

## 1. OBJETIVO

Asegurar el cumplimiento de los términos para la recepción, respuesta y notificación de las Peticiones, Quejas y Reclamos verbales y escritos, de conformidad con lo establecido en la Ley 142 de 1994 y el Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso administrativo.

## 2. ALCANCE

Inicia con la recepción de la solicitud del cliente en forma verbal o escrita y termina con la notificación de la respuesta emitida por la empresa LUSTRIGAS S.A.S.

## 3. DEFINICIONES

- **ANS:** Tiempo establecido al interior de la prestadora de servicios públicos para legalizar en el sistema ante el Organismo Servicio de Fiscalización (OSF) la investigación adelantada para dar respuesta a la petición, queja o reclamo.
- **Citación:** Aviso convocando al peticionario para que acuda a la oficina de atención al cliente y reciba la respuesta al derecho de petición.
- **Derecho de Petición:** El **derecho de petición** es una de las herramientas más valiosas que le ha otorgado la **constitución** nacional a los **individuos** de un país para que éstos tengan la posibilidad de exigir **información** y **respuestas** a las autoridades administrativas sobre un determinado tema de interés y en caso de que estas instituciones no atiendan a la petición, estarían incurriendo en una **falta administrativa** que puede llegar a ser sancionable. Este tipo de derecho está pactado en la Constitución nacional y es por medio de este derecho que se habilita y se les da la posibilidad a los ciudadanos para que tengan la opción de presentar **solicitudes** y **peticiones** a las autoridades, para que se les dé información sobre situaciones de interés **general** y/o **particular**.
- **EMPRESA PRESTADORA DEL SERVICIO PÚBLICO:** hace referencia a LUSTRIGAS S.A.S,
- **Notificación:** procedimiento definido en el Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso administrativo para dar a conocer al peticionario la respuesta o decisión al derecho de petición emitido por la empresa.
- **Notificación por Aviso:** Dar a conocer al peticionario la respuesta del derecho de petición, a través de un Aviso que llevará copia del acto administrativo o respuesta.

- **PETICIONARIO:** Es la persona que presenta una petición, queja o reclamo.
- **PQR:** Petición, Queja o Reclamo.
- **Publicación:** Dejar en un lugar visible de la Empresa prestadora de servicios públicos y publicar en la página web de la misma, el Aviso con copia íntegra del acto administrativo o respuesta al derecho de petición, queja o reclamo. Lo anterior se realizará cuando no se logre ubicar al peticionario.
- **Respuesta:** Resultado de la investigación, y decisión adoptada por la empresa a las peticiones, quejas y reclamos presentadas por el usuario.
- **Recurso de Reposición:** Medio con el que cuenta el peticionario para solicitar la revisión de la decisión que tomó la Empresa en temas relacionados en la solicitud realizada frente a una solicitud de PQR. (calidad del servicio, duración del producto, precio del producto, atención al servicio, entre otros). Este recurso deberá ser presentado por escrito dentro los 5 días siguientes a la fecha de conocimiento o notificación de la respuesta dada a la PQR, ante la Empresa.
- **Recurso de Apelación:** Este recurso deberá interponerse como subsidiario del Recurso de Reposición, y será la Superintendencia de Servicios Públicos Domiciliarios quien decida si lo actuado por la Empresa se ajusta o no a los Derechos y Deberes de los Usuarios, así como a la normatividad vigente.
- **Recurso de Queja:** Este recurso procederá cuando la Empresa no conceda el Recurso de Apelación. Deberá interponerse ante la Superintendencia de Servicios Públicos Domiciliarios dentro de los 5 días siguientes a la fecha de conocimiento o notificación de la respuesta dada a la PQR.

#### 4. REGLAS GENERALES

1. El peticionario cuenta con tres canales para la presentación de su petición, queja o reclamo:
  - a) Oficinas de Servicio al Cliente, b) Vías telefónicas Fijo: 097-5625561 – Celular 3154738905 ) y c) página web (<https://lustrigas.wixsite.com/lustrigas> )
2. Una vez el peticionario presente la petición, queja o reclamo utilizando alguno de los canales establecidos, la Empresa procederá de inmediato a hacer el registro correspondiente en su sistema comercial, y asignará un número de radicado para entregarlo al peticionario.
3. Una vez registrada la solicitud (peticiones, quejas y reclamos) en el sistema de la Empresa prestadora de servicios públicos, y direccionada al proceso interno que corresponda la

4. atención, éste debe realizar la gestión y legalización dentro del Acuerdo Nacional de Servicio (ANS) definido, que en todo caso no será mayor a los 15 días establecidos en la Ley 142 de 1994.
5. Las respuestas a las peticiones, quejas y reclamos verbales y escritas, serán emitidas dentro de los 15 días siguientes a la presentación de las mismas, de conformidad con lo establecido en el artículo 158 de la Ley 142 de 1994.
6. Cuando se trate de peticiones, quejas y reclamos verbales, el proceso de notificación personal se realiza vía telefónica a los números de contacto dejados por el peticionario. Solo se notificará a la persona que realizó la PQR o a quien ésta haya autorizado al momento de hacerla.
7. Cuando sea imposible la notificación personal de la PQR verbal, se elaborará una respuesta escrita para ser notificada personalmente a la dirección que registra en el sistema OSF de la prestadora del servicio.
8. El proceso de Notificación Personal y por Aviso, será realizado con base en lo dispuesto por la Ley 1437 de 2011 (Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo) en sus artículos 56, 67, 68 y 69. Se enviará una citación al peticionario para que comparezca a la diligencia de notificación personal. Este envío se hará dentro de los 5 días siguientes a la expedición del acto administrativo o respuesta a la PQR. Cuando se desconozca la información sobre el destinatario, la citación se publicará en la página electrónica de la entidad, o en un lugar de acceso al público en las instalaciones de la prestadora del servicio público, por el término de 5 días.
9. Cuando no sea posible realizar la Notificación Personal al cabo de los 5 días del envío de la citación, ésta se hará por medio de Aviso (Notificación por Aviso) que se remitirá a la dirección, o correo electrónico que figuren en el sistema OSF o en la PQR presentada por el peticionario. Esta Notificación por Aviso se entenderá 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, la citación se publicará en la página electrónica de la entidad, o en un lugar de acceso al público en las instalaciones de la prestadora del servicio público, por el término de 5 días.