

PROCEDIMIENTO DE PQRs

Señor usuario, si tiene alguna Petición, Queja o Recurso, los puede presentar a través de los siguientes canales:

- Línea nacional: 01-8000 96 0888
- En las plantas principales
- En nuestra página web <https://insa.com.co/servicio-al-cliente/>

Las PQRs deberán contener, por lo menos: 1) Los nombres y apellidos completos del solicitante y de su representante o apoderado, con indicación del documento de identidad y de la dirección. 2) La solicitud y la finalidad que se persigue. 3). La relación de documentos que se acompañan. 4) Teléfono de contacto. 5) La firma del peticionario (cuando fuere el caso).

1. Al radicar una PQR se te entregará un radicado con el cual se podrá hacer seguimiento a la solicitud.
2. Las PQRs serán atendidas dentro de los quince (15) días hábiles siguientes a la fecha de su radicación.
3. Si la decisión de una PETICIÓN, QUEJA o un RECLAMO es desfavorable al USUARIO, este último puede interponer ante la EMPRESA los recursos de reposición y en subsidio de apelación, de manera simultánea, dentro de los CINCO (5) días siguientes a la fecha de conocimiento de la decisión. El recurso de reposición será resuelto por el área jurídica o el representante Legal de la compañía y el de apelación por la Superintendencia de Servicios Públicos Domiciliarios.

Para los fines de este procedimiento se aplican las siguientes definiciones:

PETICIÓN: Es la solicitud para recibir información o documento.

QUEJA: Requerimiento a través del cual se manifiesta a la EMPRESA una inconformidad relacionada al producto, a la prestación del servicio, a la atención recibida o el incumplimiento de los compromisos previamente adquiridos.

RECLAMO: Solicitud a través del cual se manifiesta inconformidad con los valores facturados. De conformidad con el artículo 152 de la Ley 142 de 1994 en ningún caso, proceden reclamaciones contra facturas que tuviesen más de cinco (5) meses de haber sido expedidas por la EMPRESA.

RECURSO: Requerimiento para que la EMPRESA revise, aclare, modifique o revoque una respuesta a una petición, queja o reclamo realizado o en su defecto conceda el recurso de apelación ante la Superintendencia de Servicios Públicos Domiciliarios.

- Recurso de reposición: Se realiza ante el Representante Legal o el Área Jurídica de la EMPRESA.

- Recurso de apelación: Se realiza ante el Representante Legal de la EMPRESA para que este remita el expediente a la Superintendencia de Servicios Públicos Domiciliarios, cuando ha fallado en contra a lo solicitado.

El presente procedimiento se rige por las disposiciones previstas en la Ley 142 de 1994, la Ley Estatutaria 1755 de 2015, la Constitución Política de Colombia, el Código de Procedimiento administrativo y las demás normas vigentes que las modifiquen o sustituyan.