



**MANUAL DE PROCEDIMIENTO DE
SOLICITUD PARA EL ACCESO A OTROS
BIENES TANGIBLES O INTANGIBLES**

**CÓDIGO
GES-MA-007**



**MANUAL DE PROCEDIMIENTO DE
SOLICITUD PARA EL ACCESO A OTROS
BIENES TANGIBLES O INTANGIBLES**

Código: GES-MA-007

Versión: 1

Vigencia: 01/11/2022

Página: 1 de 7

TABLA DE 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>
<i>Contenido de la petición.</i>	4
<i>Comunicación de la decisión</i>	5
5 CONTROL DE CAMBIOS	6
6 CONTROL DE FIRMAS	6



MANUAL DE PROCEDIMIENTO DE SOLICITUD PARA EL ACCESO A OTROS BIENES TANGIBLES O INTANGIBLES

Código: GES-MA-007

Versión: 1

Vigencia: 01/11/2022

Página: 2 de 7

1 OBJETIVOS

1.1 OBJETIVO GENERAL

Definir el procedimiento correspondiente a la solicitud para el acceso a otros bienes tangibles o intangibles de los usuarios de **Enercer S.A. E.S.P.**

2 ALCANCE

El presente manual de procedimiento responde a la intención para el para acceso a otros bienes tangibles o intangibles de los usuarios de **Enercer S.A. E.S.P.**

3 DOCUMENTOS DE REFERENCIA

NORMA/ DOCUMENTO	DESCRIPCIÓN
Ley 142 de 1994.	Ley de servicios públicos.
Ley 1712 de 2014.	Ley de transparencia y el derecho de acceso a la información pública.
Ley 1755 de 2015.	Ley que regula el derecho de petición.
Resolución CREG 067 de 1995.	Por la cual se establece el Código de Distribución de Gas Combustible por redes.
Resolución CREG 057 de 1996.	Por la cual se establece el marco regulatorio para el servicio público de gas combustible por red y para sus actividades complementarias.
Resolución CREG 108 de 1997.	Por la cual se señalan criterios generales sobre protección de los derechos de los usuarios de los servicios públicos domiciliarios de gas combustible por red física, en relación con la facturación, comercialización y demás asuntos relativos a la relación entre la empresa y el usuario, y se dictan otras disposiciones.
Resolución CREG 033 de 2018.	Por la cual se establecen medidas regulatorias en relación con la definición y aplicación del gasoducto de conexión.



**MANUAL DE PROCEDIMIENTO DE
SOLICITUD PARA EL ACCESO A OTROS
BIENES TANGIBLES O INTANGIBLES**

Código: GES-MA-007

Versión: 1

Vigencia: 01/11/2022

Página: 3 de 7

Resolución CREG 080 de 2019.	Por la cual se establecen reglas generales de comportamiento de mercado para los agentes que desarrollen las actividades de los servicios públicos domiciliarios de gas combustible.
Circular Superservicios 2020100000034 de 2020.	Pautas para la publicación de procedimientos en cumplimiento del artículo 9 de la Resolución CREG 080 de 2019. – Fase de Implementación.
Circular Supersociedades 100-000005 de 2017	Circular Básica Jurídica - Autocontrol y gestión del riesgo LA/FT y reporte de operaciones sospechosas a la UIAF.



MANUAL DE PROCEDIMIENTO DE SOLICITUD PARA EL ACCESO A OTROS BIENES TANGIBLES O INTANGIBLES

Código: GES-MA-007

Versión: 1

Vigencia: 01/11/2022

Página: 4 de 7

4 DESCRIPCIÓN DEL PROCEDIMIENTO

El interesado deberá 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 bien esencial al cual se espera obtener acceso.

Contenido de la petición.

- a) Los nombres y apellidos completos del solicitante y de su representante y o apoderado, si es el caso, con indicación de su documento de identidad y de la dirección donde recibirá correspondencia. El peticionario podrá agregar el número de fax o la dirección electrónica. Si el peticionario es una persona privada que deba estar inscrita en el registro mercantil, estará obligada a indicar su dirección electrónica.
- b) El objeto de la petición.
- c) Las razones en las que fundamenta su petición, en este caso particular deberá exponer los elementos de hecho y de derecho que justifican por qué el bien sobre el cual hace la petición debe ser considerado como esencial de acuerdo con los elementos establecidos en la Regulación
- d) RUT del cliente con fecha de expedición no mayor a 30 días
- e) Certificado de Existencia y Representación Legal del cliente con fecha de expedición no mayor a 30 días.
- f) Copia de la cédula del representante legal.
- g) Certificado de nomenclatura del predio objeto de la solicitud.
- h) Certificado de tradición de libertad del predio objeto de la solicitud.
- i) Plano de localización del predio objeto de la solicitud en medio digital.
- j) Ubicación del tercero, punto de consumo, presión requerida, caudal requerido, rampa de consumo y consumo mes.



MANUAL DE PROCEDIMIENTO DE SOLICITUD PARA EL ACCESO A OTROS BIENES TANGIBLES O INTANGIBLES

Código: GES-MA-007

Versión: 1

Vigencia: 01/11/2022

Página: 5 de 7

Comunicación de la decisión

Enercer S.A. E.S.P tramitará su solicitud como un derecho de petición de consulta y, por consiguiente, resolverá la petición dentro de los 15 días hábiles siguientes a su petición. 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.

En caso de que **Enercer S.A. E.S.P** tenga dudas sobre la aplicación de la regulación al caso en concreto, elevará la consulta a la CREG. En este caso, el plazo para resolver la petición se suspenderá durante el tiempo que tome la CREG para pronunciarse.

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 DE
SOLICITUD PARA EL ACCESO A OTROS
BIENES TANGIBLES O INTANGIBLES**

Código: GES-MA-007

Versión: 1

Vigencia: 01/11/2022

Página: 6 de 7

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° _____