

	INSTRUCTIVO DE ATENCIÓN DE PQR Y EMERGENCIAS	Fecha: 1/07/2024
	SST-PQR-01	Versión: 1
		Página 1 de 15

INSTRUCTIVO DE ATENCIÓN DE PQR Y EMERGENCIAS

VALGASIN S.A.S. E.S.P.

RESPONSABLE: ATENCIÓN AL CLIENTE / GESTOR SG-SST

JULIO 2025

	INSTRUCTIVO DE ATENCIÓN DE PQR Y EMERGENCIAS	Fecha: 1/07/2024
	SST-PQR-01	Versión: 1
		Página 2 de 15

1. OBJETIVO

Establecer los lineamientos para la recepción, atención, seguimiento y cierre de Peticiones, Quejas y Reclamos (PQR), así como los procedimientos para actuar ante emergencias, con el fin de garantizar una respuesta oportuna, eficiente y conforme a la normativa vigente, incluyendo la Ley 1755 de 2015 y el Decreto 2157 de 2017.

2. ALCANCE

Este instructivo aplica para todo el personal de VALGASIN que tenga relación directa o indirecta con clientes, usuarios o situaciones de emergencia dentro de las instalaciones o zonas de operación.

3. DEFINICIONES

Petición (P)	Solicitud de información o servicio.
Queja (Q):	Inconformidad frente al servicio o comportamiento del personal.
Reclamo (R)	: Manifestación formal de insatisfacción con el servicio recibido.
Emergencia:	Evento inesperado que puede poner en riesgo la vida, salud, bienes o el ambiente.
Satisfacción del Cliente	Percepción del cliente sobre el grado en que se ha cumplido sus requisitos
Encuesta	Sondeo efectuado a los clientes para indagar su opinión sobre el servicio suministrado por la empresa.
PQR	Petición, quejas o recurso.
Recurso de reposición	Acto del usuario ante la empresa o ante la SSPD por no estar conforme con la prestación del servicio o con el cumplimiento del contrato celebrado entre las partes. El presente procedimiento se rige por las disposiciones previstas en el ARTICULO 154 DE LA LEY 142 DE 1994

	INSTRUCTIVO DE ATENCIÓN DE PQR Y EMERGENCIAS	Fecha: 1/07/2024
	SST-PQR-01	Versión: 1
		Página 3 de 15

Recurso de reposición y subsidiario de apelación	Acto del usuario utilizado como medio de defensa para controvertir en las decisiones declaradas con ocasión de una reclamación o una queja, en primera instancia es revisada por la empresa y en segunda por la SSPD.
Escape	filtración o salida no controlado de gas natural u otro producto gaseoso.
Derecho de petición	Es la solicitud de reconocimiento de un derecho por parte de los usuarios a la empresa, la resolución de una situación jurídica, la prestación de un servicio, examinar, solicitar copias, consultas, quejas, denuncias y reclamos respecto a la facturación, terminación, disponibilidad y en general a cualquier controversia, solicitud o requerimiento que surja frente a la prestación del servicio o incumplimiento al contrato de condiciones uniformes.
Emergencia	Situación que expone al cliente en una situación de riesgo cuando existe en las instalaciones del usuario final una fuga o escape sin control a gas propano, un incendio o explosión.

- Causal: Indica a que grupo de causales se aplica las quejas, reclamos y derechos de petición cumpliendo la resolución de la SSPD 76635 del 22 de junio de 2018.

CODIGO	GRUPO CAUSAL
F	Facturación
P	Prestación

- Detalle del trámite quejas o reclamaciones: Código de tres dígitos asignado.

Causal	Código	Detalle	Definición
F	108	Entrega inoportuna o no entrega de la factura	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.
F	112	Subsidios y contribuciones	Desacuerdo con el cambio, el cobro o el valor del medidor.
F	119	Tarifa incorrecta	Inconformidad con el valor de la tarifa aplicada.

	INSTRUCTIVO DE ATENCIÓN DE PQR Y EMERGENCIAS	Fecha: 1/07/2024
	SST-PQR-01	Versión: 1
		Página 4 de 15

P	303	Interrupciones en la prestación del servicio	Reclamación por interrupciones frecuentes o por la no prestación continua del servicio.
P	304	Variaciones en las características del suministro o prestación del servicio.	Reclamación por deficiencia presentada en la prestación del servicio, tales como: alteración en la prestación del gas.
P	306	No atención de condiciones de seguridad o riesgo	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.
P	308	Terminación del contrato	Inconformidad por negación a la solicitud del suscriptor o usuario para la terminación del contrato del servicio público.
P	315	Quejas administrativas	Inconformidad por parte de los usuarios, por actos u omisiones en la atención o prestación de servicios.

- Tipo de respuesta: Es el código asignado al resultado final que ha tenido la petición efectuada.

Código	Descripción	Concepto
1	Accede	Cuando la empresa acoge todas las solicitudes del usuario.
2	Accede parcialmente	Cuando la empresa acoge parcialmente las solicitudes del usuario.
3	No Accede	Cuando la empresa no acoge ninguna de las pretensiones del usuario.
4	Confirma	Cuando la empresa no cambia la decisión inicial, al resolver el recurso de reposición
5	Modifica	Cuando la empresa efectúa cambios a la decisión inicial, al resolver el recurso de reposición.
6	Revoca	Cuando la empresa cambia totalmente la decisión inicial al resolver el recurso de reposición.
7	Rechaza	Cuando se rechaza el trámite de los recursos de reposición o en subsidio de apelación, por las causales establecidas en la Ley 142 de 1994.
8	Traslada por competencia	Cuando la petición no es de competencia de la empresa.

	INSTRUCTIVO DE ATENCIÓN DE PQR Y EMERGENCIAS	Fecha: 1/07/2024
	SST-PQR-01	Versión: 1
		Página 5 de 15

9	Pendiente de respuesta	Cuando la empresa aún se encuentra dentro de los términos legales para dar una respuesta o aplica cuando se encuentra pendiente de respuesta porque el usuario no ha aportado los documentos solicitados para que la empresa pueda responder.
10	Sin respuesta	Para cuando la fecha de respuesta se ha vencido los términos de ley sin que se haya emitido respuesta.
11	Archiva	Cuando el trámite termina por acuerdo de pago, transacción, conciliación o por desistimiento presentado por el usuario.

- Tipo de notificación: corresponde a la notificación de acuerdo con la siguiente codificación.

Código	Tipo de notificación	Definición
1	Notificación Personal (Artículos 67 y 68 de la Ley 1437 de 2011)	Debe de ser notificada personalmente al interesado; puede ser por medio electrónico o correo físico.
2	Notificación por Aviso (Artículo 69 de la Ley 1437 de 2011)	Cuando no sea posible la notificación personal se realizará por medio de un aviso publicado electrónica o en un lugar de fácil acceso al público.
3	Notificación por Conducta Concluyente (Artículo 72 de Ley 1437 de 2011)	Sin lo anterior no se tendrá por hecho una notificación, consienta la decisión e interponga los recursos legales.
4	No Requiere Notificación	No es necesario realizar ningún tipo de notificación.
5	Pendiente o en trámite de notificación.	A la fecha del cargue de la información se encuentra en trámite una notificación.

4. PROCEDIMIENTO PARA LA ATENCIÓN DE PQR

4.1. Recepción:

- El cliente puede presentar su PQR de forma escrita, telefónica, virtual o presencial.
- Registrar en el formato de PQR o sistema interno con número de radicado.

4.2. Clasificación y Registro:

- Identificar si es Petición, Queja, Reclamo o recurso.
- Asignar responsable para análisis y respuesta.

	INSTRUCTIVO DE ATENCIÓN DE PQR Y EMERGENCIAS	Fecha: 1/07/2024
	SST-PQR-01	Versión: 1
		Página 6 de 15

4.3. Análisis y Respuesta:

- Evaluar la solicitud o inconformidad.
- Dar respuesta en un plazo máximo de 15 días hábiles (Ley 1755 de 2015).

4.4. Cierre:

- Confirmar con el cliente que la respuesta ha sido recibida y comprendida.
- Archivar el caso con su trazabilidad.

4.5 RIESGOS Y OPORTUNIDADES

ACTIVIDAD	IDENTIFICACIÓN	TIPO	DESCRIPCIÓN
Garantizar que los PQR y emergencias que se presentan en los usuarios sean registrados y tramitados oportunamente.	RIESGO	AMENAZA	No cumplimiento a la normatividad actual vigente, insatisfacción o pérdida de un cliente de la empresa, emergencia sin ser atendida daños al establecimiento o lesiones a las personas.
	OPORTUNIDAD	POSIBILIDAD	Cliente satisfecho, que nos refieran los clientes.

4.5.1 Atención de Quejas, Reclamos y recursos.

QUE	QUIEN	COMO	REGISTRO
Identificación de la queja o reclamo	Cliente	Mediante los diferentes medios de comunicación los conductores, auxiliares o personal administrativo reciben las peticiones, quejas o reclamos de los usuarios.	Formato de Atención de peticiones quejas y

	INSTRUCTIVO DE ATENCIÓN DE PQR Y EMERGENCIAS	Fecha: 1/07/2024
		Versión: 1
	SST-PQR-01	Página 7 de 15

Atención del Reclamo o Queja	Auxiliar de servicio al cliente y coordinador comercial	Identifica el tipo de solicitud, registra los datos del cliente y le informa al coord. Comercial mediante el radicado diligenciado quien se encargará de realizar el trámite respectivo dependiendo del tipo de solicitud llama al conductor que realizó el servicio para que haga una visita en las instalaciones del cliente o en algunos casos se comunicará y contratará asesoría técnica externa.	reclamos FO-PQR-01
Verificación de la atención al cliente	Quien recibe el PQR	<p>Se define junto con el coord. comercial la acción inmediata que se debe realizar para solucionarle al cliente, describiendo las acciones a realizar.</p> <p>Se registra en el control de PQR para así llevarle el seguimiento.</p>	Control de PQR
Verificación de la atención al cliente	servicio al cliente	Verifica con el usuario la atención y el grado de satisfacción de la misma. Dependiendo del grado de conformidad del cliente, si es cliente inconforme se notificará la información al coord. comercial, realizando entrega del formato de atención de PQR, para que junto con el cliente se llegue a un acuerdo.	Formato de atención de peticiones quejas y reclamos. FO-PQR-01
Reporte de Información	Auxiliar Administrativo	Clasificar el tipo de trámite, causal y diligenciar el formato de cargue de información al SUI de acuerdo a las condiciones generales mencionadas.	Formato de cargue información SUI de atención de

	INSTRUCTIVO DE ATENCIÓN DE PQR Y EMERGENCIAS	Fecha: 1/07/2024
	SST-PQR-01	Versión: 1
		Página 8 de 15

			quejas y reclamos FO-PQR-01
Recurso	servicio al cliente	<p>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.</p> <ul style="list-style-type: none"> • 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. <p>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.</p>	quejas y reclamos FO-PQR-01

	INSTRUCTIVO DE ATENCIÓN DE PQR Y EMERGENCIAS	Fecha: 1/07/2024
		Versión: 1
	SST-PQR-01	Página 9 de 15

4.5.2 Atención de emergencias.

QUE	QUIEN	COMO	REGISTRO
Identificación de la emergencia	Cliente	<p>Informar a los teléfonos de atención de emergencias publicados en los vehículos, manual de atención de emergencias y diferentes documentos.</p>	Formato atención de emergencias
	Auxiliar de servicio al cliente	<p>Registrar los datos del usuario, (Nombre, dirección, teléfono) e identificar el tipo y la magnitud de la emergencia.</p> <p>Dependiendo de la magnitud o el caso de la emergencia si es incendio o explosión debe de llamar inmediatamente a bomberos y luego al coordinador comercial que gestionará con los tripulantes más cercanos al sitio o incluso el mismo dirigirse al punto de la emergencia.</p> <p>Llamar al distribuidor más cercano del punto de venta" ver lista"</p> <p>Si es un escape o fuga controlable o leve, le tramitará inmediatamente la emergencia al coord. Comercial que gestionará con los tripulantes más cercanos al sitio o incluso el mismo para dirigirse a las instalaciones del cliente.</p>	Se tiene un tiempo estimado de 60 minutos para responder la emergencia
	Conductor o auxiliar operativo	<p>Registrar los datos del usuario, (Nombre, dirección, teléfono) e identificar el tipo de emergencia.</p> <p>Si es un escape o fuga, cuenta con autorización inmediata para dirigirse hacia las instalaciones del cliente e informa al coord. Comercial el trámite a realizar. Llamar al distribuidor más cercano del punto de venta" ver lista"</p>	

	INSTRUCTIVO DE ATENCIÓN DE PQR Y EMERGENCIAS	Fecha: 1/07/2024
	SST-PQR-01	Versión: 1
		Página 10 de 15

		<p>En caso de incendio o explosión se comunica inmediatamente con Bomberos y se dirige inmediatamente para las instalaciones del usuario e informa al coord. Comercial el trámite a realizar.</p>	
Atención de la emergencia	Auxiliar de servicio al cliente o Auxiliar administrativo	<p>Suministra las instrucciones generales al usuario mientras que llega el conductor para brindar la atención.</p> <p>Escape o Fuga:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. No encienda o apague luces o aparatos eléctricos ni gasodomésticos. 2. Cerrar la válvula del tanque o cilindro. 3. Abrir puertas y ventanas 4. Verificar que no hayan de fuentes de ignición. (Fósforos, cigarrillos, velas, otras estufas, calentadores, etc.) cerca del tanque o cilindro. 5. No haga reparaciones. 	<p>Formato atención de emergencias</p> <p>Se tiene un tiempo estimado de 60 minutos para responder la emergencia</p>
Atención de la emergencia	Auxiliar Administrativo, conductor o auxiliar operativo	<p>Suministra las instrucciones generales al usuario mientras que llega el conductor para brindar la atención.</p> <p>En caso de incendio:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Eliminar el suministro de gas desde el tanque o cilindro, cerrando la llave de paso de éste. 2. Si no puede detener el flujo de gas que alimenta el fuego, deje que el gas arda hasta que se agote. 3. Evacúe el área y espere la presencia de nuestro personal capacitado y de los bomberos. 4. Permita que los bomberos apliquen agua en forma de llovizna al recipiente y a sus alrededores desde un lugar protegido, con el fin de reducir la presión en el recipiente. 	<p>Formato atención de emergencias FO-PQR-01</p> <p>Se tiene un tiempo estimado de 60 minutos para responder la emergencia</p>

	INSTRUCTIVO DE ATENCIÓN DE PQR Y EMERGENCIAS	Fecha: 1/07/2024
	SST-PQR-01	Versión: 1
		Página 11 de 15

	Conductor y/o Auxiliar	<p>Detectar el origen, tamaño y tipo de escape (poro, escape por válvula de llenado, por válvula de servicio, por válvula de seguridad, cuerpo del cilindro, válvula del cilindro etc.) o fuga y dar solución si es posible realizando las acciones mencionadas anteriormente e informar al coordinador comercial.</p>	
	Conductor y/o Auxiliar	<p>Si no es posible dar solución y en caso de presentarse en un tanque estacionario el conductor, informará al coordinador comercial para suspender el tanque y montar el sistema de suministro temporal.</p> <p>Dependiendo de la magnitud del evento se apoyará al cuerpo de bomberos.</p>	
Verificación	Coord. Comercial	Verificar con el usuario la atención prestada o el trámite realizado y si el usuario se encuentra conforme.	

5. PROCEDIMIENTO PARA ATENCIÓN DE EMERGENCIAS

5.1. Identificación de Emergencia:

- Cualquier persona puede reportar una situación de emergencia al Comité de Emergencias o jefe inmediato.

5.2. Activación del Plan de Emergencias:

- Notificar al líder de emergencia o brigadista.
- Activar protocolos según el tipo de emergencia.

5.3. Evaluación y Respuesta:

- Ejecutar procedimientos establecidos (evacuación, corte de suministro, primeros auxilios).
- Llamar a organismos de socorro si es necesario.

5.4. Registro del Evento:

- Registrar en formato de reporte de emergencia.
- Realizar investigación de causas si aplica.

	INSTRUCTIVO DE ATENCIÓN DE PQR Y EMERGENCIAS	Fecha: 1/07/2024 Versión: 1
	SST-PQR-01	Página 12 de 15

5.5. Informe Final y Seguimiento:

- Elaborar informe para la gerencia.
- Implementar acciones correctivas/preventivas si se requiere.

6. RESPONSABLES

- Recepción de PQR: Atención al Cliente / Servicio al Usuario
- Respuesta a PQR: Coordinador del área implicada
- Atención de emergencias: Brigada de emergencias / Comité de seguridad y salud en el trabajo

	INSTRUCTIVO DE ATENCIÓN DE PQR Y EMERGENCIAS	Fecha: 1/07/2024
	SST-PQR-01	Versión: 1
		Página 13 de 15

LISTA DE DISTRIBUIDORES

PLACA	EMPRESA	LUGAR	CONTRATO	NOMBRE	NUM TELEFONO	ZONA DE REPARTO
VEE 791	VALGASIN SAS	BOGOTA	EMPRESA	FERNANDO ARANGO	3142727357	SIBATE/FUSA/SILVANIA
SOO 568	VALGASIN SAS	DUITAMA	CONTRATISTA	ALVARO URIAN		DUITAMA
SOO 745	VALGASIN SAS	BOAVITA	EMPRESA	LUIS BARON	3126839660	GUAVITA
SOO 565	VALGASIN SAS	BOGOTA	EMPRESA	GIOVANI RODRIGUEZ	311 8452906	FONTIBON/QUIRIGUA
SOO 570	VALGASIN SAS	BOGOTA	EMPRESA	DISPONIBLE	3118141846	
SWN 625	VALGASIN SAS	BOGOTA	EMPRESA	FREDY BELTRAN	314 4287394	HUILA/AIPE/GARZON
SPC 044	VALGASIN SAS	BOGOTA		DISPONIBLE		
SOO 564	VALGASIN SAS	DUITAMA	CONTRATISTA	GREGORIO VARGAS		DUITAMA
SOR 342	VALGASIN SAS	CHOCONTA	CONTRATISTA	LUIS CARO	3153652027	CHOCONTA
SOR 489	VALGASIN SAS	TIBASOSA	CONTRATISTA	MARINA CORREA	3132737414	DUITAMA
SOS 355	VALGASIN SAS	BOAVITA	EMPRESA	PABLO RUIZ	3115290789	BOAVITA
WDV 068	VALGASIN SAS	BOAVITA	EMPRESA	MARCO TULIO CASTRO	3118867470	TUNJA/DUITAMA/BOAVITA
WER 551	VALGASIN SAS	BOGOTA	CONTRATISTA	DISPONIBLE		
WGZ 145	VALGASIN SAS	BOAVITA	EMPRESA	LUIS MOJICA VALENZUELA	3214260257	BOAVITA
WLR 321	VALGASIN SAS	GARZON	CONTRATISTA	ELICEO GARCIA	3209438396	GARZON HULIA/VEREDAS
WGZ 146	VALGASIN SAS	FUSAGASUGA	CONTRATISTA	JHON BETANCOUR	310 8596815	FUSAGASUGA / VEREDAS
WLR 319	VALGASIN SAS	GARZON HUILA	CONTRATISTA	ARTURO CEFERINO	311 8009860	PITALITO/RIVERA
WLR 320	VALGASIN SAS	BOGOTA	CONTRATISTA	EDGAR TORRES	311 5518006	ESTRADA/SAN MARCOS
WNN 594	VALGASIN SAS	BOAVITA	EMPRESA	JORGE LUIS DUARTE	312 3221968	BOAVITA
WNN 596	VALGASIN SAS	BOGOTA	EMPRESA	ANIBAL BETANCOURTH	3103142902	ZONA NORTE BOGOTA
WNN 509	VALGASIN SAS	BOGOTA	EMPRESA	JULIAN MAYORGA	3134748718	GACHANCIPA/TOCANCIPA/TUNJA
GET 596	VALGASIN SAS	BOGOTA	CONTRATISTA	CAMILO SANCHEZ JARAMILLO	321 2872346	QUIRIGUA/
WFR 875	VALGASIN SAS	BOGOTA	CONTRATISTA	HELIODORO MOJICA	3112815167	ZONA INDUSTRIAL SIBERIA
JOU 609	VALGASIN SAS	BOGOTA	CONTRATISTA	OSCAR CABRA	312 3562986	SOACHA
GEU 000	VALGASIN SAS	BOGOTA	CONTRATISTA	DISPONIBLE		
GEU 001	VALGASIN SAS	BOGOTA	CONTRATISTA	WILLIAN BERBEO	310 2328728	SOACHA/BOSA/KENNEDY
FSU 730	VALGASIN SAS	BOGOTA	EMPRESA	GUILLERMO RUIZ	3053591185	SIBATE
GEU 002	VALGASIN SAS	BOGOTA	CONTRATISTA	WINEY ALONSO	3143241829	SALITRE/MODELIA/CAPELLANIA
WNN 595	VALGASIN SAS	BOGOTA		DISPONIBLE		
GET 597	VALGASIN SAS	BOGOTA	CONTRATISTA	GIOVANNY SUAREZ	311 2263829	PUENTE ARANDA/ KENNEDY
SOO 657	VALGASIN SAS	BOGOTA	CONTRATISTA	GERMAN GARZON	3108752705	PUENTE ARANDA/ KENNEDY

	INSTRUCTIVO DE ATENCIÓN DE PQR Y EMERGENCIAS	Fecha: 1/07/2024
	SST-PQR-01	Versión: 1
		Página 14 de 15

7. DOCUMENTOS RELACIONADOS

Formato de Registro de PQR	FO-PQR-01
Registro de Llamadas de Emergencia	FO-PQR-02
Plan de gestión de riesgos y desastres	SST-PL-02
Reporte de Incidentes / Accidentes	SST-FO-29

	INSTRUCTIVO DE ATENCIÓN DE PQR Y EMERGENCIAS	Fecha: 1/07/2024
	SST-PQR-01	Versión: 1
		Página 15 de 15

Como responder en caso de emergencia:

Buen Dia estas comunicado con la línea de emergencias de ValGasIn SAS ESP

Habla con _____

Qué tipo de Tipo de emergencia _____

Por favor guarde la calma

Escape de gas	<ul style="list-style-type: none"> Eliminar el suministro de gas desde el tanque o cilindro, cerrando la llave de paso de éste. No encienda o apague luces o aparatos eléctricos ni gasodomésticos. Cerrar la válvula del tanque o cilindro. Abrir puertas y ventanas Verificar que no hayan de fuentes de ignición. (Fósforos, cigarrillos, velas, otras estufas, calentadores, etc.) cerca del tanque o cilindro. No haga reparaciones.
En caso de incendio:	<ul style="list-style-type: none"> Eliminar el suministro de gas desde el tanque o cilindro, cerrando la llave de paso de éste. Si no puede detener el flujo de gas que alimenta el fuego, deje que el gas arda hasta que se agote. Evacúe el área y espere la presencia de nuestro personal capacitado y de los bomberos. Permita que los bomberos apliquen agua en forma de llovizna al recipiente y a sus alrededores desde un lugar protegido, con el fin de reducir la presión en el recipiente.

Nombre completo	
Numero de celular	
Dirección	
Nombre de la persona que le vendió el cilindro	
Numero de celular del vendedor	
Tiquete o factura de venta	