

ATENCIÓN DE PETICIONES, QUEJAS Y RECURSOS

Las peticiones, quejas y recursos tienen como fuente la Constitución política, en su artículo 23 y su desarrollo en el artículo 5 de la ley 1437 de 2011 y demás normas concordantes.

Estas normas señalan que toda persona tiene derecho a presentar peticiones respetuosas ante las autoridades, por motivos de interés general o particular, de manera verbal o escrita o por cualquier otro medio idóneo, sin necesidad de ningún apoderado y de recibir orientación acerca de los requisitos que las disposiciones vigentes exijan para tal efecto.

Los plazos para las respuestas son contados desde la fecha de recepción de la petición: en la mayoría de los casos es de 15 días hábiles y para petición de documentos por parte del usuario el plazo es de 10 días. Si en estos lapsos no se ha dado respuesta al usuario, se entenderá que la solicitud ha sido aceptada y por lo tanto la empresa deberá entregar la información dentro de los 3 días siguientes.

Dentro de los requisitos mínimos para la presentación de peticiones, quejas o recursos de reposición se tiene:

- Nombre de la Empresa a la cual se dirige.
- Nombre y apellidos completos del solicitante con identificación del documento de identidad.
- Dirección donde desea recibir la correspondencia, si desea la respuesta por correo electrónico por favor informarlo y autorizar su envío. Si el peticionario es una persona privada inscrita en el registro mercantil debe incluir la dirección de correo electrónico.
- Indicar el objeto de la petición.
- Exponer con claridad y precisión las razones o hechos que originan su petición.
- Anexar los documentos que respaldan o prueban los hechos que lo motivan a presentar la petición (enumerar cada prueba).
- Firma del peticionario.
- Para que el recurso de reposición, sea revisado por la SSPD en caso de no favorecer sus pretensiones, es necesario que sea interpuesto de la siguiente forma "Recurso de Reposición en subsidio al de apelación", para los casos relacionados

Las peticiones deben cumplir con los requisitos expuestos, de lo contrario serán consideradas incompletas, por lo que la empresa no podría hacer el análisis de fondo que se necesita.

En virtud del principio de eficacia, cuando la distribuidora constate que una petición ya radicada está incompleta, pero la actuación puede continuar sin oponerse a la ley, requerirá al peticionario dentro de los diez (10) días siguientes a la fecha de radicación para que la complete



Gaspac_sas_esp



Gas Pac SAS ESP



(57) 314 443 22 23

(57) 310 629 60 60

(57) 313 441 75 81

Calle 8 # 77-06 Oficina 202

PBX. 313 441 75 81

Email. pqr@gaspac.co

servicio_alcliente@gaspac.co

<https://gaspac.co/>

Bogotá - Colombia



en el término máximo de un (1) mes. A partir del día siguiente en que el interesado aporte los documentos o informes requeridos comenzará a correr el término para resolver la petición.

Así mismo, las peticiones deben ser claras, evitando que no se comprenda lo que requiere el usuario, se debe especificar el objeto principal de la reclamación, por lo tanto, si no cumple este requisito se le devolverá al interesado para que la corrija o aclare dentro de los diez (10) días siguientes. En caso de no corregirse o aclararse, se archivará la petición.

La notificación de la respuesta al usuario, que constituye un acto administrativo empresarial se notificará conforme a lo dispuesto por la Ley 1437 de 2011:

- La ley prevé que las decisiones que pongan término a una actuación administrativa se notificarán personalmente al interesado, a su representante o apoderado, o a la persona debidamente autorizada por el interesado para notificarse.
- La notificación personal podrá efectuarse por medio electrónico, siempre y cuando el interesado acepte ser notificado de esta manera.
- Notificación por aviso. Si no pudiere hacerse la notificación personal al cabo de los cinco (5) días del envío de la citación, esta se hará por medio de aviso que se remitirá a la dirección, al número de fax o al correo electrónico que figuren en el expediente o puedan obtenerse del registro mercantil, acompañado de copia íntegra del acto administrativo. La notificación por aviso se considerará surtida al finalizar el día siguiente al de la entrega del aviso en el lugar de destino.
- Cuando se desconozca la información sobre el destinatario, se publicará en la página electrónica y en todo caso en un lugar de acceso al público de la respectiva entidad por el término de cinco (5) días, con la advertencia de que la notificación se considerará surtida al finalizar el día siguiente al retiro del aviso.

En caso de que el usuario no este conforme con la respuesta de la empresa, podrá ejercer la vía gubernativa, que es la etapa en la que el usuario le asiste el derecho a manifestar su inconformidad contra las decisiones de la empresa (Recursos de Reposición y Apelación) y a la empresa de revisar sus propios actos.



Gaspac_sas_esp



Gas Pac SAS ESP



(57) 314 443 22 23

(57) 310 629 60 60

(57) 313 441 75 81

Calle 8 # 77-06 Oficina 202

PBX. 313 441 75 81

Email. pqr@gaspac.co

servicio_alcliente@gaspac.co

<https://gaspac.co/>

Bogotá - Colombia

