud del interesado mediante la cual le solicita a LA EMPRESA la revisión de la facturación del servicio de gas natural para que esta tome una decisión final o definitiva del asunto de conformidad con los procedimientos previstos en la ley.

RECURSOS: Es un acto del suscriptor o usuario para obligar a la empresa a revisar ciertas decisiones que afectan la prestación del servicio o la ejecución del contrato. Contra los actos de negativa del contrato, suspensión, terminación, corte y facturación que realice la empresa proceden el recurso de reposición y el recurso de apelación en los casos en que expresamente lo consagre la ley.

(Fuente Contrato de Condiciones Uniformes)

GENERALIDADES

Gases de La Guajira S.A. E.S.P. como empresa de servicios públicos distribuidora de gas natural por redes, debe acogerse a las disposiciones de ley, por consiguiente, cuenta con los siguientes tiempos para atender las P.Q.R.

Emergencias – escapes no controlados o incendios	1 Hora.
Peticiones, quejas y reclamos	15 días hábiles.

Para responder las quejas, peticiones, reclamos o recursos la empresa cuenta con un término de 15 días hábiles contados a partir de la fecha de su presentación. Pasado este término y salvo que se demuestre que el suscriptor y/o usuario auspició la demora, o que se requirió de la práctica de pruebas o por ampliación de términos, se entenderá que el recurso ha sido resuelto en forma favorable. De manera general la atención de las quejas, peticiones, reclamos y recursos; debe realizarse con base a las directrices establecidas en [el contrato de prestación de servicio público de gas natural](#). Los actos que decidan las quejas, peticiones, reclamos y recursos, pueden resolverse en la misma forma como se hayan presentado a saber: verbalmente o por escrito.

GASES DE LA GUAJIRA EMPRESA DE SERVICIO PUBLICO, a través del personal dispuesto en las oficinas de atención y servicio al cliente, recibe presencialmente todas las peticiones, quejas o reclamos de los usuarios del servicio de gas natural, también reciben todas las solicitudes de servicio de usuarios potenciales; así como las PQRS recibidas por escrito. Las PQRS presentadas por vía telefónica son recepcionadas a través del call center para su respectivo trámite, desde la línea 164, igualmente se reciben las que son tramitadas a través del correo electrónico pqr@gasguajira.com y fax; es decir, a través de los distintos canales dispuestos para tal fin.

GASES DE LA GUAJIRA S.A. EMPRESA DE SERVICIO PUBLICO, mensualmente realiza el reporte de información sobre peticiones, quejas y recursos de los suscriptores o usuarios a través del Sistema Único de Información para dar cumplimiento a la normatividad aplicable, mediante la aplicación de las indicaciones establecidas.