

|                                                                                   |                                                    |                           |
|-----------------------------------------------------------------------------------|----------------------------------------------------|---------------------------|
|  | SERVICIO AL CLIENTE                                | CÓDIGO: COR-SC-SUR-ES-001 |
|                                                                                   |                                                    | VERSIÓN: 0                |
|                                                                                   | PROCEDIMIENTO PARA PRESENTACIÓN Y RESPUESTA DE PQR | FECHA: 27/05/2026         |
|                                                                                   |                                                    | PAGINA: 1 de 1            |

**SURCOLOMBIANA DE GAS S.A. E.S.P.**, informa a sus suscriptores y usuarios el procedimiento para la radicación y trámite de sus solicitudes, de conformidad con lo establecido en la Ley 142 de 1994 y demás normatividad vigente.

## 1. PRESENTACIÓN DE LA PQR.

El suscriptor o usuario tiene derecho a presentar, sin formalidad alguna y de manera respetuosa, peticiones, sugerencias, reclamos, denuncias, quejas, felicitaciones y/o recursos (en adelante PQR) relacionados con la prestación del servicio, a través de los canales de atención dispuestos por **SURCOLOMBIANA DE GAS S.A. E.S.P. – SURGAS S.A. E.S.P.** (líneas telefónicas, correo electrónico, página web, entre otros).

La solicitud deberá contener, como mínimo: nombre completo del solicitante, número de identificación, dirección física y/o electrónica para notificaciones, número de contacto y descripción clara de los hechos y del objeto de la solicitud. En los casos que aplique, deberá indicarse el número de código de referencia o número de factura asociado al reclamo.

Las peticiones y recursos serán tramitados de conformidad con las normas vigentes sobre el derecho de petición, contenidas en la Ley 142 de 1994 y el Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo.

## 2. CANALES DE ATENCIÓN

Las PQR podrán ser radicadas a través de los canales dispuestos por la empresa: líneas telefónicas de atención, correo electrónico oficial, página web o de manera presencial en las oficinas de atención, donde se entregará constancia de recibido.

### Atención Telefónica

- Línea de atención: 310 315 7028
- Línea de emergencias: 01 8000 954 004

### Canales Digitales

- Correo electrónico: [callcenter@surgas.com](mailto:callcenter@surgas.com)
- Página web: [www.surgas.com](http://www.surgas.com)

### Atención Presencial

- Pitalito: Calle 5 # 1A-44, Aguablanca
- Mocoa: Km 1 vía Pitalito
- Puerto Asís: Cra 19 # 14-28, barrio Las Américas (detrás de la bomba Su Casa)

## 3. TÉRMINOS Y PLAZOS DE RESPUESTA

**SURCOLOMBIANA DE GAS S.A. E.S.P.** dispone de un término de quince (15) días hábiles para emitir y notificar la respuesta, contados a partir del día de su radicación.

Para el conteo de los términos:

- Se consideran días hábiles de lunes a viernes, siempre que no correspondan a día festivo.
- Cuando la solicitud sea radicada o enviada en un día no laboral (sábado, domingo o festivo), el término comenzará a contarse a partir del siguiente día hábil.

|                                                                                   |                                                    |                           |
|-----------------------------------------------------------------------------------|----------------------------------------------------|---------------------------|
|  | SERVICIO AL CLIENTE                                | CÓDIGO: COR-SC-SUR-ES-001 |
|                                                                                   |                                                    | VERSIÓN: 0                |
|                                                                                   | PROCEDIMIENTO PARA PRESENTACIÓN Y RESPUESTA DE PQR | FECHA: 27/05/2026         |
|                                                                                   |                                                    | PAGINA: 1 de 1            |

El término podrá modificarse en los siguientes casos:

- Si dentro de los diez (10) días siguientes a la radicación se requiere complementar la información por estar incompleta, se concederá hasta un (1) mes para aportar los documentos o datos faltantes. En caso de no hacerlo, podrá declararse el desistimiento tácito.
- Si se advierte la necesidad de practicar pruebas o recaudar soportes adicionales para emitir una decisión de fondo, se informará sobre la ampliación del término, la cual no podrá superar treinta (30) días hábiles.
- Las solicitudes de información y expedición de certificaciones deben resolverse dentro de los diez (10) días hábiles siguientes a su radicación, de acuerdo con los principios de eficiencia, celeridad y oportunidad que rigen la función administrativa. Este término especial aplica siempre que la solicitud esté completa y no requiera actuaciones adicionales, sin perjuicio de las ampliaciones previstas en la ley cuando sea necesario complementar información o recaudar pruebas para emitir una respuesta de fondo.

#### 4. NOTIFICACIONES

Una vez emitida la respuesta dentro del término establecido, esta deberá ser notificada al usuario a través de los mecanismos previstos en la normatividad vigente, garantizando el debido proceso y el derecho a conocer oportunamente la decisión adoptada frente a su PQR, por lo tanto:

- Una vez emitida la respuesta, esta será notificada por el mismo medio en que fue presentada la solicitud, cuando se trate de atención verbal.
- Las respuestas emitidas por escrito serán notificadas conforme a lo dispuesto en el artículo 159 de la Ley 142 de 1994, en la dirección física o electrónica indicada en la PQR.
- El usuario podrá autorizar la notificación electrónica, modalidad que se recomienda por ser el medio más ágil y eficiente para conocer la decisión. En caso de no autorizarla, la notificación se realizará de manera física a la dirección suministrada.
- En caso de no contar con una dirección válida o no ser posible surtir la notificación, se procederá a realizar la publicación en la página web de **SURCOLOMBIANA DE GAS S.A. E.S.P.**, de conformidad con la normatividad vigente.
- El interesado podrá solicitar copia integral y gratuita de la respuesta en cualquier momento posterior a su emisión.

#### 5. RECURSOS

Contra la decisión que resuelva la PQR, el suscriptor o usuario podrá interponer, dentro de los cinco (5) días hábiles siguientes a la notificación, los recursos procedentes, siempre que la decisión esté relacionada contra los actos de negativa del contrato, suspensión, terminación, corte y facturación.

Los recursos disponibles son:

- **Recurso de reposición:** Se interpone ante la misma empresa, con el fin de que se aclare, modifique o revoque la decisión adoptada.
- **Recurso de apelación (en subsidio):** Debe presentarse conjuntamente con el recurso de reposición. En caso de que la decisión sea confirmada, el expediente será remitido a la Superintendencia de Servicios Públicos Domiciliarios para que resuelva en segunda instancia. La remisión se efectuará en un plazo no mayor a tres (3) días hábiles siguientes a la notificación de la decisión que resuelve el recurso de reposición.

**PARÁGRAFO:** De conformidad con el artículo 154 de la Ley 142 de 1994, el usuario podrá presentar reclamación

Este documento es propiedad intelectual de SURGAS se prohíbe su reproducción total o parcial sin la autorización del responsable de la administración del Sistema de Gestión Integrado. Para solucionar cualquier inquietud sobre este documento, dirigirse al encargado del área generadora o al responsable del Sistema de Gestión Integrado. Las copias impresas se consideran copias NO Controladas

|                                                                                   |                                                               |                                                   |
|-----------------------------------------------------------------------------------|---------------------------------------------------------------|---------------------------------------------------|
|  | SERVICIO AL CLIENTE                                           | <b>CÓDIGO: COR-SC-SUR-ES-001</b>                  |
|                                                                                   |                                                               | <b>VERSIÓN: 0</b>                                 |
|                                                                                   | <b>PROCEDIMIENTO PARA PRESENTACIÓN Y<br/>RESPUESTA DE PQR</b> | <b>FECHA: 27/05/2026</b><br><b>PAGINA: 1 de 1</b> |

respecto de facturas que no tengan una antigüedad superior a cinco (5) meses contados desde la fecha de su expedición.

Para presentar la reclamación no será necesario pagar el valor objeto de inconformidad; sin embargo, el usuario deberá acreditar el pago de las sumas que no hayan sido objeto de reclamo.

La empresa no podrá suspender el servicio por falta de pago de los valores debidamente reclamados mientras la reclamación se encuentre en trámite.

## 6. SILENCO ADMINISTRATIVO POSITIVO

En caso de que **SURCOLOMBIANA DE GAS S.A. E.S.P.** no emita respuesta a su Petición, Queja o Recurso dentro de los tiempos establecidos por la ley, puede aplicarse el Silencio Administrativo Positivo (SAP). Esto significa que, en algunos casos, la solicitud se entiende resuelta a favor del usuario. Esta figura está contemplada en la Ley 142 de 1994 y el Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo (Ley 1437 de 2011). Si esto ocurre, usted puede solicitar que se reconozca este derecho para que la empresa dé cumplimiento a lo pedido, siempre que la solicitud cumpla con las condiciones definidas por la ley.

El Silencio Administrativo Positivo (SAP), conforme a la Ley 142 de 1994, aplica principalmente en reclamaciones relacionadas con la prestación del servicio, es decir, aquellas en las que el usuario controvierte una actuación de la empresa.