



## PROCEDIMIENTO PARA PRESENTAR PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS O SOLICITUDES (PQRS) POR PARTE DEL USUARIO.

**PQRS:** Es un derecho que tiene el usuario, donde presenta en forma espontánea peticiones, quejas, recursos o solicitudes, referente a la prestación del servicio de GLP ya sea en cilindros o tanques estacionarios (individuales o múltiples) a través de los canales dispuestos de atención al usuario (líneas telefónicas, correo electrónico, página web y redes sociales) y en forma directa en nuestras instalaciones administrativas:

- Líneas de atención al cliente : 60(8) 2690921- 60(8) 2690199 - 310285957  
3104800479 - 3108147532- 3102571338- 3102571287
- **WhatsApp:** 3102571338 - 3102571287
- **Plantas Operativas en :** Ibagué Tolima Cra 48 sur No.114-60 km 5 vía Picalaña  
Puerto Salgar- Cundinamarca Km 3 vía Ecopetrol margen Izquierdo
- **Correo electrónico:** [envagasatencionalcliente@gmail.com](mailto:envagasatencionalcliente@gmail.com)
- **Página Web:** [www.envagas.com.co](http://www.envagas.com.co)
- **Redes sociales:** Facebook [envagassaesp](https://www.facebook.com/envagassaesp)  
Instagram [envagas](https://www.instagram.com/envagas)  
Messenger

### Las PQRS deberán contener, por lo menos:

- a) Los nombres y apellidos completos del solicitante y/o de su representante o apoderado, documento de identidad y dirección física y/o electrónica de notificaciones y teléfono de contacto.
- b) Indicar de manera clara los motivos y objeto de su solicitud.
- c) La relación de documentos anexos a que dé lugar la petición.
- d) La firma del peticionario (cuando fuere el caso).

**Oficina Ibagué:** Cra 48 Sur Nº 114 - 60 Km 5 Vía Girardot  
**Tel.** (608) 2690619 – 2690270 **Cel.** 3108147545  
**Email:** [emba@telecom.com.co](mailto:emba@telecom.com.co) [envagasgerencia@outlook.es](mailto:envagasgerencia@outlook.es)



1. Al radicar una PQR se traslada al área encargada para el respectivo trámite.
2. Las PQR serán atendidas dentro de los quince (15) días hábiles siguientes a la fecha de su radicación.
3. Si la decisión de una PETICIÓN, QUEJA o 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, Prestación del servicio, Atención recibida o al 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.

**RECURSO:** Requerimiento para que la EMPRESA revise, aclare, modifique o revoque una respuesta a una petición, queja o reclamo realizado o en su defecto conceda el Recurso de Apelación ante la Superintendencia de Servicios Públicos Domiciliarios.

- **Recurso de reposición:** Se realiza ante el Representante Legal o el Área Jurídica de la EMPRESA.

- **Recurso de apelación:** Se realiza ante el Representante Legal de la EMPRESA para que este remita el expediente a la Superintendencia de Servicios Públicos Domiciliarios, cuando ha fallado en contra a lo solicitado. El presente procedimiento se rige por las disposiciones previstas en la Ley 142 de 1994, la Ley Estatutaria 1755 de 2015, la Constitución Política de Colombia, el Código de Procedimiento administrativo y las demás normas vigentes que las modifiquen o sustituyan.