

PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS, SUGERENCIAS Y DENUNCIAS (PQRSD)

COINOGAS S.A. E.S.P. pone a disposición de sus grupos de interés mecanismos para la presentación de peticiones, quejas, reclamos, sugerencias y denuncias relacionadas con las actividades desarrolladas por la compañía.

Las solicitudes podrán ser presentadas a través del siguiente medio:

Correo electrónico: administracion@coinogas.com

Las comunicaciones recibidas serán gestionadas de conformidad con los procedimientos internos de la compañía y la Ley 1437 de 2011.

Términos de Respuesta:

COINOGAS S.A. E.S.P. atenderá las solicitudes dentro de los términos establecidos por la legislación aplicable y los procedimientos internos definidos para tal fin.

INFORME DE GESTIÓN DE PQRSD

Con el propósito de promover la transparencia y la mejora continua, la compañía publicará periódicamente información consolidada relacionada con:

- Número de solicitudes recibidas.
- Número de peticiones, quejas, reclamos, sugerencias y denuncias.
- Tiempo promedio de respuesta.
- Porcentaje de solicitudes atendidas dentro de los plazos establecidos.

Los informes de gestión de PQRSD podrán ser consultados en esta sección:

AÑO	# PQRSD RECIBIDAS	# PQRSD RESPONDIDAS	TIEMPO PROMEDIO DE RESPUESTA	% PQRSD ATENDIDAS DENTRO DE LOS PLAZOS ESTABLECIDOS
2023	18	18	16.4 días	100%
2024	34	34	10.17 días	91.1%
2025	26	26	14.92 días	88.46%

Sede Principal

Calle 30 no. 25-71, Local 703B, Piso 7, Sector SUR C.C. Cañaveral
Tel: 318 629 6373 / 318 586 5795 Floridablanca - Santander

Sede Operativa

Parque Industrial La Villa, Lote 7, Manzana I
Kilómetro 5 Margen Derecho vía Yopal - Morichal
Tel: 313 285 3183 / 316 690 2854 / 317 444 8188 Yopal - Casanare