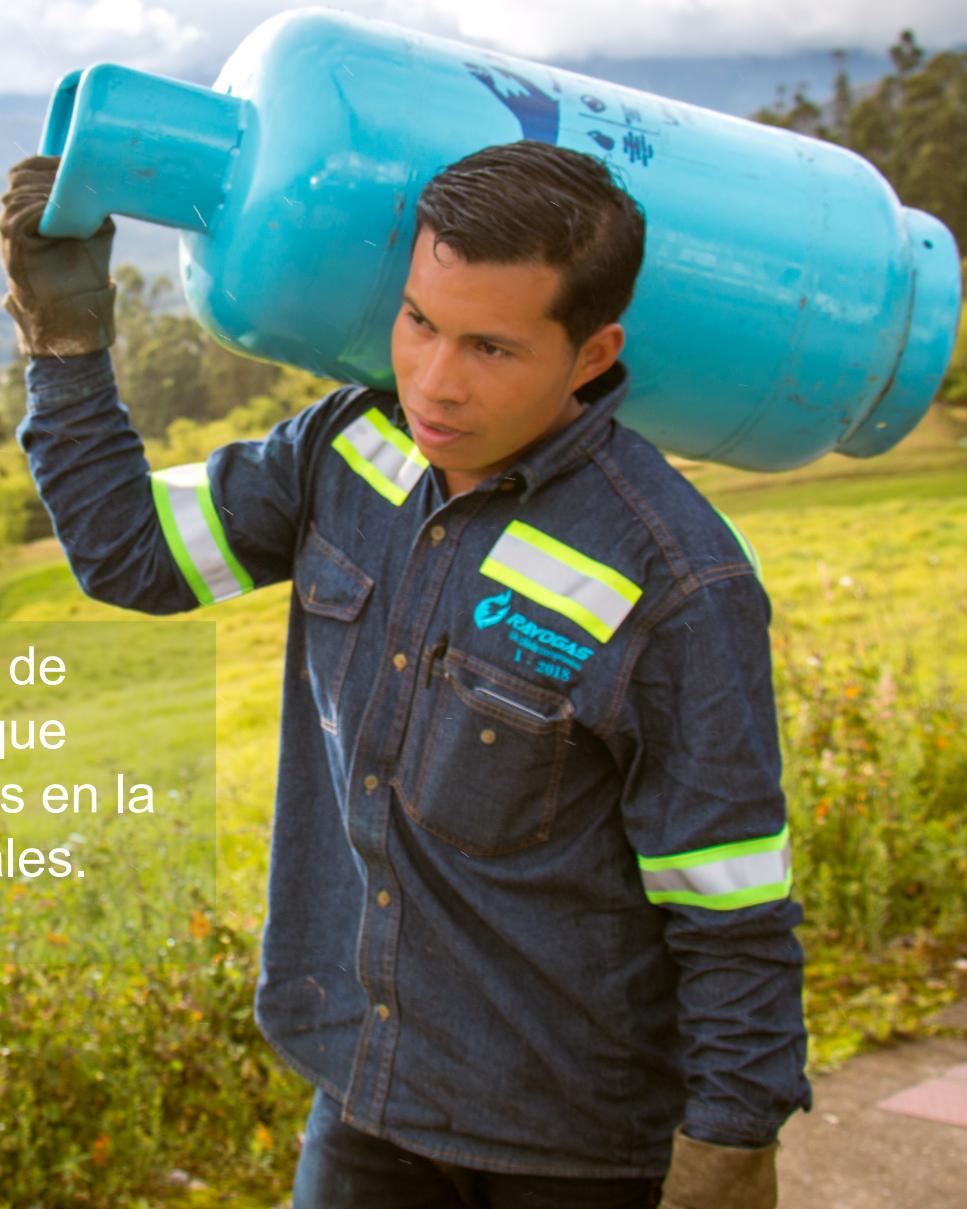


# PROCESO PQR'S



# OBJETIVO

Mejorar la calidad del producto y la valoración de nuestro servicio, de acuerdo al cumplimiento que exige la norma, a partir de las fallas detectadas en la prestación de nuestro servicio en los dos canales.



- **CALIDAD DEL GAS**

Deficiencia del poder calorífico, baja o alta vaporización

- Calidad en el color de la llama
- Duración del gas

Respuesta

Cambio de cilindro para revisión técnica o generación de descuento.

Tiempo visita: 2 horas antes de las 4:00 p.m. o se atiende al otro día a primera hora.

# DEFINICIÓN PQR'S

- **DURACIÓN DE GAS**

Fuga presentada por cilindro o en accesorios.

Respuesta

Validación en el sistema por la venta registrada al cliente de acuerdo a esto se confirma si hay cambio de cilindro o descuento. Si el escape es presentado por un accesorio la empresa no se hace responsable.

Tiempo visita: 2 horas antes de las 4:00 p.m. o se atiende al otro día a primera hora.



- **SERVICIO TÉCNICO**

PQR'S presentada cuando no se atendió oportunamente al requerimiento técnico del cliente, mala calidad en la prestación del servicio - instalaciones.

Respuesta

Confirmación del Embajador de Servicio o Ingeniero Técnico para la revisión, fecha y hora.

Tiempo de visita cilindros: 2 horas antes de las 4:00 p.m. o se atiende al otro día a primera hora.

Plan Mejora canal granel estandarizar tiempos de visita.



# DEFINICIÓN PQR'S

- **ESCAPE DE GAS**

Condición de riesgo que puede atentar contra la seguridad del usuario, usualmente percibida por fuerte olor a gas, lo cual puede poner en riesgo la prestación del servicio por falla en los accesorios o falla en la integridad del cilindro.

Respuesta

Primera respuesta atención de urgencia de primera mano y comunicación con las entidades de emergencias. Si se evidencia el escape se cambia el cilindro.

Tiempo de visita: Inmediato, lo que se demore el traslado al sitio.

# DEFINICIÓN PQR'S

- **SUBSIDIOS**

Usuarios que se comunican directamente de Caquetá, debido al “subsidio o descuento” otorgado sobre el cilindro, en donde manifiestan que de alguna manera este “subsidio o descuento” ya fue aplicado, pero ellos no han sido beneficiados del mismo.

Respuesta

Se validan las ventas en el sistema y se inicia el proceso interno de verificación.

Tiempo de respuesta: 15 días hábiles.



- **CONTRATOS**

Manifestación de deseo de no querer continuar con nuestro servicio, usualmente es por cambio a gas natural o tarifa.  
Respuesta

Primera respuesta retención al cliente, si no acepta se solicita fotocopia de contrato, cédula y carta manifestando la cancelación, aquí les comunicamos el proceso que menajemos en la compañía.

Tiempo de Respuesta: Inmediata, la recolección está sujeta al envío de los documentos por parte del cliente. Si el proceso es exitoso será devuelto el depósito de garantía

- **TARIFA COBRADA**

Cuestionamiento por parte del usuario por el valor de la tarifa aplicada al cilindro o factura al momento de la entrega del cilindro o recarga del tanque.

Respuesta

Se debe explicar el valor real al cliente y si se comprueba desigualdad se retorna el dinero al cliente.

Tiempo de respuesta 15 días hábiles

# DEFINICIÓN PQR'S

- **No conformidad**

Después de haber recibido solución a la queja el cliente no se encuentra conforme con la respuesta brindada.

Respuesta

Se revisa de nuevo la PQR'S, con el fin de dejar conforme al cliente con la solución, si no es posible se le da la opción de interponer un recurso.

- **Siniestro**

Situación que requiere atención inmediata en sitio ya que puede generar daños en infraestructura y comunidad.

Respuesta

Confirmación de datos del técnico a visitar inmediatamente.  
Tiempo de respuesta: Inmediato

- **Demora**

No cumplir con el tiempo establecido de entrega al usuario.

Respuesta

Se informa el causal de la demora para luego disculparnos con el cliente.

Tiempo de respuesta: Inmediato

- **Atención al cliente**

Inconformidad por parte del usuario por actos u omisiones en la atención y prestación del servicio.

Respuesta

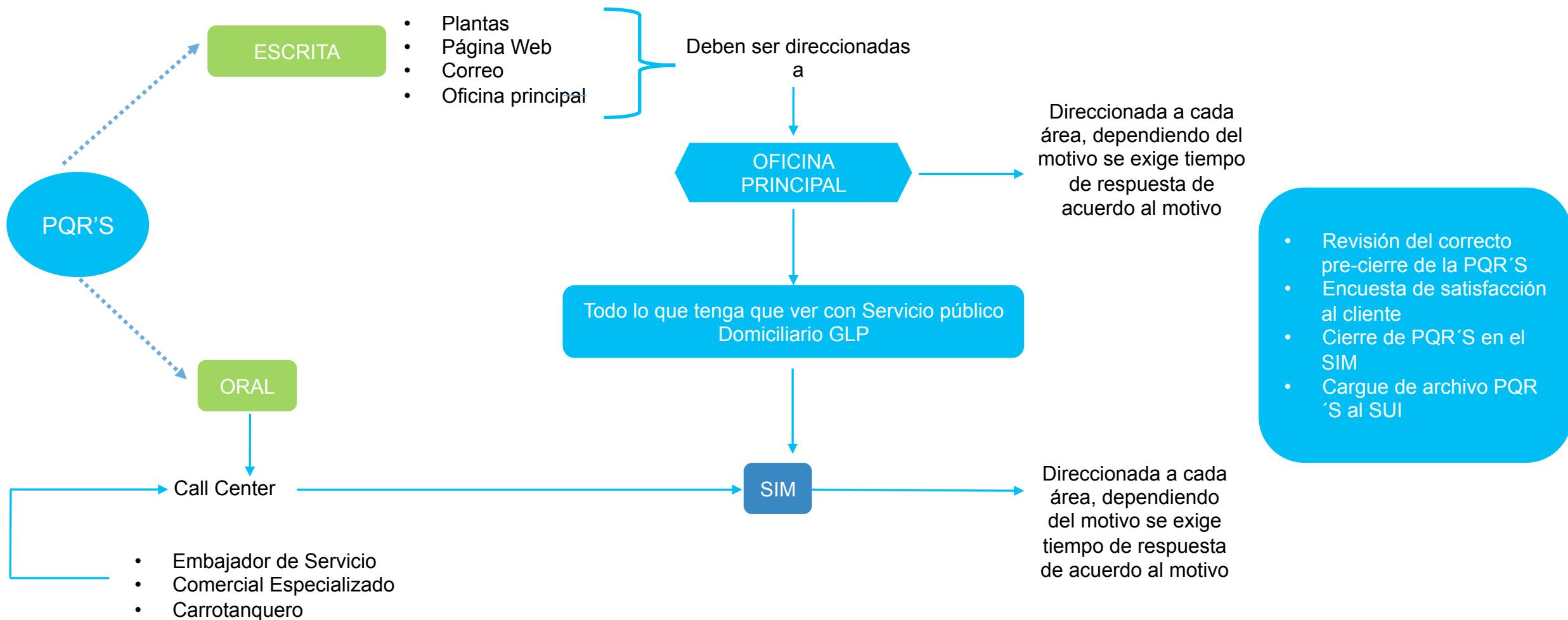
Varía depende del caso

A close-up photograph of a wooden gavel and a set of gold-colored scales of justice resting on a light-colored wooden surface. The lighting is dramatic, highlighting the textures of the wood and the metallic surfaces.

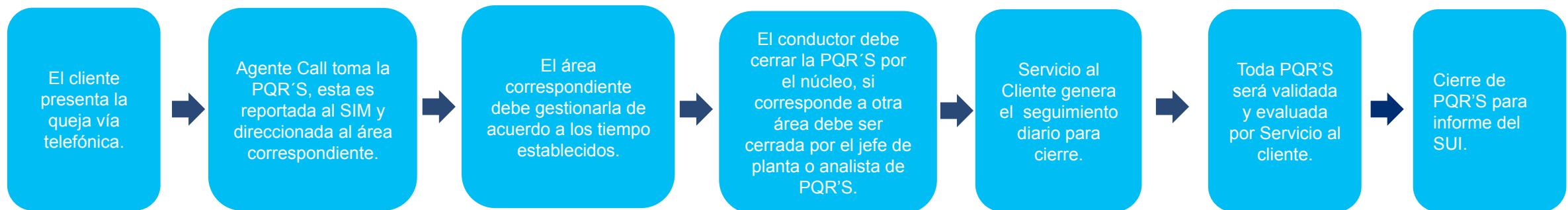
# MARCO LEGAL PQR'S

Rayogas tiene una oficina de PQR que tiene un registro virtual y trazabilidad de las solicitudes de los usuarios de acuerdo con lo dispuesto en el artículo 153 de la Ley 142 de 1994. Igualmente, la empresa cuenta con la línea de atención de emergencias que atiende las 24 horas todos los días de acuerdo con las obligaciones contempladas en la Resolución CREG 023 de 2008.

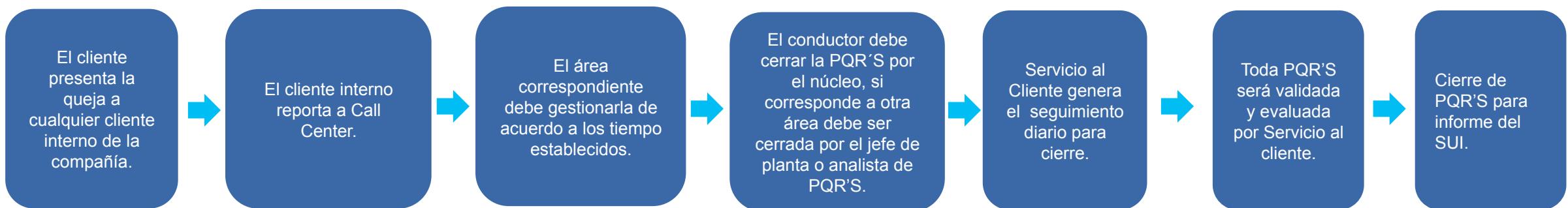
# PROCESO PQR'S



# PROCESO REGISTRO PQR'S CALL CENTER



# PROCESO REGISTRO PQR'S INTERNAS



# PROCESO EMERGENCIAS



En caso de siniestro únicamente el Gerente General, podrá brindar comunicación del caso.