



LOGIGAS COLOMBIA S.A. E.S.P.

NIT 901.122.935-3

GUIA PARA PRESENTACION DE PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS, RECURSOS Y FELICITACIONES

Objetivo:

Dar a conocer el procedimiento aplicado por LOGIGAS COLOMBIA SA. ESP para realizar la atención a los Clientes, la metodología utilizada para la atención de Quejas, Reclamos y Recursos recibidos por la Distribuidora, en cuanto a la prestación del servicio público.

Referencias:

- LEY 142 de 1994: Por la cual se establece el régimen de los servicios públicos domiciliarios y se dictan otras disposiciones.
- Ley 1437 de 2011: Por la cual se expide el Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo.
- LEY 1755 de 2015: Por medio de la cual se regula el derecho fundamental de petición y se sustituye el título del código de procedimiento administrativo y de lo contencioso administrativo.
- Resolución SSPD 20151300054575 de 2015: Por la cual se establece el reporte de información de los derechos de petición, quejas y recursos, presentados por los suscriptores o usuarios a través del Sistema Único de Información – SUI

Glosario:

CLIENTE o USUARIO: La palabra cliente o usuario se usa para referirse al beneficiario del servicio, real o potencial y a todas las personas que presenten alguna solicitud ante la empresa.

LOGIGAS COLOMBIA S. A. E.S.P.
SEDE ADMINISTRATIVA CI 14 # 19 – 35 Centro.
Cel.: 312 517 69 22 – 312 774 71 61

logigascolombiasaesp@gmail.com servicioalcliente@logigassaesp.com
web: www.logigassaesp.com

Acacias – Meta.



LOGIGAS COLOMBIA S.A. E.S.P.

NIT 901.122.935-3

DERECHO DE PETICIÓN: Toda actuación que inicie cualquier persona ante las autoridades, para que se les suministre información sobre situaciones de interés general y/o particular.

PETICIONES: Una petición es cualquier solicitud que se le haga al suscriptor o usuario al prestador del servicio, que se relacione con el servicio que le presta.

PQR: Designa las peticiones, quejas y reclamos

QUEJAS: Es una inconformidad del cliente o usuario por la forma en que se le presta el servicio o la mala actitud de un funcionario.

RECLAMOS: Es una inconformidad del usuario en cuanto a la facturación.

REQUISITOS: Necesidad o expectativa establecida, generalmente implícita u obligatoria.

SATISFACCIÓN DEL CLIENTE: Percepción del Cliente sobre el grado en que se ha cumplido sus requisitos.

SERVICIO AL CLIENTE: Conjunto de estrategias que una compañía diseña para satisfacer las necesidades de sus clientes y diferenciarse de la competencia.

ATENCIÓN DE PETICIONES, QUEJAS Y RECLAMOS

Logigas Colombia SA ESP, presenta y pone a disposición de los Suscriptores Potenciales, Suscriptores o Usuarios los siguientes canales para la presentación de Servicios, Peticiones, Quejas, Reclamos y Recursos. Recibidos por la distribuidora con respecto a la prestación del servicio público. Su trámite y tiempo de respuesta será según las disposiciones constitucionales, legales, regulatorias y contractuales.

Atención Telefónica:

- Línea de atención de emergencias y posibles fugas 311 595 72 03, los 365 días del año las 24 horas del día.
- Línea de atención al cliente 311 593 89 24 horario de atención de

LOGIGAS COLOMBIA S. A. E.S.P.

SEDE ADMINISTRATIVA CI 14 # 19 – 35 Centro.

Cel.: 312 517 69 22 – 312 774 71 61

logigascolombiasaesp@gmail.com servicioalcliente@logigassaesp.com

web: www.logigassaesp.com

Acacias – Meta.



LOGIGAS COLOMBIA S.A. E.S.P.

NIT 901.122.935-3

lunes a viernes de 8:00 a.m. a 5:30p.m en jornada continua. Y
sábados de 8:00 am a 1:00 pm

- Oficina de atención al cliente y de recepción de documentación. Las direcciones y horarios de atención, pueden ser consultados aquí:

<https://logigassaesp.com/contacto/>

Puntos de Atención Presencial:

MERCADO	DIRECCION	TELEFONO	HORARIO	FUNCIONARIO
El Toro, Casablanca, Pueblo Nuevo y La Represa	CI 14 # 19 - 35 Acacias Meta - Oficina Principal	3115957203	Lunes a Viernes de 8:00 a 12:00 m y de 2:00 pm a 5:30 pm Sábados de 8:00 am a 1:00 pm	Karol Dayana Salazar / Yulieth Pinto
San Pedro de Jagua	Calle 03 # 03 - 16 Centro	3115938924	Lunes a Viernes de 8:00 a 12:00 m y de 2:00 pm a 5:30 pm Sábados de 8:00 am a 1:00 pm	Santiago Guzmán Obando
Uribe Meta - Inspección la Julia	Vía principal - Salida Guayabero	3115954315	Lunes a Viernes de 8:00 a 12:00 m y de 2:00 pm a 5:30 pm Sábados de 8:00 am a 1:00 pm	Nayi Bejarano

Atención Virtual:

La Distribuidora cuenta con acceso a la plataforma virtual para todos los usuarios a través de <https://logigassaesp.com/pqrs/> donde podrá efectuar su petición, queja, reclamación y recursos a través de un formulario dispuesto allí:

LOGIGAS COLOMBIA S. A. E.S.P.
SEDE ADMINISTRATIVA CI 14 # 19 – 35 Centro.
Cel.: 312 517 69 22 – 312 774 71 61

logigascolombiasaesp@gmail.com servicioalcliente@logigassaesp.com
web: www.logigassaesp.com

Acacias – Meta.



LOGIGAS COLOMBIA S.A. E.S.P.

NIT 901.122.935-3

CI 14 # 19 – 35 Barrio Centro Acacias Meta

LOGIGAS COLOMBIA
S.A. E.S.P.
NIT 901.122.935-3

Línea de atención al cliente: 3186685722

Línea de Emergencias: 3222406585

[Inicio](#) [Quiénes Somos](#) [Nuestros Servicios](#) [Servicio al Cliente](#) [Emergencias](#) [Contacto](#)

Peticiones, quejas, reclamos, sugerencias y denuncias

Código de Usuario

Nombres Completos

Tipo de identificación

Tipo de documento?

Número de Documento

Dirección del inmueble

Departamento

Ciudad

Barrio

Centro Poblado

Número de Celular

Email

Seleccionar PQRS

PQRS

Describa brevemente su solicitud *

Subir Archivos Limite 7mb en PDF o fotografías *

Seleccionar archivo Ninguno archivo selec.



Por medio de este formulario el usuario tiene la opción de presentar sus peticiones, quejas, reclamos y recursos. Una vez radicada la petición se inicia el trámite respectivo, cuya respuesta será emitida en el término legal.

De igual forma los usuarios pueden realizar actualización de datos por medio del formulario virtual <https://logigassaesp.com/actualizacion-de-datos/> o en el centro de atención presencial o puntos de recepción de documentación.

LOGIGAS COLOMBIA S. A. E.S.P.
SEDE ADMINISTRATIVA CI 14 # 19 – 35 Centro.
Cel.: 312 517 69 22 – 312 774 71 61

logigascolombiasaesp@gmail.com servicioalcliente@logigassaesp.com
web: www.logigassaesp.com

Acacias – Meta.



LOGIGAS COLOMBIA S.A. E.S.P.

NIT 901.122.935-3

Ci 14 # 19 – 35 Barrio Centro Acacias Meta

 **LOGIGAS COLOMBIA**
S.A. E.S.P.
NIT 901.122.935-3

 Línea de atención al cliente: 3186685722

 Línea de Emergencias: 3222406585

[Inicio](#) [Quiénes Somos](#) [Nuestros Servicios](#) [Servicio al Cliente](#) [Emergencias](#) [Contacto](#)



Nombre Completo:

Tipo de identificación:

Tipo de identificación?

Número de Documento:

Código de Usuario:

Dirección del inmueble:

Departamento:

Ciudad:

Barrio:

Centro Poblado:

Número de Celular:

Email:

Cambio de Propietario:

Cambio de Propietario?

Subir Archivos Limite 7mb en PDF o fotografías *

Ninguno archivo selec.

También se puede llevar a cabo las siguientes consultas a través del portal web <https://logigassaesp.com/ccu-contrato-de-condiciones-uniformes/> o en las oficinas.

- Contrato de condiciones uniformes. de condiciones uniformes

FREDY ROA TOVAR.
Representante Legal.

LOGIGAS COLOMBIA S. A. E.S.P.
SEDE ADMINISTRATIVA CI 14 # 19 – 35 Centro.
Cel.: 312 517 69 22 – 312 774 71 61

logigascolombiasaesp@gmail.com servicioalcliente@logigassaesp.com
web: www.logigassaesp.com
Acacias – Meta.