



Sistema de Gestión de Calidad

PROCEDIMIENTO DE RECEPCION Y GESTION DE PQR

Código: CM-PR-07

Versión 01

Proceso: Administrativo

Fecha: 2023-11-25



Contenido

1.	Objeto.....	3
2.	Alcance	3
3.	Definiciones	3
4.	Condiciones Generales.....	5
5.	Contenido.....	6
5.1	Descripción del proceso.....	6

	<i>Elaborado por:</i>	<i>Revisado por:</i>	<i>Aprobado por:</i>
<i>Firma:</i>			
<i>Nombre:</i>			
<i>Cargo:</i>			

Fecha de aprobación: _____

 DISTRISERVICIOS ESP INGENIERIA, DISEÑO Y CONSTRUCCION	PROCEDIMIENTO DE RECEPCION Y GESTION DE PQR	<i>Código: CM-PR-007</i> <i>Versión: 001</i> <i>Vigente desde: 25-11-2023</i>
--	--	---

1. Objeto

El objeto de este procedimiento es describir las actividades relacionadas con la recepción y gestión de PQR de usuarios y/o habitantes de zonas donde la empresa tenga cobertura o este ejecutando obras de expansión del sistema de suministro de gas por redes.

2. Alcance

El alcance de este procedimiento inicia desde el registro de las solicitudes del cliente o usuario, termina en el momento de dar una respuesta de acorde a los tiempos establecidos y lo establecido en la ley 142 y 143 de 1994. Incluye todas las peticiones, quejas y reclamos generados en la prestación del servicio y servicios adicionales que presta Distriservicios ESP.

3. Definiciones

Cliente: Persona u organización que podría recibir o que recibe un producto o un servicio destinado a esa persona u organización o requerido por ella.

Proyecto: Proceso único, consistente en un conjunto de actividades coordinadas y controladas con fechas de inicio y de finalización, llevadas a cabo para lograr un objetivo conforme con requisitos específicos, incluyendo las limitaciones de tiempo, costo y recursos.

Procedimiento: Forma especificada de llevar a cabo una actividad o un proceso.
Nota: Los procedimientos pueden estar documentados o no.

	<i>Elaborado por:</i>	<i>Revisado por:</i>	<i>Aprobado por:</i>
<i>Firma:</i>			
<i>Nombre:</i>			
<i>Cargo:</i>			

Fecha de aprobación: _____

 DISTRISERVICIOS ESP INGENIERIA, DISEÑO Y CONSTRUCCION	PROCEDIMIENTO DE RECEPCION Y GESTION DE PQR	<i>Código: CM-PR-007</i> <i>Versión: 001</i> <i>Vigente desde: 25-11-2023</i>
--	--	---

Contrato: Acuerdo vinculante.

Requisito: Necesidad o expectativa establecida, generalmente implícita u obligatoria.

Requisito legal: Requisito obligatorio especificado por una autoridad que recibe el mandato de un órgano legislativo.

Requisito reglamentario: Requisito obligatorio especificado por una autoridad que recibe el mandato de un órgano legislativo. No conformidad: incumplimiento de un requisito.

Defecto: No conformidad relativa a un uso previsto o especificado. Nota: La distinción entre los conceptos defecto y no conformidad es importante por sus connotaciones legales, particularmente aquellas asociadas a la responsabilidad legal de los productos y servicios.

Conformidad: Cumplimiento de un requisito.

Confiabilidad: Capacidad para desempeñar cómo y cuándo se requiera.

Salida: Resultado de un proceso.

Producto: Salida de una organización que puede producirse sin que se lleve a cabo ninguna transacción entre la organización y el cliente.

Servicio: Salida de una organización con al menos una actividad, necesariamente llevada a cabo entre la organización y el cliente.

Objeto: Cualquier cosa que pueda percibirse o concebirse.

Datos: Hechos sobre un objeto.

Información: Datos que poseen significado.

Evidencia objetiva: Datos que respaldan la existencia o veracidad de algo.

	<i>Elaborado por:</i>	<i>Revisado por:</i>	<i>Aprobado por:</i>
<i>Firma:</i>			
<i>Nombre:</i>			
<i>Cargo:</i>			

Fecha de aprobación: _____

 DISTRISERVICIOS ESP INGENIERIA. DISEÑO Y CONSTRUCCION	PROCEDIMIENTO DE RECEPCION Y GESTION DE PQR	<i>Código: CM-PR-007</i> <i>Versión: 001</i> <i>Vigente desde: 25-11-2023</i>
--	--	---

Sistema de información: Red de canales de comunicación utilizados dentro de una organización.

Documento: Información y el medio en el que está contenida.

Registro: Documento que presenta resultados obtenidos o proporciona evidencia de actividades realizadas.

Verificación: Confirmación, mediante la aportación de evidencia objetiva de que se han cumplido los requisitos especificados.

Validación: Confirmación, mediante la aportación de evidencia objetiva, de que se han cumplido los requisitos para una utilización o aplicación específica prevista.

Satisfacción del cliente: Percepción del cliente sobre el grado en que se han cumplido las expectativas de los clientes.

Queja: Expresión de insatisfacción hecha a una organización, relativa a su producto o servicio o al propio proceso de tratamiento de quejas, donde explícita o implícitamente se espera una respuesta o resolución.

Servicio al cliente: Interacción de la organización con el cliente a lo largo del ciclo de vida de un producto o un servicio.

Código de conducta de la satisfacción del cliente: Promesas hechas a los clientes por una organización relacionadas con su comportamiento, orientadas a aumentar la satisfacción del cliente y las disposiciones relacionadas.

4. Condiciones Generales

Este procedimiento establece los lineamientos, procesos y canales de comunicación que dispone Distriservicios ESP para que un cliente o usuario pueda instaurar una petición queja y reclamo, así como los tiempos de respuesta.

	<i>Elaborado por:</i>	<i>Revisado por:</i>	<i>Aprobado por:</i>
<i>Firma:</i>			
<i>Nombre:</i>			
<i>Cargo:</i>			

Fecha de aprobación: _____



5. Contenido

5.1 Descripción del proceso

Distriservicios ESP cuenta con varios canales para la radicación de PQR, su gran mayoría son trámites virtuales, teniendo en cuenta que la mayor parte de los usuarios pertenecen al área rural dispersa, por lo que desplazarse hasta los municipios en una labor compleja, por lo tanto, a continuación se presentan las siguientes opciones:

Solicitud a través de la página web:

Por medio de un buscador en internet puede digitar la dirección <https://www.distriserviciospes.com/> donde en la parte superior derecha, encontrara la opción “Atención al cliente”, al dar clic se desplegará un menú donde debe seleccionar la opción “PQR”.

The screenshot shows a web browser window for the website distriserviciospes.com. At the top, there is a header bar with the company logo, a search bar containing 'distriserviciospes.com', and social media links for Facebook, Twitter, Google+, and Email. Below the header, there is a navigation bar with links for 'Home', 'Nosotros', 'Experiencia', 'Normativa', 'Atención al cliente' (which is highlighted in blue), and 'Contactenos'. The main content area features a large industrial photograph of pipes and valves. A white callout box is overlaid on the image, containing the text 'Consultar factura' and 'PQR'.

	Elaborado por:	Revisado por:	Aprobado por:
Firma:			
Nombre:			
Cargo:			

Fecha de aprobación: _____



Una vez seleccionada la opción “PQR” encontrara un formulario donde ingresar información personal, junto con un correo electrónico o número de celular donde será notificado de la respuesta. Desde la fecha de radicación se tendrá un plazo máximo de 15 días hábiles para dar una respuesta por parte de la empresa.



Elija la solicitud que requiera: *

- Peticiones
- Quejas
- Reclamos

Nombre *

Teléfono / Celular *

Email *

Asunto *

Mensaje *

	Elaborado por:	Revisado por:	Aprobado por:
Firma:			
Nombre:			
Cargo:			

Fecha de aprobación: _____



DISTRISERVICIOS ESP
INGENIERIA, DISEÑO Y CONSTRUCCION

**PROCEDIMIENTO DE
RECEPCION Y GESTION DE
PQR**

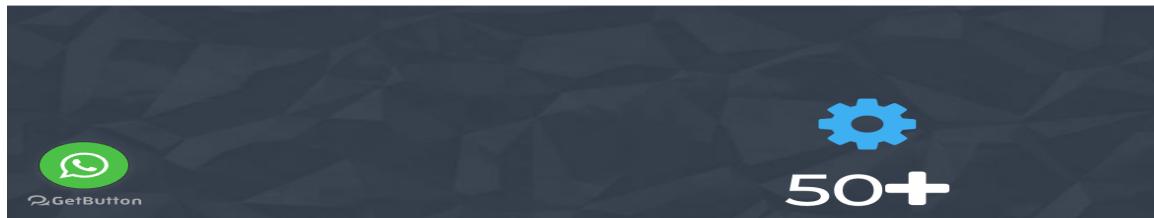
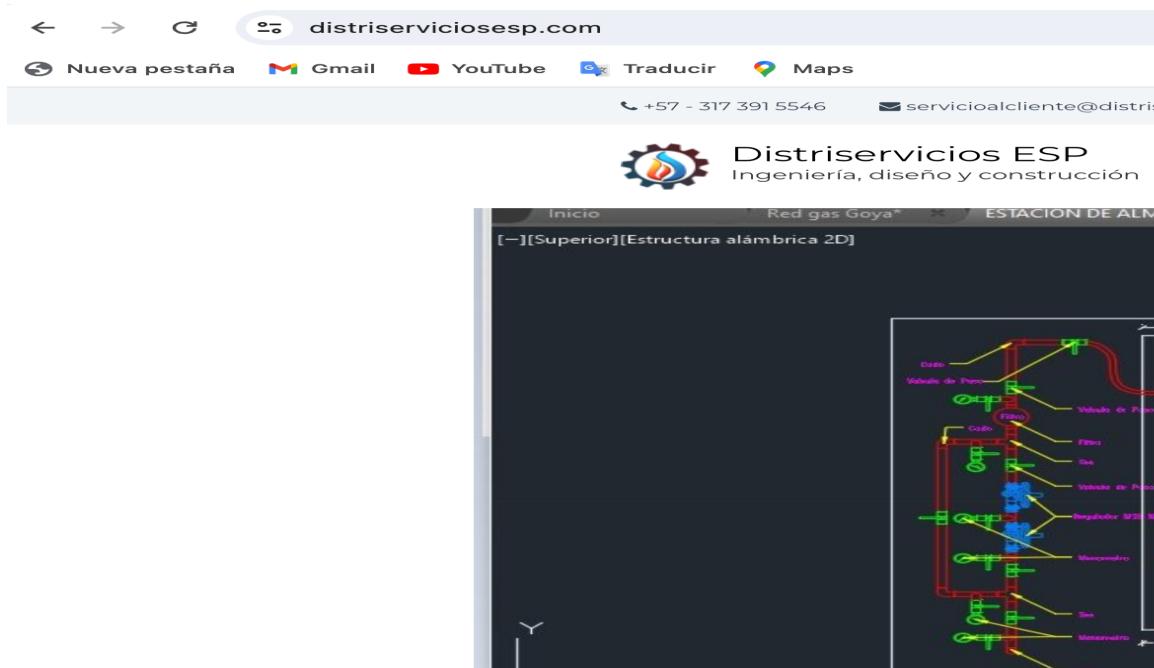
Código: CM-PR-007

Versión: 001

Vigente desde: 25-11-2023

Solicitud a través de línea WhatsApp de atención al cliente:

Por medio de un buscador en internet puede digitar la dirección <https://www.distriserviciosesp.com/> donde en la parte superior izquierda, encontrara el número de celular **3173915546** para que lo agregue como contacto en su teléfono celular y se pueda comunicar; o en la parte inferior izquierda encontrara el logo de WhatsApp donde puede dar clic y lo llevara de manera directa a la conversación.



	Elaborado por:	Revisado por:	Aprobado por:
Firma:			
Nombre:			
Cargo:			

Fecha de aprobación: _____



DISTRISERVICIOS ESP
INGENIERIA, DISEÑO Y CONSTRUCCION

**PROCEDIMIENTO DE
RECEPCION Y GESTION DE
PQR**

Código: CM-PR-007

Versión: 001

Vigente desde: 25-11-2023

Esta opción da respuestas rápidas para PQR sobre entregas de facturas de consumo, cortes por pago, reconexiones y solicitud de servicios, para este tipo de solicitudes se dará respuesta en un tiempo no mayor a 4 horas. En caso de oficios como derechos de petición u otro requerimiento legal se dará respuesta en un tiempo no mayor a 15 días hábiles.

El horario de atención en esta línea es de lunes a viernes de 7:30 am a 12:00 m y de 2:00 pm a 6:00 pm, el sábado de 7:30 am a 12:00 m, no se atienden domingos ni festivos, solo se responden mensajes, esta línea no está habilitada para responder llamadas.

Solicitud a través de correo electrónico:

Por medio de un buscador en internet puede digitar la dirección <https://www.distriserviciospes.com> donde en la parte superior izquierda, encontrara el correo electrónico servicioalcliente@distriserviciospes.com donde podrá radicar oficios y PQR en general, en el cuerpo del correo debe escribir los un resumen preciso de la solicitud, los datos del reclamante, así como un número telefónico y correo electrónico para enviar la respuesta, la cual se hará en un tiempo no mayor a 15 días hábiles.

	<i>Elaborado por:</i>	<i>Revisado por:</i>	<i>Aprobado por:</i>
<i>Firma:</i>			
<i>Nombre:</i>			
<i>Cargo:</i>			

Fecha de aprobación: _____



DISTRISERVICIOS ESP
INGENIERIA, DISEÑO Y CONSTRUCCION

**PROCEDIMIENTO DE
RECEPCION Y GESTION DE
PQR**

Código: CM-PR-007

Versión: 001

Vigente desde: 25-11-2023

	<i>Elaborado por:</i>	<i>Revisado por:</i>	<i>Aprobado por:</i>
<i>Firma:</i>			
<i>Nombre:</i>			
<i>Cargo:</i>			

Fecha de aprobación: _____