

Instructivo del Proceso de Atención de Peticiones Quejas y Reclamos (PQR)

Sistema de Gestión de la Calidad

Versión 2

Fecha 29/08/2025

¿Cómo radicar una petición, queja o reclamo?

RADICACIÓN PQR (PETICIONES, QUEJAS Y RECLAMOS)

¿POR DÓNDE PUEDO PRESENTAR LA PETICIÓN?

REGISTRO DE PETICIONES, QUEJAS Y RECLAMOS (PQR) MEDIANTE REQUISITOS

> TIEMPO EN DAR RESPUESTA

TIEMPO EN DAR RESPUESTA LEY 1755 DE 2015

EVALUACIÓN DE LA SOLICITUD

DERECHOS

Todo usuario tiene derecho de presentar un PQR, de acuerdo a la Ley 1755 de 2015 (derecho fundamental de petición) y la Ley 142 de 1994 (régimen de servicios públicos), le recordamos que usted cuenta con el derecho a presentar Peticiones, Quejas y Reclamos (PQR) frente a nuestra entidad.



MEDIOS DE COMUNICACIÓN

- Colaborador que suministra el servició.
- Presencial en nuestras oficinas.
- Por escrito mediante una solicitud a nuestras oficinas.
- Vía Telefónicas de atención
- Medios Electrónicos (Pag Web, correo a la dirección habilitada a PQR, whatsapp)
- Encuesta



REQUISITOS

- Nombre Completo
- Identificación (Cédula o NIT)
- Correo electrónico
- Teléfono
- Dirección
- Ubicación del servicio de GLP
- Motivo por el cual se hace el PQR



DIAS HABILES DE CODEGAS PARA DAR RESPUESTA

Una vez realizada la recepción del PQR, CODEGAS dará respuesta oficial emitida y enviada al correo electrónico registrado por el usuario, garantizando así oportunidad, transparencia y formalidad en el proceso de atención de PQR.



TIEMPO EN REPONDER

En el Articulo 14. de la presente ley toda PQR debe resolverse en un máximo de 15 días hábiles. En casos excepcionales, podrá ampliarse hasta el doble del plazo inicial, siempre informando al usuario.



SI CUMPLE CON LOS REQUISITOS

La solicitud será tramitada y se obtendra respuesta a tu solicitud en los tiempos establecidos por el Art14 de la ley 1755 del año 2025



Contra esta decisión solo procede el recurso de reposición y en subsidio de apelación el cual debe ser presentado en máximo 5 días hábiles después de recibida la respuesta.

Si una petición se radica incompleta, el usuario tendrá 1 mes para completar la información requerida. De no hacerlo, se configurará el desistimiento tácito y se archivará el trámite.

