

PRESENTACIÓN DIRECTA DE SOLICITUDES, PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS Y RECURSOS

Llanogas tiene a disposición de los Suscriptores Potenciales, Suscriptores o Usuarios los siguientes canales para la presentación de Servicios, Peticiones, Quejas, Reclamos y Recursos. Su trámite y tiempo de respuesta será según las disposiciones constitucionales, legales, regulatorias y contractuales.

- **Línea de atención al cliente (8) Llanogas (8) 681 90 80.** horario de atención de Lunes a Viernes de 7:00 a.m. a 3:00 p.m en jornada continua.
- **Línea de atención de emergencias** posibles fugas (8) 6819077, líneas gratuitas 164, 018000119100 los 365 días del año las 24 horas del día.
- **Oficina de atención al cliente y oficina de recepción de documentación.** Las direcciones y horarios de atención, pueden ser consultados aquí:
https://llanogas.com/llano/centro_de_atencion_y_oficina_de_recepcion_de_documentacion

Departamento del Meta

MUNICIPIO	DIRECCIÓN	HORARIO DE ATENCIÓN
Oficina Principal Edificio 7 Agosto	Carrera 38 26 c 95 Maizaro Sur	Lunes a Viernes 7 a.m. - 3 p.m. Jornada Continua
Acacías	Cra 23 No 15-38 B. Cooperativo	Lunes a Viernes de 7 a 11:30 a.m. y de 2 p.m. a 4 p.m.
Barranca de Upía	Cra 3 # 10-39 B. Centro	Lunes a Viernes de 7 a.m. a 11 a.m. y de 2 p.m. a 4 p.m.
Cabuyaro	C 8 7 38 Barrio Juan Pablo I	Lunes a Viernes de 8 a.m. a 11:30 a.m.
Cubarral	Calle 8 10 20	Lunes a Viernes de 8 a.m. a 11:30 a.m.
Cumaral	Cra 21 11 69 B. Centro	Lunes a Viernes 7 a 11 a.m. y de 2 a 4 p.m.
El Castillo	Calle 12 N° 8-56 B. Centro	Lunes a Viernes de 08:00 a.m. a 11:30 a.m.

El Dorado	Cra.5 N° 3-59 Centro	Lunes a Viernes de 8 a.m. a 11 a.m.
Fuentedeoro	CL 12 No12 45 B. el libertador	Lunes a Viernes de 07:00 a.m. a 11:30 a.m.
Granada	Diagonal 15 Cra. 25 kl 1 via San Juan de Arama	Lunes a Viernes 7 a.m. a 11:30 y de 2:00 a 4:00 p.m.
Puerto Gaitán	Tra 9 N° 7-36 B. El Triunfo	Lunes a Viernes 7:00 a.m. -12:00 m.
Puerto Lleras	Calle 7 N° 4-92 Centro	Lunes a Viernes 08:00 a.m. a 11:30 a.m.
Puerto López	Cll 7 No 6 24 B.Gaitan	Lunes a Viernes de 7 a 11:30 y de 2 p.m. a 4 p.m.
Puerto Rico	CL 13 No 1-72 B. El Centro	Lunes a Viernes 8:00 a.m 11:30 a.m.
Restrepo	Calle 9 No 6-10 B. 20 de Julio	Lunes a viernes de 7 a.m. a 11 a.m. y de 2 p.m. a 4 p.m.
San Carlos de Guaroa	Calle 6 # 8 - 19 Apto 101 centro	Lunes a Viernes de 8 a.m. a 11:30 a.m.
San Juan de Arama	Cra 10 No 10 02 B.Centro	Lunes a Viernes de 08:00 a.m. a 11:30 a.m.

Departamento de Cundinamarca

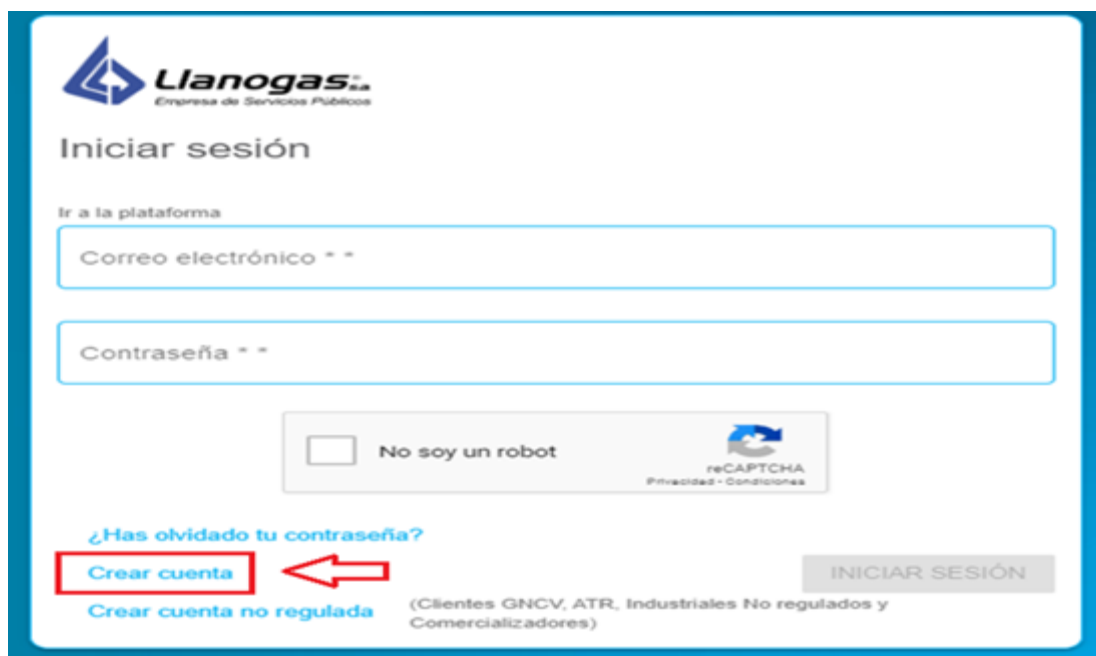
MUNICIPIO	DIRECCIÓN	HORARIO DE ATENCIÓN
Cáqueza	Carrera 3 No 3- 29 B.Centro	Lunes a Viernes de 7 a.m. a 11:30 a.m.
Chipaque	Carrera 5 # 3 38 B. Centro	Lunes a Viernes de 7 a.m. a 11:30 a.m.
Fosca	carrera 2 # 3 38 B. Centro	Lunes a Viernes 07:00 a.m. a 11:30 a.m.
Quetame	Carrera 4 No. 1 - 21 Pte. Quetame	Lunes a Viernes de 7:00 a.m. a 11:30 a.m.
Une	Av 5 1 - 72 B. Centro	Lunes a Viernes de 07:00 a.m. a 11:30

Departamento del Guaviare

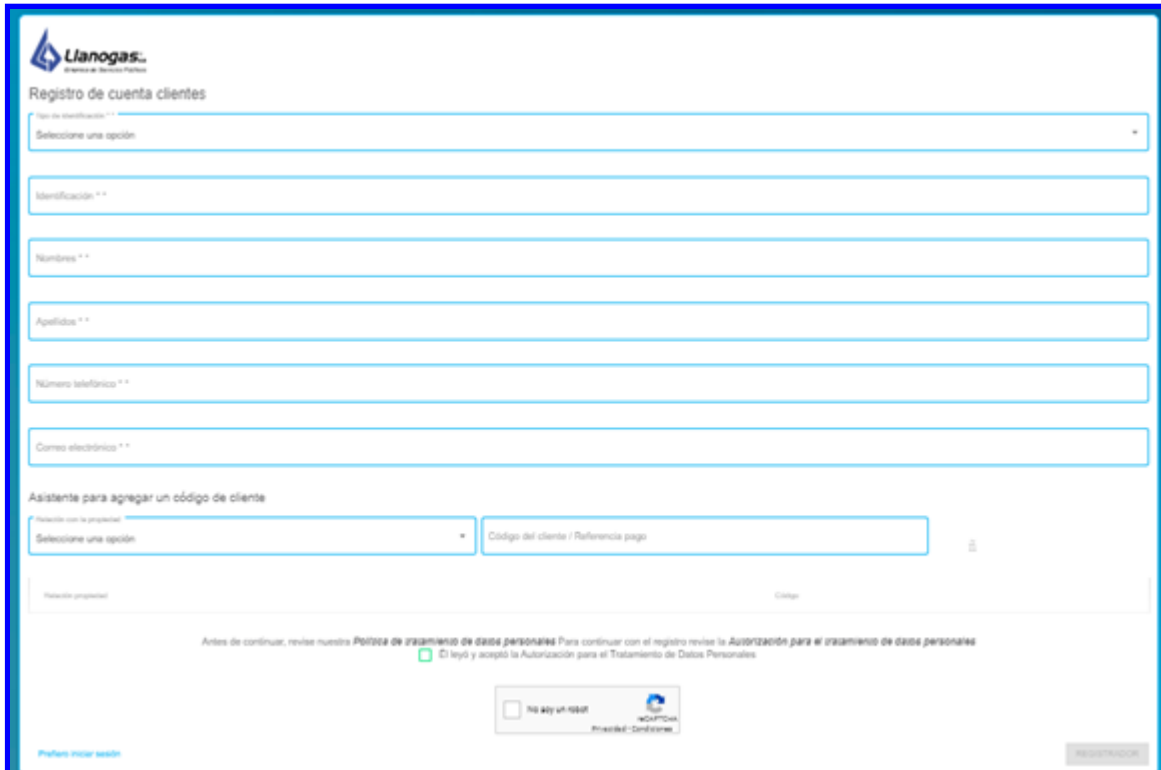
MUNICIPIO	DIRECCIÓN	HORARIO DE ATENCIÓN
San José del Guaviare	Cll 11 N° 19 - 74 primer piso hotel Puerta de Orión	Lunes a viernes 7:00 a.m. -12:00 m. y 2:00 p.m. a 3:30 p.m.

Para la presentación de estas, la Compañía en el centro de atención al cliente y puntos de recepción de documentos, ha dispuesto de manera gratuita los siguientes formatos, los cuales a solicitud de nuestros clientes son entregados por el personal de atención al cliente.

- **LLAFGCL023** Presentación de PQR
- **LLAFGCL054** Presentación de Recurso
- **Portal virtual** www.llanogas.com Para nuestros clientes la Compañía adicionalmente dispone de la Zona Transaccional, para lo cual tan solo se requiere efectuar el registro.



The screenshot shows the Llanogas login page. At the top is the Llanogas logo and the text 'Iniciar sesión'. Below this is a section titled 'Ir a la plataforma' with two input fields: 'Correo electrónico *' and 'Contraseña *'. Below the input fields is a checkbox labeled 'No soy un robot' with a reCAPTCHA logo. Below the checkbox is a link '¿Has olvidado tu contraseña?'. At the bottom left, there is a link 'Crear cuenta' which is highlighted with a red box and a red arrow pointing to it. Below 'Crear cuenta' is the text 'Crear cuenta no regulada'. At the bottom right is a button labeled 'INICIAR SESIÓN'. Below the button is the text '(Clientes GNCV, ATR, Industriales No regulados y Comercializadores)'.



Registro de cuenta clientes

Tipo de identificación * *

Seleccione una opción *

Identificación * *

Nombres * *

Apellidos * *

Número telefónico * *

Correo electrónico * *

Asistente para agregar un código de cliente

Selecciona una opción *

Código del cliente / Referencia pago

Tratado por propietario

Código

Antes de continuar, revise nuestra [Política de tratamiento de datos personales](#) Para continuar con el registro revise la [Autorización para el tratamiento de datos personales](#)

☒ He leído y acepto la Autorización para el Tratamiento de Datos Personales

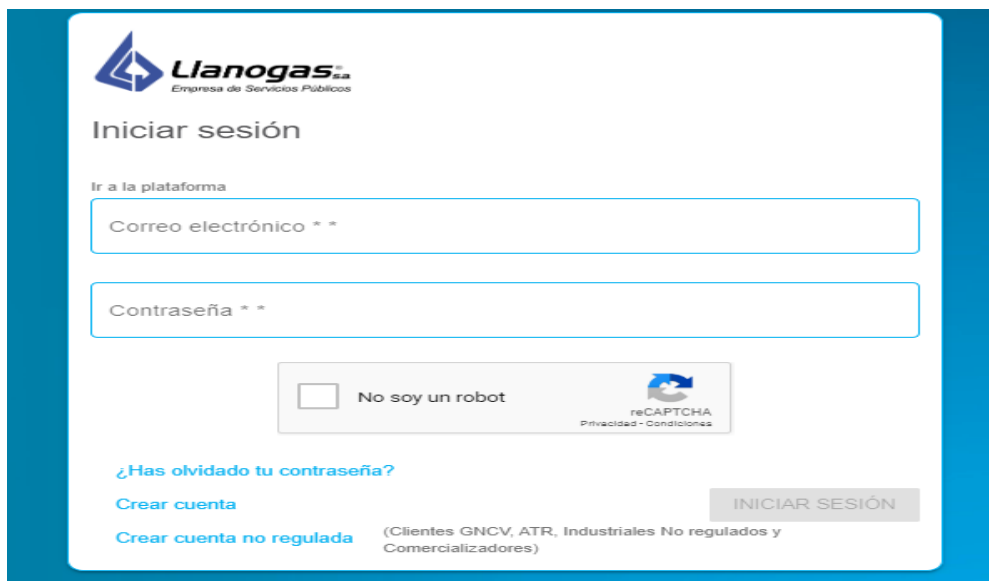
☐ No soy un robot

reCAPTCHA
Privacidad - Condiciones

[Puede iniciar sesión](#)

REGISTRARSE

Efectuado lo anterior, se ingresa a la zona transaccional ingresando el usuario y contraseña elegida por el cliente.



Llanogas^{sa}
Empresa de Servicios Públicos

Iniciar sesión

Ir a la plataforma

Correo electrónico * *

Contraseña * *

☐ No soy un robot

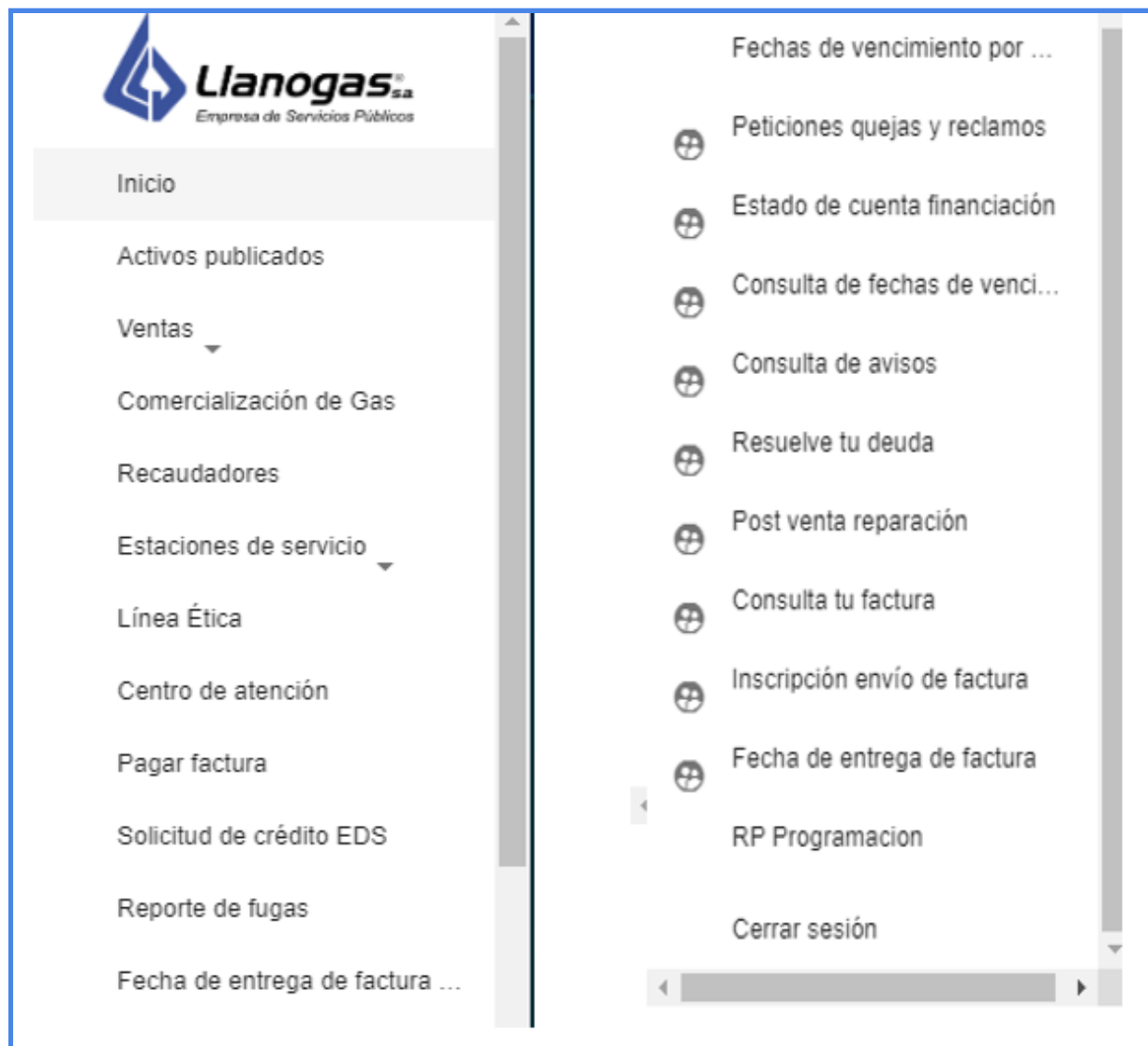
reCAPTCHA
Privacidad - Condiciones

[¿Has olvidado tu contraseña?](#)

[Crear cuenta](#)

[Crear cuenta no regulada](#) (Clientes GNCV, ATR, Industriales No regulados y Comercializadores)

INICIAR SESIÓN



Por medio de este formulario el usuario tiene la opción de presentar sus peticiones, quejas, reclamos y recursos.

Registro servicios peticiones, quejas, reclamos y recursos

Utilizando este canal virtual, de manera muy fácil y sin salir de casa, puede registrar servicios, solicitudes, quejas, reclamos, recursos o felicitaciones relacionadas con la prestación de nuestros servicios.

Código de suscripción **
Seleccione una opción

Tipo de identificación **
Seleccione una opción

Identificación **

Nombres **
Este campo es requerido

Apellidos **

Celular **


Número telefónico

Correo electrónico **
Autorizo notificar al correo electrónico

Confirmar correo electrónico **


Observaciones **

Adjuntar solo documentos PDF o JPG

 Cargar Archivos (Máx 10MB)

Antes de continuar, revise nuestra [Política de tratamiento de datos personales](#) Para continuar con el registro revise la [Autorización para el tratamiento de datos personales](#)

☒ Él leyó y aceptó la Autorización para el Tratamiento de Datos Personales

☐ No soy un robot 

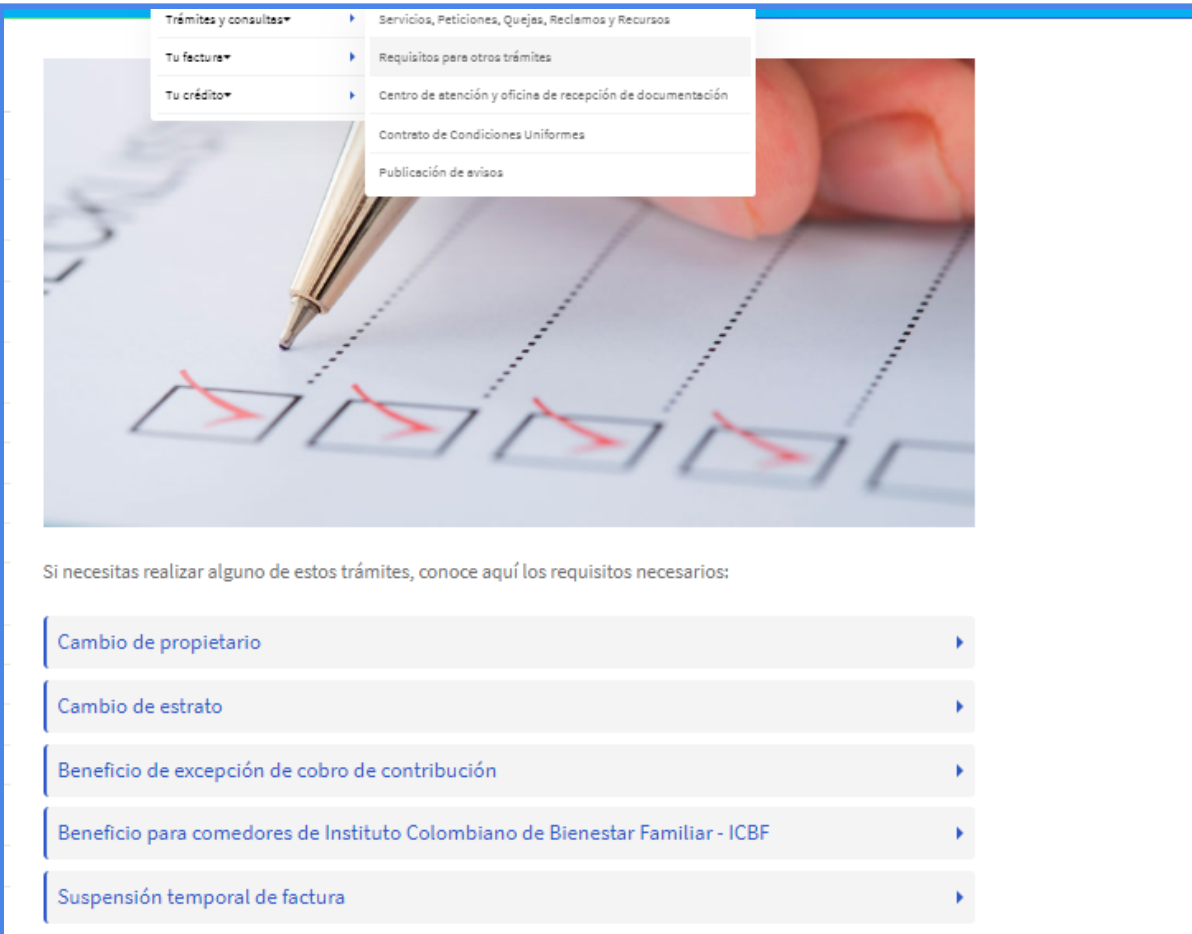
GUARDAR

7

Efectuado lo anterior, el cliente recibirá el número del radicado con que fue registrada su SPQR, seguidamente se inicia el trámite respectivo, cuya respuesta será emitida en el término legal.

Por medio de este formulario el usuario tiene la opción de presentar sus peticiones, quejas, reclamos y recursos; Para los usuarios potenciales consultar procedimiento xxxxxx se informa cómo solicitar el servicio por primera vez.

Igualmente puede conocer requisitos para los trámites como : Cambio de propietario, cambio de estrato, beneficio de excepción de cobro de contribución, Beneficio para comedores ICBF, Suspensión temporal del servicio, que por medio del formulario virtual anteriormente descrito o en el centro de atención presencial o puntos de recepción de documentación.



The screenshot shows a web interface with a dropdown menu open under 'Trámites y consultas'. The menu options are: 'Servicios, Peticiones, Quejas, Reclamos y Recursos', 'Requisitos para otros trámites', 'Centro de atención y oficina de recepción de documentación', 'Contrato de Condiciones Uniformes', and 'Publicación de avisos'. Below the menu is a list of services with right-pointing arrows:

- Cambio de propietario
- Cambio de estrato
- Beneficio de excepción de cobro de contribución
- Beneficio para comedores de Instituto Colombiano de Bienestar Familiar - ICBF
- Suspensión temporal de factura

Cambio de propietario

7

Cuando requieres cambiar el nombre que aparece en la factura por el que aparece en el Certificado de Libertad y Tradición, debes realizar el siguiente trámite:

Requisitos:

- Certificado de Libertad y Tradición con expedición no mayor a 30 días.
- Cédula de ciudadanía.
- Para los predios que no cuentan con el Certificado, enviar el documento de compraventa de la vivienda sujeto a verificar los datos y si es posible llevar el cambio.

Cambio de Estrato

Cuando el estrato que aparece en la factura es diferente al que aparece en el Certificado emitido por la Secretaría de Planeación Municipal, debes realizar el siguiente trámite:

Requisitos:

- Certificado de estratificación del predio, emitido por la Secretaría de Planeación Municipal.

Beneficio de cobro de exención de contribución

Petición que realiza el cliente y usuario para que se exonere del cobro de la contribución de los servicios públicos domiciliarios en determinado inmueble donde la actividad principal que se desarrolla corresponda con los códigos 011 a 360, 411 a 439. Lo anterior en cumplimiento de los decretos 654 del 5 de abril de 2013 (Gas).

Persona Jurídica

Requisitos:

- Presentar solicitud escrita con firma del representante legal .
- Copia de la Cédula de ciudadanía del representante legal
- Copia del Certificado de Cámara de Comercio
- Copia del RUT con expedición no mayor a 30 días

Este trámite tiene una vigencia de seis (06) meses, si pasado este tiempo no lo renuevas, se reactivará el cobro de la contribución.

Persona Natural

Requisitos:

- Presentar solicitud escrita por la persona natural
 - Copia de la Cédula de ciudadanía
 - Copia del Certificado de Cámara de Comercio
 - Copia del RUT con expedición no mayor a 30 días
-

Este trámite tiene una vigencia de seis (06) meses, si pasado este tiempo no lo renuevas, se reactivará el cobro de la contribución.

Beneficio para comedores de Instituto Colombiana de Bienestar Familiar - ICBF

Ley 1450 de 2011 “Plan Nacional de Desarrollo 2010-2014” y Decreto No. 1766 de 23 de agosto de 2012

Requisitos:

- Presentar solicitud escrita por parte del representante del comedor
 - Certificado del ICBF
 - Copia de factura de gas
 - Copia de Cédula de ciudadanía.
-

Este trámite tiene una vigencia de seis (06) meses, si pasado este tiempo no lo renuevas, el predio volverá a estar con el estrato original.

Suspensión temporal del servicio

Cuando requieras la suspensión temporal del servicio.

Requisitos:

- Presentación escrita del dueño del predio
 - Copia Cédula de ciudadanía
 - Debe estar a paz y salvo con todos nuestros servicios
 - Debe contar con la última factura cancelada
-

Este trámite tiene una vigencia de un año, si requieres prorrogar este plazo, debes hacer nuevamente la solicitud un mes antes de cumplir el año, si pasado este tiempo no lo realizas, se reactivará la emisión de la factura. Solo se realizará la prórroga por un año más.

También se puede llevar a cabo las siguientes consultas a través del portal web o en las oficinas.

- *Contrato de condiciones uniformes. de condiciones uniformes*

https://llanogas.com/llano/contrato_de_condiciones_uniformes

- *Tu factura.* Consulta y conoce tu factura, recibe tu factura por correo, consulta la fecha en que vence tu factura, consulta las tarifas del servicio, puntos de pago, facturación en sitio.
- *Recaudadores.* Aquí podrá consultar los puntos de recaudo por municipio y barrio.