



MANUAL DE PROCEDIMIENTO PARA EL CAMBIO AL SISTEMA NACIONAL DE TRANSPORTE

CÓDIGO
GES-MA-004



MANUAL DE PROCEDIMIENTO PARA EL CAMBIO AL SISTEMA NACIONAL DE TRANSPORTE

Código: GES-MA-004

Versión: 1

Vigencia: 01/11/2022

Página: 1 de 5

Contenido

1 OBJETIVOS	2
1.1 OBJETIVO GENERAL.....	2
2 ALCANCE	2
3 DOCUMENTOS DE REFERENCIA	2
4 DESCRIPCIÓN DEL PROCEDIMIENTO	<i>¡Error! Marcador no definido.</i>
5 CONTROL DE CAMBIOS	4
6 CONTROL DE FIRMAS	4



MANUAL DE PROCEDIMIENTO PARA EL CAMBIO AL SISTEMA NACIONAL DE TRANSPORTE

Código: GES-MA-004

Versión: 1

Vigencia: 01/11/2022

Página: 2 de 5

1 OBJETIVOS

1.1 OBJETIVO GENERAL

Presentar los pasos establecidos para facilitar el cambio al Sistema Nacional de Transporte por parte de **Enercer S.A. ESP**.

2 ALCANCE

El presente manual de procedimiento presenta los pasos establecidos para facilitar el cambio al Sistema Nacional de Transporte en aquellos casos que **Enercer S.A. ESP** lo considere.

3 DOCUMENTOS DE REFERENCIA

DOCUMENTOS DE REFERENCIA	
NORMA/ DOCUMENTO	DESCRIPCIÓN
Resolución-1999-CREG071-99	Reglamento Único de Transporte de Gas Natural- (RUT).
Resolución CREG 041 de 2008	Por la cual se modifica y complementa el Reglamento Único de Transporte de Gas Natural.



MANUAL DE PROCEDIMIENTO PARA EL CAMBIO AL SISTEMA NACIONAL DE TRANSPORTE

Código: GES-MA-004

Versión: 1

Vigencia: 01/11/2022

Página: 3 de 5

4 DESCRIPCIÓN DEL PROCEDIMIENTO

En cumplimiento a lo dispuesto en la regulación vigente y en las NTC, a manera simplemente enunciativa (NTC 3728, NTC 3838, Resoluciones CREG 067 de 1995 y 071 DE 1999, ENERCER S.A E.S.P. se permite informar a los usuarios del servicio de gas combustible por redes que:

El interesado puede enviar una solicitud (escrita, verbal en nuestras oficinas, telefónica, WhatsApp o a través del enlace disponible en www.enercer.com para el registro de PQR) a Enercer S.A. E.S.P indicando el tipo de solicitud que desea realizar.

Los Transportadores sólo podrán aceptar el acceso de un Usuario Regulado atendido a través de un comercializador o de un Usuario No Regulado conectado previamente a un Sistema de Distribución o que se pueda conectar a un Sistema de Distribución, cuando como consecuencia de condiciones técnicas (flujo, presión, volumen, calidad del gas, entre otras) o de seguridad, establecidas en la regulación vigente y en las NTC, a manera simplemente enunciativa (NTC 3728, NTC 3838, Resoluciones CREG 067 de 1995 y 071 DE 1999 las que las sustituyan, adicionen o modifiquen) la demanda de dicho Usuario no pueda ser atendida por el distribuidor que le presta o le puede prestar el servicio.

El Usuario que esté conectado o se pueda conectar a un Sistema de Distribución y que por las razones antes señaladas solicite el acceso al Transportador deberá presentarle a éste un documento expedido por el Distribuidor en donde se indiquen las razones técnicas del por qué no le es posible prestarle el servicio a dicho Usuario.

La respuesta se informará, en un plazo no mayor a 15 días hábiles, a través de los medios de contacto establecidos en la solicitud. No obstante, el usuario deberá tener en cuenta que en caso de requerirse pruebas o estudios especiales el término podrá ampliarse hasta por tres (3) meses.

DOCUMENTOS Y REGISTROS UTILIZADOS	CÓDIGO
Formato de PQR (Si desea hacer su registro en línea, lo puede hacer a través del siguiente link: https://enercer.com/pqrsd/). (Si desea radicar por escrito, lo puede hacer con el formato que aparece al final de este documento).	GCO-FO-003



**MANUAL DE PROCEDIMIENTO PARA EL
CAMBIO AL SISTEMA NACIONAL DE
TRANSPORTE**

Código: GES-MA-004

Versión: 1

Vigencia: 01/11/2022

Página: 4 de 5

5 CONTROL DE CAMBIOS

DESCRIPCIÓN DEL CAMBIO	VERSIÓN	VIGENCIA	APROBÓ
Creación	1	1/11/2022	Gerente de Calidad y Experiencia de Servicio

6 CONTROL DE FIRMAS

ELABORÓ	REVISÓ	APROBÓ
Especialista Experiencia de Servicio	Gerente de Planeación, Gestión y Control	Gerente de Calidad y Experiencia de Servicio
Álvaro Hernán Muñoz Barrera	Adriana Carolina Camacho Roa	Oscar Rivera Alfonso



RECEPCIÓN DE PQRS

Código: GCO-FO-003

Versión: 2

Vigencia: 24/04/2020

Página: 1 de 1

DATOS DE LA PQRS

TIPO DE PQRS Petición Queja Recurso Sugerencia

LUGAR _____ FECHA (DD/MM/AAAA) _____

NOMBRE DEL PROYECTO - MERCADO _____

DOCUMENTOS SOPORTE DE LA PQRS _____

¿CÓMO LE GUSTARÍA QUE SE SOLUCIONARA LA SITUACIÓN? _____

ACUSE DEL RECIBIDO DE LA PQRS

Al marcar esta casilla, reconozco que mi PQRS ha sido recibida por ENERCER S.A. E.S.P. y que me han informado del trámite para su resolución.

DATOS DEL RECLAMANTE

NOMBRE: _____

IDENTIFICACIÓN O NIU: _____

DIRECCIÓN: _____

TELÉFONO/CELULAR: _____

MANEJO DE DATOS PERSONALES

Permito el uso privado de mi nombre

Permito el uso de mi nombre en espacios públicos

Deseo permanecer anónimo

FIRMAS

Reclamante y/o Solicitante

Funcionario que recibe la PQRS

Nombre: _____

Nombre: _____

C.C. N° _____

C.C. N° _____