
	PROCEDIMIENTO Para la atención de las Peticiones, Quejas y Recursos	Versión	13
		Fecha Elaboración	23-06-2021
		Código	COM-AFC-004

Elaborado por: Haga clic o pulse aquí para escribir texto.	Revisado por: Haga clic o pulse aquí para escribir texto.	Aprobado por: Haga clic o pulse aquí para escribir texto.
Firma:	Firma:	Firma:

Registro de Modificaciones			
Nº Versión	Fecha	Motivo de la modificación	Páginas elaboradas o modificadas
12	26/09/2016	Cambio debido a la migración de la nueva norma ISO 9001 - 2015, ajustados al modelo.	PROCEDIMIENTO PO-PR-12 PETICIONES, QUEJAS Y RECLAMOS Modificación - Redacción en todo el Documento Adición y Elimina 2. Alcance y nota se elimina formato Redacción 3. Responsables Redacción 4. Definiciones Redacción 5.3 Niveles de Atención Redacción 6,1 Premisas del proceso de atención Redacción 6.3.1 Identificar la necesidad Redacción 6.3.4 Reporte e indicadores Adición 6.3.5 Niveles de Control Adición 7. Procesos de Atención de Emergencias - protocolos Tipo A-B-C Adición y Elimina 8. Plan de Contingencia - Elimina Reporte mensual al SUI
11	12/02/2016	Actualización de la redacción del documento.	Actualización del procedimiento por Cambio de Plataforma de PQRS; de E call a STPD; se alinearon los síntomas de devolución cliente externo con las devoluciones internas.
10	02/10/2014	Inclusión de Planta.	Se modifica el procedimiento incluyendo la planta de Puerto Salgar para Colgas de Occidente

	PROCEDIMIENTO Para la atención de las Peticiones, Quejas y Recursos	Versión	13
		Fecha Elaboración	23-06-2021
		Código	COM-AFC-004

1. OBJETIVO

Garantizar el registro, atención y seguimiento de las peticiones, quejas, emergencias y recursos que presentan los agentes, los clientes externos e internos de la compañía, permitiendo generar reportes para la toma de decisiones por parte de las áreas responsables.


2. ALCANCE

El proceso de Atención de PQR'S inicia con la solicitud del agente, cliente externo o Interno tomada por los diferentes canales de atención: telefónico, digitales y presenciales, la cual deberá ser registrada en el aplicativo que se tenga actualmente establecido; posteriormente es asignada al proceso encargado para el correspondiente trámite y se finaliza con la validación al cliente por parte del Agente de PQRS.

Nota: Se contempla en el alcance la toma de requerimientos Internos por parte de conductores o administradores de las agencias bajo el síntoma "Devoluciones de Cilindro con formato" que se presenten entre plantas como quejas internas al Sistema de Gestión de Calidad a través de contacto telefónico para ser registradas y direccionadas al área de producción y operaciones.

3. DEFINICIONES

- **Peticiones:** Es un acto mediante el cual los clientes externos o internos, se dirigen a la organización con el objetivo de solicitar una acción o actividad diferente a la entrega del producto, o la prestación del servicio.
- **Quejas:** Es un acto mediante el cual los clientes externos o internos, manifiestan a la organización una inconformidad directamente relacionada al producto, la prestación del servicio o el incumplimiento de los compromisos previamente adquiridos.
- **Emergencias:** Es un acto mediante el cual el cliente expresa su preocupación debido a la materialización o existencia real de un evento no previsto, cuya magnitud puede poner en peligro la vida de una o más personas.
 1. **Emergencia tipo A:** fuga de gas sin llama, detectando en el cilindro y específicamente el punto de la dispersión.
 2. **Emergencia tipo B:** fuerte olor a gas, sin detectar la fuga ni la fuente
 3. **Emergencia tipo C:** fuga de gas con llama
- **Recursos:** Es un acto mediante el cual los clientes externos, presentan a la organización de manera escrita por medios presenciales o digitales una solicitud, con la finalidad requerir a esta una validación a la respuesta inicialmente entregada

	<p>PROCEDIMIENTO Para la atención de las Peticiones, Quejas y Recursos</p>	Versión	13
		Fecha Elaboración	23-06-2021
		Código	COM-AFC-004

- **Agente:** Se consideran como Agentes de la cadena de GLP, el Comercializador Mayorista, el Almacenador, el Transportador de GLP, los Distribuidores de GLP por redes de tubería, los Distribuidores de GLP, los Comercializadores Minoristas de GLP, los Comercializadores de gas combustible a Pequeños Consumidores.
- **Bitácora:** Registro físico o electrónico de las actividades relacionadas con los mecanismos y procedimientos de medición del Agente.
- **Calidad de GLP:** Son los parámetros técnicos mínimos exigidos para que el GLP sea comercializado a Usuarios finales del servicio público domiciliario según lo establecido en el reglamento técnico 40246 de 2016 expedido por el Ministerio de Minas y Energía, modificado por la Resolución 40867 del 8 de septiembre de 2016 y todas aquellas que lo modifiquen, adicione o sustituyan.
- **Comercializador de gas combustible a Pequeños Consumidores:** Conforme lo dispuesto en la Resolución CREG 057 de 1996 o aquellas que la modifiquen, adicione o sustituyan, es un distribuidor de acuerdo con la definición de distribuidor de gas combustible por redes de tubería. Para los efectos de la presente resolución se aplica a la distribución de gas licuado de petróleo por red de tuberías.
- **Comercialización Mayorista de GLP:** De acuerdo con lo dispuesto en la Resolución CREG 023 de 2008 o aquella que la modifique o sustituya, es la actividad consistente en el suministro de GLP al por mayor y a granel, con destino al Servicio Público Domiciliario de Gas Combustible.
- **Comercializador Mayorista:** De acuerdo con lo dispuesto en la Resolución CREG 053 de 2011 o aquellas que la modifiquen adicione o sustituyan, es la empresa de servicios públicos, salvo lo dispuesto en el artículo 15.2 de la Ley 142 de 1994, cuya actividad es la Comercialización Mayorista de GLP, producido y/o importado directamente o por terceros, a Distribuidores de GLP y Usuarios No Regulados.
- **Comercialización Minorista:** De acuerdo con lo dispuesto en la Resolución CREG 023 de 2008 o aquellas que la modifiquen, adicione o sustituyan, es una actividad que consiste en la entrega de GLP en cilindros en el domicilio del usuario final o en expendios. Incluye la compra del producto envasado mediante contrato exclusivo con un distribuidor, cuando aplique, el flete del producto en cilindros, la celebración de los contratos de servicios públicos con los usuarios y la atención comercial de los usuarios.
- **Comercializador Minorista GLP:** De acuerdo con lo dispuesto en la Resolución CREG 023 de 2008 o aquellas que la modifiquen, adicione o sustituyan, es la empresa de servicios públicos que, cumpliendo con los requisitos exigidos en la resolución en mención, ejerce la actividad de Comercialización Minorista. El Comercializador Minorista de GLP puede ser a la vez Distribuidor de GLP.
- **Distribución de GLP:** De acuerdo con lo dispuesto en la Resolución CREG 023 de 2008 o aquella que la modifique o sustituya, es la actividad que comprende las actividades de: i) Compra del GLP en el mercado mayorista con destino al usuario final, ii) flete desde los puntos de entrega directa del producto o los puntos de salida del sistema de transporte hasta las plantas de envasado, iii) envasado de cilindros marcados, y iv) operación de la planta de envasado correspondiente. Comprende además las actividades de flete y entrega de producto a granel a través de tanques estacionarios instalados en el domicilio de los usuarios finales y de venta de cilindros a través de Puntos de Venta.
- **Distribuidor de GLP:** De acuerdo con lo dispuesto en la Resolución CREG 023 de 2008 o aquellas que la modifiquen, adicione o sustituyan, es la empresa de servicios públicos domiciliarios que, cumpliendo con los requisitos exigidos en la Resolución en mención, realiza la actividad de distribución de GLP.
- **Distribución de gas combustible por redes de tubería:** De acuerdo con lo dispuesto en la Resolución CREG 202 de 2013 o aquellas que la modifiquen, adicione o sustituyan, es la conducción de gas combustible a través de redes de tubería, desde las Estaciones Reguladoras de Puerta de Ciudad, o desde una Estación de Transferencia



PROCEDIMIENTO
Para la atención de las Peticiones,
Quejas y Recursos

Versión

13

Fecha Elaboración

23-06-2021

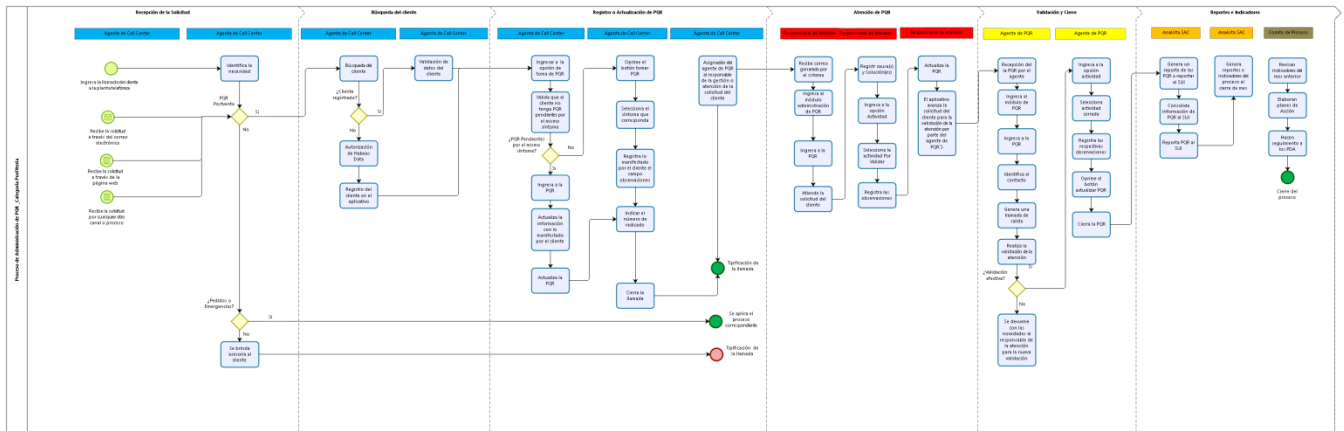
Código

COM-AFC-004

de Custodia de Distribución, o desde un Tanque de Almacenamiento, hasta la conexión de un usuario, de conformidad con la definición del numeral 14.28 del artículo 14 de la Ley 142 de 1994.

- **Distribuidor de Gas Combustible por Redes De Tubería:** persona constituida según lo establecido en el artículo 15 de la Ley 142 de 1994, encargada de la administración, la gestión comercial, la planeación, la expansión, la operación y el mantenimiento de todo o parte de la capacidad de un Sistema de Distribución. Los activos utilizados pueden ser de su propiedad o de terceros.
- **Laboratorio acreditado:** Laboratorio de ensayo y/o calibración, reconocido por un organismo de acreditación, que cumple con los requisitos de competencia técnica establecidos en la norma NTC-ISO-IEC 17025 o la norma internacional equivalente o aquellas que la modifiquen, adicione o sustituyan.
- **Organismo Nacional de Acreditación, ONAC:** Organismo de acreditación de Colombia, que representa al país en las organizaciones internacionales y regionales de acreditación.
- **Punto de Medición:** Para los efectos de este código es un punto exacto, ubicado en las instalaciones de un Agente, que cuenta con su respectivo sistema de medición, para la determinación de la cantidad y calidad de GLP, para su enajenación y/o custodia. Dicho punto debe estar identificado, ubicado, caracterizado y estar especificado en los contratos suscritos por los Agentes.

4. FLUJOGRAMAS DE INFORMACIÓN





PROCEDIMIENTO
Para la atención de las Peticiones,
Quejas y Recursos

Versión

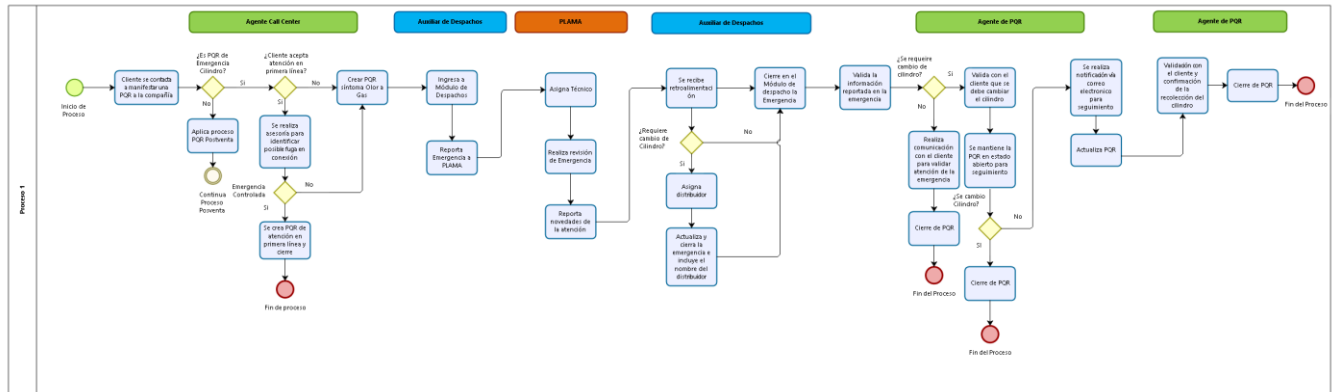
13

Fecha Elaboración

23-06-2021


Código

COM-AFC-004



5. ROLES Y RESPONSABILIDADES

1	Haga clic o pulse aquí para escribir texto.	Responsable
1.1	Encargado de recibir y radicar la novedad indicadas por el cliente,	Agente de experiencia a cliente
1.2	Es el responsable de dar trámite y atención a las novedades reportadas por el cliente	Responsable asignado por las áreas de la Cia
1.3	Encargado de realizar el direccionamiento y validación de la atención dada por el responsable para el cierre o devolución por novedades del mismo.	Agente de PQR'S y Emergencias
2	Haga clic o pulse aquí para escribir texto.	Responsable
2.1	Encargado de realizar la reporteria gubernamental y de seguimiento a las PQR'S registradas	Analista de experiencia cliente
2.2	Garantizar disponibilidad del recurso humano y tecnológico dispuesto para el registro y la atención de las solicitudes del cliente	Jefe de experiencia cliente
2.3	Garantizar la adecuada atención, registro y dar soporte a las novedades manifestadas por el cliente	Coordinador de experiencia cliente

	PROCEDIMIENTO Para la atención de las Peticiones, Quejas y Recursos	Versión	13
		Fecha Elaboración	23-06-2021
		Código	COM-AFC-004

6. DESCRIPCIÓN

El proceso de administración de PQRS será manejado mediante una plataforma virtual, la cual debe permitir realizar trazabilidad, generación de reportes e históricos con el fin de dar cumplimiento a las solicitudes de entes gubernamentales y de auditorías

6.1 SOLICITUDES


Las solicitudes están reunidas en cuatro grupos:

- **Peticiones:** Es un acto mediante el cual los clientes externos o internos, se dirigen a la organización con el objetivo de solicitar una acción o actividad diferente a la entrega del producto, o la prestación del servicio.
- **Quejas:** Es un acto mediante el cual los agentes, clientes externos o internos, manifiestan a la organización una inconformidad directamente relacionada al producto, la prestación del servicio o el incumplimiento de los compromisos previamente adquiridos.
- **Emergencias:** Es un acto mediante el cual el Cliente expresa su preocupación debido a la materialización o existencia real de un evento no previsto, cuya magnitud puede poner en peligro la vida de una o más personas.
 1. **Emergencia tipo A:** fuga de gas sin llama, detectando en el cilindro y específicamente el punto de la dispersión.
 2. **Emergencia tipo B:** fuerte olor a gas, sin detectar la fuga ni la fuente
 3. **Emergencia tipo C:** fuga de gas con llama
- **Recursos:** Es un acto mediante el cual los clientes externos, presentan a la organización de manera escrita, una inconformidad, con la finalidad de obligar a esta, a revisar ciertas decisiones que afectan la prestación del servicio.

6.2 ETAPAS DE LAS SOLICITUDES

Las solicitudes están divididas en tres etapas:

- **Síntomas:** Se define como la solicitud realizada por el cliente externo o interno a la organización, con el objetivo de reportar, cualquier tipo de anomalía en el producto, fallas en la prestación del servicio, expresar sus agradecimientos, informarnos del no cumplimiento de nuestros compromisos adquiridos, o cualquier otro tipo de novedad que el cliente considere pertinente.
- **Causas:** Se define como la descripción real del problema, esta descripción es asignada por el proceso encargado de la atención de la PQR, posterior al análisis de la solicitud interpuesta por el cliente.

	PROCEDIMIENTO Para la atención de las Peticiones, Quejas y Recursos	Versión	13
		Fecha Elaboración	23-06-2021
		Código	COM-AFC-004

- **Solución:** Son las diferentes alternativas de soluciones entregadas al cliente por la organización, con el fin de remediar, enmendar o satisfacer la necesidad o inconformidad previamente presentada.

6.3 NIVELES DE ATENCIÓN POR CATEGORIA

Los niveles de atención o SLA se encuentran de la siguiente manera:

Postventa: Son todos los síntomas que tienen establecido un nivel de atención máximo de 15 días hábiles a la fecha de radicación del mismo.

Despacho: son los síntomas identificados como “Agiliza Pedido” o “Demora en Suministro” los cuales tienen establecido un SLA acorde a la parametrización de la zona o cobertura.

Emergencias: son los síntomas que generen un posible riesgo a la seguridad, los cuales tienen establecido como máximo una (1) hora para su atención contando desde la fecha de radicación del mismo.

6.4 DESCRIPCIÓN DEL PROCESO


6.4.1 RECEPCIÓN DE LA SOLICITUD

- Recepción de las solicitudes manifestadas por los clientes en los diferentes canales de atención.
- Seleccionar el síntoma correspondiente y registrar las observaciones indicadas por el cliente.
- Generar radicado de la solicitud en el aplicativo e informar el mismo al cliente

6.4.2 ATENCIÓN DE LA SOLICITUD

- Direccionar la solicitud al área encargada para el trámite
- La persona responsable de la atención realiza la gestión de acuerdo con la solicitud indicada por el cliente y registra la causa - solución a través del aplicativo dejando en las observaciones el detalle de lo ejecutado.
- Responsable avanza la solicitud para realizar contacto con el cliente y realizar la verificación de la atención

6.4.3 SEGUIMIENTO Y CIERRE DE LA SOLICITUD

	PROCEDIMIENTO Para la atención de las Peticiones, Quejas y Recursos	Versión	13
		Fecha Elaboración	23-06-2021
		Código	COM-AFC-004

- El Agente de PQR'S valida vía telefónica o de acuerdo al medio de ingreso de la solicitud tomada por los diferentes canales de atención: telefónico, digitales y presenciales, la información suministrada por el área encargada.
- El Agente de PQR'S registra en el aplicativo las observaciones pertinentes, correspondientes al seguimiento realizado.
- El Agente de PQR realiza el cierre de la solicitud, si se encuentra a conformidad o en el caso contrario se direcciona nuevamente al área responsable con las novedades.

6.4.4 REPORTE E INDICADORES

- El Analista de experiencia cliente realiza el informe de PQR correspondientes al reporte SUI para el respectivo cargue, cumpliendo con los tiempos establecidos de acuerdo a la resolución SSPD 20188000076635 del 22/06/2018 y sus respectivas actualizaciones.
- Cargue del indicador del sistema de gestión de calidad reportado mensualmente

6.4.5 NIVELES DE CONTROL

REPORTE DE GESTION Y SEGUIMIENTO EN LA ATENCION GENERAL DE LA PQRS


- Semanalmente el área de Experiencia Cliente envía correo a los responsables de solucionar las PQR's y a sus jefes inmediatos, generando alertas en donde se informa el tiempo que tiene la PQR para cerrarse o los días que lleva vencida. Dejando como soporte Archivo excel "Seguimiento tiempos PQR'S", correos enviados a los responsables y cierre de la PQR en STPD.

REPORTE SUI – REPORTADO A LA SUPERINTENDENCIA DE SERVICIO PUBLICO DOMICILIARIOS

- Para dar cumplimiento y gestión oportuna de reporte al SUI el Analista de Experiencia Cliente envía los primeros 10 días del mes las PQR'S en estado abierto a los diferentes responsables y sus jefes directos, resaltando las solicitudes pendientes por gestionar del mes anterior para su respectivo cierre antes de generar el cargue a la SSPD.

6.5 PROCESO ATENCIÓN DE EMERGENCIAS

6.5.1 DESCRIPCIÓN DEL PROCESO

	PROCEDIMIENTO Para la atención de las Peticiones, Quejas y Recursos	Versión	13
		Fecha Elaboración	23-06-2021
		Código	COM-AFC-004

- El agente de experiencia recibe la llamada del cliente.
- El agente de experiencia identifica que se trata de una emergencia.
- El agente de experiencia realiza preguntas para identificar el tipo de Emergencia (Tipo A, B y C)

Protocolo de atención de Emergencia Tipo A Y B

El agente de experiencia cliente realiza la atención primaria mediante el siguiente procedimiento:

1. Identificación del cliente, el agente empieza el registro del síntoma en el aplicativo de toma de PQR'S y realiza el registro de las observaciones indicadas por el cliente.
2. El Agente de experiencia indica al cliente las siguientes recomendaciones de seguridad:

“Señor/a (Nombre del cliente). Mientras realizamos la atención de la novedad, es necesario que usted siga las siguientes recomendaciones de seguridad:

- Mantenga cerrada la llave del cilindro, además de las llaves de la estufa.
- Abra las puertas y ventanas de la zona donde se encuentra el cilindro
- Evite usar artefactos eléctricos y generar cualquier tipo de chispa o fuego cerca del cilindro.
- Retire a todas las personas del área donde se encuentra ubicado el cilindro.
- Si se presenta una fuga directa en la válvula o llave, recomendar utilizar el tapón de seguridad del cilindro, si no lo dispone elabore un tapón casero por ejemplo con pasta de jabón azul o colocar un trapo húmedo en la parte donde percibe la fuga.


3. Posterior a las recomendaciones iniciales, se procede bajo el siguiente guion para la atención de la emergencia:

- a) Señor/a (Nombre del cliente), ¿considera que con mi asesoría podría realizar un procedimiento para manipular el cilindro y encontrar la fuga?

Si la respuesta es positiva, continua paso (b)

Si la respuesta es negativa: De acuerdo Señor/a (Nombre del cliente). Como no pudimos mitigar esta situación, vamos a enviar a la persona que se encargará de revisar la fuga en sitio.

- b) Primero realicemos una prueba rápida con agua jabonosa en las conexiones y en el cilindro, prepare un poco de esta solución y aplíquela en la conexión del cilindro con el regulador, del regulador con la manguera, de la manguera hacia la estufa. ¿En qué parte detecta fuga?
- c) A continuación y con mi orientación vamos a desconectar el cilindro y conectarlo nuevamente.

	PROCEDIMIENTO Para la atención de las Peticiones, Quejas y Recursos	Versión	13
		Fecha Elaboración	23-06-2021
		Código	COM-AFC-004

- d) Primero que nada. El cilindro debe encontrarse totalmente cerrado. De no ser así vamos a cerrar totalmente la llave del cilindro girándolo hacia la derecha, es decir, como las manecillas del reloj.
- e) Ahora vamos a desconectar el cilindro girando la llave del regulador, hacia la derecha, es decir, en dirección a las manecillas del reloj.
 Como el cilindro ya se encuentra cerrado, esto no debería generar ningún tipo de riesgo, observe el extremo del regulador que conecta con el cilindro, ¿tiene el empaque de caucho?, ¿el empaque está en buen estado?.
- Si el cliente afirma que el regulador no presenta empaque o está deteriorado posiblemente esa sea una causa de la fuga, para descartar fugas en el cilindro pasemos al punto (f).
 - Si el cliente afirma que todo está OK, seguir con el punto (f).
- f) A continuación revisaremos el cilindro, con la llave previamente cerrada y bien ajustada usemos el agua jabonosa, mojando la zona de la válvula del cilindro, ¿observa que se generan burbujas?
- Si el cliente afirma que hay burbujas pasar al punto (j).
 - Si el cliente manifiesta que no hay burbujas pasemos al punto (g).
 - Si el cliente afirma que el regulador presenta problemas por el empaque y presenta síntomas de fuga en el cilindro, pasar al punto (j).
- g) Debido a que no hay burbujas con la prueba realizada, vamos a desconectar y conectar nuevamente el regulador al cilindro. Introducimos el regulador en el cilindro y giramos la llave hacia la izquierda, es decir contra las manecillas del reloj. Aseguremos que la conexión se encuentre bien ajustada.
- h) Vamos a abrir la llave del cilindro, girándola hacia la izquierda, es decir, en contra de las manecillas del reloj.
- i) Una vez hecha la verificación y reconexión, ¿el olor persiste? Por favor realicemos nuevamente la prueba, mojando la zona de la válvula del cilindro, ¿me indica si salen burbujas?
- j) Si el cliente manifiesta: fallas en el empaque del regulador, burbujas en el cilindro o que el olor a gas persiste, se le indica al cliente: señor xxx como no pudimos mitigar esta situación en este caso enviaremos a la persona que se encargará de revisar la fuga en sitio.
- k) Si no hay olor a gas o burbujas: Señor xxx, hemos controlado la situación, si por algún situación motivo el olor a gas persiste, se puede comunicar nuevamente con nosotros.


Protocolo de atención de emergencia tipo C

Esta es una de las emergencias más delicadas por la implicación del fuego y la presencia de los cilindros.

Usuario Final:

Mantenga una comunicación clara y precisa con la persona que se comunica:

- a) Es importante que mantenga la calma
- b) Aleje a todas las personas que se encuentre cerca

	PROCEDIMIENTO Para la atención de las Peticiones, Quejas y Recursos	Versión	13
		Fecha Elaboración	23-06-2021
		Código	COM-AFC-004

- c) Evacue su casa llevando a sus familiares, avise a sus vecinos.
- d) Llame a los bomberos, nosotros también lo estamos haciendo.
- e) ¿Tiene cilindros desconectados o sin uso?
 - si la respuesta es afirmativa: Retírelo del lugar donde está el incendio
 - si la respuesta es negativa: siga el paso (f)

f) Este pendiente de la llegada de los bomberos para informarles de la existencia de los cilindros, cuantos habían llenos, vacíos y donde se encontraban ubicados.

Expendios Y Puntos De Venta

Mantenga una comunicación clara y precisa con el responsable:

- h) Es importante que mantenga la calma
- i) Aleje todo el personal ajeno al expendio
- j) El incendio proviene de los cilindros o es en la estructura del lugar? (paredes, techo)

Posibilidad 1: Incendio estructural o incendio en los cilindros de GLP – No puede retirar el cilindro

- a) Evacue su casa llevando a sus familiares, avise a sus vecinos.
- b) Llame a los bomberos, nosotros también lo estamos haciendo.
- c) Este pendiente de la llegada de los bomberos para informarles de la existencia de los cilindros, cuantos habían llenos, vacíos y donde se encontraban ubicados.

Posibilidad 2: - Incendio estructural o incendio en los cilindros de GLP – Si puede retirar el Cilindro


Los cilindros no explotan a menos que sean sometidos a alta temperatura por un periodo de tiempo. Si el fuego sale directamente desde la válvula no apague el fuego. Si es posible retire el cilindro cuidadosamente a un lugar ventilado asegurándose de que no se encuentre cerca a los demás cilindros, es mejor que el gas se quemé mientras escapa, es más seguro.

Tome en cuenta las siguientes recomendaciones:

- a) Lo más importante es la protección de la vida de su familia y la propia, no la ponga en riesgo por ningún motivo.
- b) Mientras se efectúa el procedimiento Llame a los bomberos, nosotros también lo estamos haciendo.
- c) Si el fuego es por la válvula, usando un guante o trapo mojado, trate de cerrarla acercándose por detrás del cilindro y de la llama, nunca por delante; si el fuego se apaga el escape se ha resuelto.

Si no se logra cerrar la válvula del cilindro, proceda de la siguiente manera:

- f) Tomando el cilindro desde la manija intente retirarlo a un lugar seguro, en caso de no ser posible, retire los demás cilindros almacenados llevándolos a un sitio seguro.

	PROCEDIMIENTO Para la atención de las Peticiones, Quejas y Recursos	Versión	13
		Fecha Elaboración	23-06-2021
		Código	COM-AFC-004

h) Continúe retirándolos manteniendo vigilado el cilindro con fuego, hasta lograr el espacio suficiente para retirar el cilindro con fuego.

j) Si el fuego afecta zonas cercanas, no dude usar los extintores.

Si por alguna razón es imposible realizar los anteriores procedimientos

- Evacue su casa llevando a sus familiares y mascotas, avise a sus vecinos.
- Este pendiente de la llegada de los bomberos para informarles de la existencia de cilindros, cantidad, llenos, vacíos y de su ubicación.
- El personal encargado de la atención deberá trasladarse en menos de una hora a la dirección del cliente.
- La persona encargada identifica la gravedad de la emergencia con el apoyo de los organismos de socorro.
- La persona encargada de la atención y solución de la emergencia, registra de forma detallada la gestión realizada en el sistema de PQRS.
- El agente de PQR'S valida vía telefónica con el cliente la información suministrada por el responsable de la atención.
- El agente de PQR'S registra en el aplicativo las observaciones pertinentes, correspondientes al seguimiento realizado.
- El agente de PQR'S realiza el cierre de la PQR en el sistema.


6.6 PROCESO ATENCIÓN DE PQR POR CANTIDAD Y CALIDAD

6.6.1 DESCRIPCIÓN DEL PROCESO

- Recepción de la solicitud en la bitácora publicada para el registro de las inconformidades de cantidad y calidad por parte del agente
- El agente de experiencia a cliente revisa en la bitácora si existen novedades y procede a radicar en el aplicativo de PQR'S por el síntoma "inconformidad por cantidad y calidad" la inconformidad.
- El agente de PQR'S direcciona la PQR al área de metrología para su gestión.
- El equipo de metrología si encuentra alguna discrepancia por cantidad o calidad procederá a resolver de acuerdo con la normatividad técnica y metrológica vigente, según las disposiciones mencionadas en el código de medida capítulo IX (CREG 027 del 2020)
- El equipo de metrología registra las observaciones pertinentes para el caso en el aplicativo de PQR'S
- El Agente de PQR realiza el cierre de la solicitud, si se encuentra a conformidad o en el caso contrario se direcciona nuevamente al área responsable con las novedades.

7. EXCEPCIONES – ACTIVIDADES DE CONTINGENCIA

Con el objetivo de mantener un plan de continuidad en caso que el sistema actual presente fallas o caídas, nos apoyamos en la herramienta DRIVE para el registro de las PQR'S que se generen durante la contingencia.

	PROCEDIMIENTO Para la atención de las Peticiones, Quejas y Recursos	Versión	13
		Fecha Elaboración	23-06-2021
		Código	COM-AFC-004

8. RIESGOS Y CONTROLES QUE APLICAN AL PROCESO

Haga clic o pulse aquí para escribir texto.


EVALUACIÓN DEL RIESGO INHERENTE								EVALUACIÓN CONTROL	
Sec.	Proceso	Cod. Riesgo	Riesgo	Nº Causa	Causa	Nº Cons.	Consecuencia	Cod. Control	CONTROL QUIEN, CUANDO, COMO, DONDE, QUE
1	Atención y fidelización de Clientes	AFC_R2	Demoras en las respuestas de Q&R por parte de las áreas responsables de la gestión	CA1	Falta de priorización, gestión y metodo para la resolución de Q&R.	CO1	Incumplimiento normativo	AN_CS3	Semanalmente el área de Experiencia al Cliente envía correo a los responsables de solucionar las PQR's y a sus jefes inmediatos, generando alertas en donde se infoma el tiempo que tiene la PQR para cerrarse o los días que lleva vencida. Dejando como soporte Archivo excel "Seguimiento tiempos PQR'S", correos enviados a los responsables y cierre de la PQR en STPD. AN_CS9.

9. INDICADORES DE PROCESO

Nombre del indicador:	Calidad Cilindros
Proceso que mide:	Operaciones y Experiencia a cliente
Objetivo:	Garantizar que las PQR'S de reporte al SUI y de devolución de cilindro con formato no supere el 1%
Fórmula:	$PQR'S \text{ SUI} + \text{Devoluciones} / \text{Total de cilindros vendidos}$
Unidad de medida:	Porcentaje
Responsable:	Analista de Experiencia cliente
Frecuencia	Mensual
Criterio de evaluación:	Cargue a la plataforma Isotools
Observaciones:	NA

10. REFERENCIAS

NA

	PROCEDIMIENTO Para la atención de las Peticiones, Quejas y Recursos	Versión	13
		Fecha Elaboración	23-06-2021
		Código	COM-AFC-004

11. REGISTROS

Nombre del registro	Código o número del registro	Custodia temporal			Custodia definitiva		
		Responsable	Tiempo de conservación	Lugar de almacenamiento	Responsable	Tiempo de conservación	Lugar de almacenamiento
1. Formato de PQR	COM-AFC-001	Agente de Call center					
2.							
3.							

12. ANEXOS

NA