



CARTA DE TRATO DIGNO DERECHOS Y DEBERES DE LOS USUARIOS

En Llanogas, estamos en un proceso de renovación y transformación orientado a ofrecer servicios más ágiles, oportunos y accesibles. **Nuestro compromiso** es brindar un servicio de gas natural seguro, confiable, continuo y de alta calidad, **contribuyendo así a mejorar la calidad de vida de nuestros usuarios.**

Por eso, hemos creado esta carta de **Trato Digno**, un documento que refleja nuestro compromiso con ustedes y que establece los principios y valores que guían nuestra relación. **Nos mueve prestar un servicio de excelencia, basado en el respeto, la amabilidad y transparencia.**



DERECHOS DE LOS USUARIOS



- **Recibir un trato amable, respetuoso, diligente y confidencial** sin discriminación de sexo, raza, ideología, religión, filiación política, condición social o nacionalidad.
- **Recibir atención prioritaria** si se encuentra dentro de los siguientes grupos: adultos mayores, personas con discapacidad, mujeres embarazadas, niños, niñas y adolescentes, y personas en situación de vulnerabilidad.
- **Encontrar de manera visible**, en las sedes de la entidad, los horarios de atención al público.
- **Solicitar y recibir el servicio**, cumpliendo con las condiciones uniformes establecidas en el contrato.
- **Recibir el servicio** en condiciones seguras.
- **Conocer la tarifa y recibir** la factura oportunamente.
- **Recibir información precisa**, clara y oportuna acerca de trámites y servicios, haciendo uso de los diferentes canales de atención.
- **Presentar peticiones, quejas y recursos** en relación con el servicio prestado a través de los diferentes medios autorizados y sin necesidad de uso de terceros.
- **Que sus datos personales** sean tratados y protegidos de acuerdo con la Ley de Hábeas Data y demás normas aplicables.
- **Terminar el contrato de conformidad** con los términos previstos en el mismo, en la regulación y la Ley.
- **Los demás que le otorgue la Ley.**



DEBERES DE LOS USUARIOS



- **Tratar con respeto al personal de servicio al cliente** a través de cualquiera de nuestros canales de atención.
- **Respetar los turnos y la prioridad en la atención** que tienen las personas en condición de discapacidad, los niños, las mujeres gestantes y los adultos mayores.
- **No presentar peticiones, quejas, reclamos o recursos** reiterados o inadecuados.
- **Tratar respetuosamente a los colaboradores** en cualquier cargo, administrativo, operativo, directivo de la organización.
- **Facilitar el acceso al inmueble** para que la empresa pueda efectuar las lecturas periódicas de los medidores, atender solicitudes relacionadas con la seguridad de la instalación, suspensiones y cortes, según sea el caso.
- **Cumplir con los procedimientos y requerimientos** establecidos en las normas legales vigentes o por la entidad para garantizar la prestación del servicio de gas natural en óptimas condiciones y con seguridad.
- **Cumplir las recomendaciones de seguridad** dadas por la empresa, en caso de suspensión o corte del suministro; también cuando se realicen mantenimientos preventivos y/o correctivos o racionamientos del servicio por fuerza mayor.
- **Presentar la documentación completa, veraz y actualizada** ante todo trámite a realizar.
- **Verificar, cuidar, conservar y no alterar** los documentos que se le entregan.
- **No ofrecer dádivas** a los servidores públicos.
- **Informar inmediatamente** a la empresa de cambios en los diseños de la red interna, así como los cambios de carga instalada, el método de operación de los equipos y los cambios en los gasodomésticos.



Nota: Será obligatorio el cumplimiento de los demás derechos y deberes previstos en los artículos 9 y 11 de la Ley 142 de 1994, la Resolución CREG 108 de 1997, las demás que la modifiquen, adicionen o sustituyan y el contrato de condiciones uniformes.



DEBERES DE LA EMPRESA

LLAWGCL001-01
Implementado 2025/08/26



- **Dar un trato respetuoso, atento, amable y oportuno** a todas las personas sin discriminación de sexo, raza, ideología, religión, filiación política, condición social o nacionalidad.
- **Garantizar la atención personal a los usuarios del servicio**, habilitando el centro de atención al cliente principal durante cuarenta (40) horas a la semana.
- **Atender a todas las personas que ingresen a las oficinas** dentro del horario de atención.
- **Garantizar un sistema de turnos que permita atender a los usuarios** y potenciales clientes en orden y prioridad establecida, atendiendo primero a los niños, niñas y adolescentes, las personas en condición de discapacidad, mujeres gestantes y adultos mayores.
- **Gestionar y dar trámite** a todos los derechos de petición recibidos por la entidad, independientemente del canal de atención a través del cual sean radicados, dentro de los tiempos establecidos en la Ley 142 de 1994 y demás normas concordantes.
- **Atender de manera oportuna** cada una de las solicitudes de los usuarios y potenciales clientes, garantizando agilidad, efectividad y celeridad en los trámites, a través de los canales de atención habilitados por la Empresa.
- **Permitir el uso de canales de atención alternativos** para quienes no dispongan o tengan acceso a los canales de atención virtuales.

En Llanogas, estamos comprometidos con ofrecer un trato respetuoso, equitativo e inclusivo a todos nuestros usuarios y suscriptores. Trabajamos continuamente por mejorar su experiencia en el acceso a nuestro portafolio de servicios, a través de los distintos canales de atención dispuestos para tal fin.

Queremos estar donde estés y tener una conexión natural contigo.

Te ofrecemos diversos canales para que puedas adelantar tus trámites y servicios desde la comodidad de tu hogar, lugar de trabajo o negocio.

Conoce nuestros canales de atención

Chat en línea con un asesor

321 9295535

*Consulta nuestro menú y horario a través de WA.



Líneas de emergencias 24/7

320 3509835

(608) 6819077

Línea gratuita 164

Líneas de atención

323 2540629

(608) 6819080

Lunes a viernes 7 a.m. a 4 p.m.

Manuel

Asistente virtual

321 9295535



Te puedo guiar para que realices tus trámites rápidamente.

Redes Sociales:

@Llanogassaesp



Página web:

www.llanogas.com

Atención presencial

Consulta tu horario de atención



Llanogas



Superservicios
Superintendencia de Servicios
Públicos Domiciliarios

