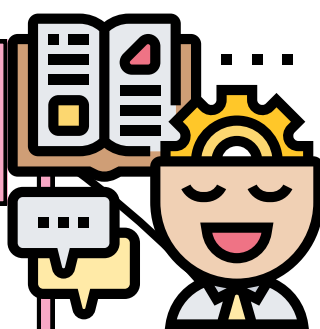


GESTION DE PQR

CONTACTANOS A TRAVES DE:

Correo electrónico:
atencionusuariopacifica@gmail.com
Teléfonos: **(602) 727 42 68 - 321 749 74 00**
WhatsApp: **321 749 74 00**
Formulario pagina web
Oficina (calle Paseo Bolivar Cs 36A)



1

QUE INFORMACION TE SOLICITAREMOS:

2

- Numero de cliente (revisa tu factura)
- Nombres y apellidos completos del solicitante representante y/o apoderado.
- Numero de Identificación.
- Dirección de recepción de correspondencia.
- Número de teléfono o WhatsApp.
- Dirección electrónica (OPCIONAL)

SOLICITUD O INCONFORMIDAD

Cuentanos cual es tu inconformidad y tu solicitud

Si tienes soportes físicos o audiovisuales tambien puedes presentarlos

3

ANALISIS DE LA PQR

PACIFICA ENERGY investigará las causas que le dieron origen a tu inconformidad.

4

Validará si es procedente o no es procedente tu solicitud y, cuando aplique, gestionará la solución



5

RESPUESTA A TU PQR

PACIFICA ENERGY debe responder a tu PQR en un plazo no superior a 15 dias hábiles, ya sea de manera personal, telefonica o escrita. Si no puede establecerse contacto con el solicitante, la respuesta se publicará en nuestra pagina web (servicio al usuario, notificación por aviso).

Si no estas de acuerdo con la respuesta, tienes 5 dias habiles para presentar de manera escrita tu recurso de reposición.