

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

Cusianagas S.A Empresa de Servicios Públicos, 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) 681 90 86.** 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) 6819085, líneas gratuitas 164, 018000936521 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://www.cusianagas.com/index.php/centro_de_atencion_y_oficina_de_recepcion_de_documentacion

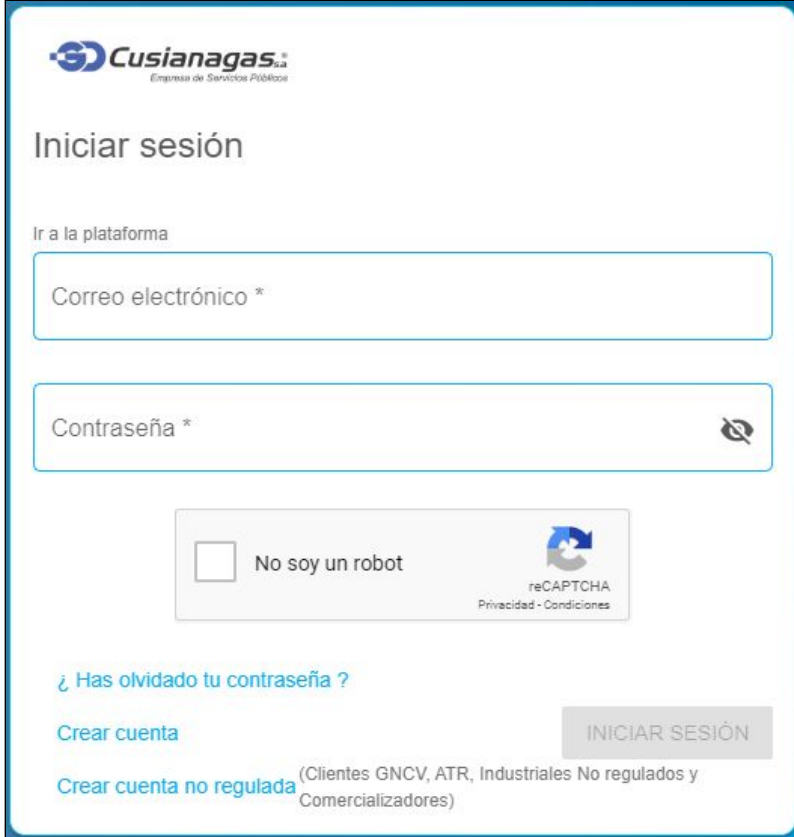
Departamento de Casanare:

Municipio	Dirección	Horario de Atención
Oficina principal	Cr 20 N° 18 66 Barrio el Gavan	Lunes a viernes 7:00 a.m. - 3:00 p.m. Jornada Continua
Punto de recepción Aguazul	Calle 9 N° 11-86 Barrio San Agustín	Lunes a viernes 7:00 a.m. - 12: 00 m. y de 2:00 p.m. - 4: 00 p.m.
Punto de recepción Monterrey	Calle 16 N° 5-05 Barrio Centro	Lunes a viernes 7:00 a.m. - 1:00 p.m. Jornada Continua.
Punto de Recepción Tauramena	Carrera 12 N° 4-66 Barrio las Villas	Lunes a viernes 7: 00 a.m. - 1:00 p.m. Jornada Continua.
Punto de Recepción Villanueva	Calle 11 N° 8-32	Lunes a viernes 8:00 a.m. - 12:00 m. y 2:00 p.m. - 4:00 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.

- **CUSFGCL056 Presentación de PQR**
- **CUSFGCL055 Presentación de Recurso**

Portal virtual www.cusianagas.com Para nuestros clientes la Compañía adicionalmente dispone de la Zona Transaccional, para lo cual tan solo se requiere efectuar el registro por parte de nuestros suscriptores, clientes y/o usuarios:




Cusianagas.sa[®]
Empresa de Servicios Públicos

Iniciar sesión

Ir a la plataforma

Correo electrónico *

Contraseña * 

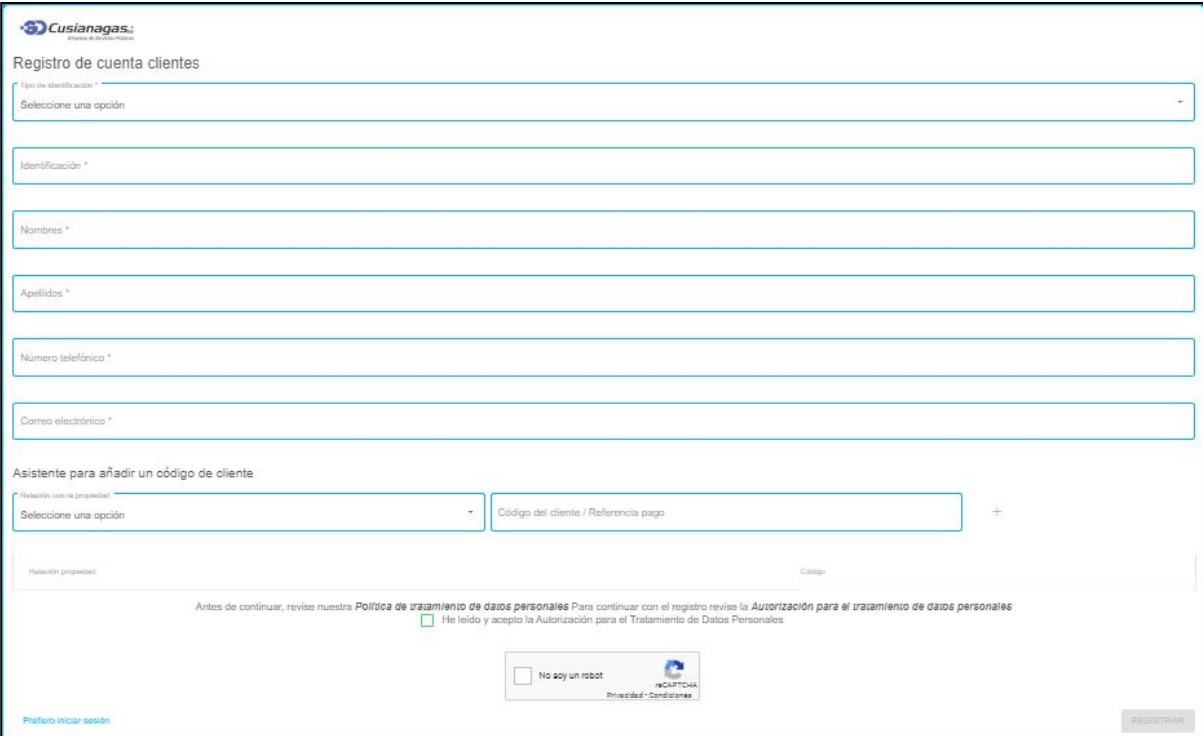
No soy un robot  reCAPTCHA
Privacidad - Condiciones

[¿ Has olvidado tu contraseña ?](#)

[Crear cuenta](#) INICIAR SESIÓN

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

Seguidamente se diligencia los siguientes campos.



Cusianagas.sa[®]
Empresa de Servicios Públicos

Registro de cuenta clientes

Tipo de identificación *

Seleccione una opción

Identificación *

Nombres *

Apellidos *

Número telefónico *

Correo electrónico *

Asistente para añadir un código de cliente


Relación con la propiedad: Seleccione una opción

Código del cliente / Referencia pago

Relación propiedad Código

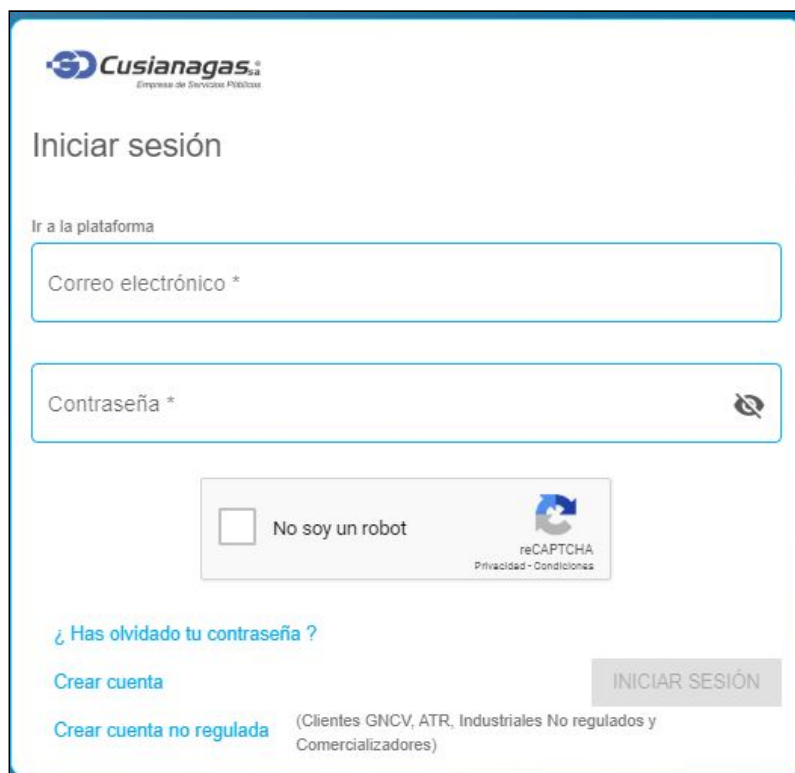
Antes de continuar, revise nuestra [Política de tratamiento de datos personales](#) Para continuar con el registro revise la [Autorización para el tratamiento de datos personales](#)

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

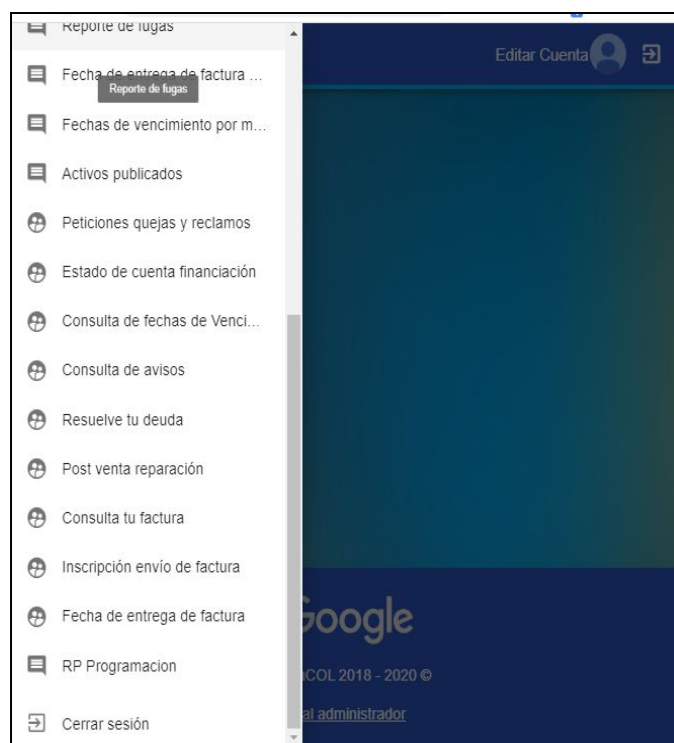
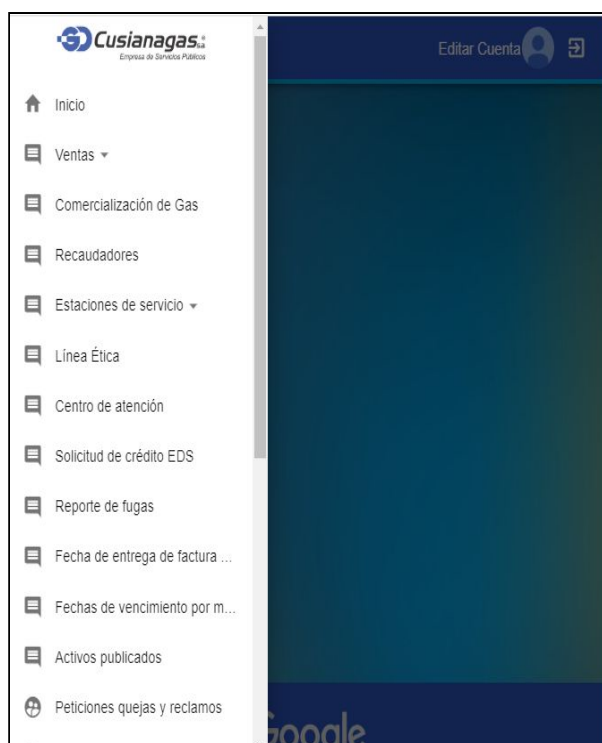
No soy un robot  reCAPTCHA
Privacidad - Condiciones

[Prefero iniciar sesión](#) REGISTRAR

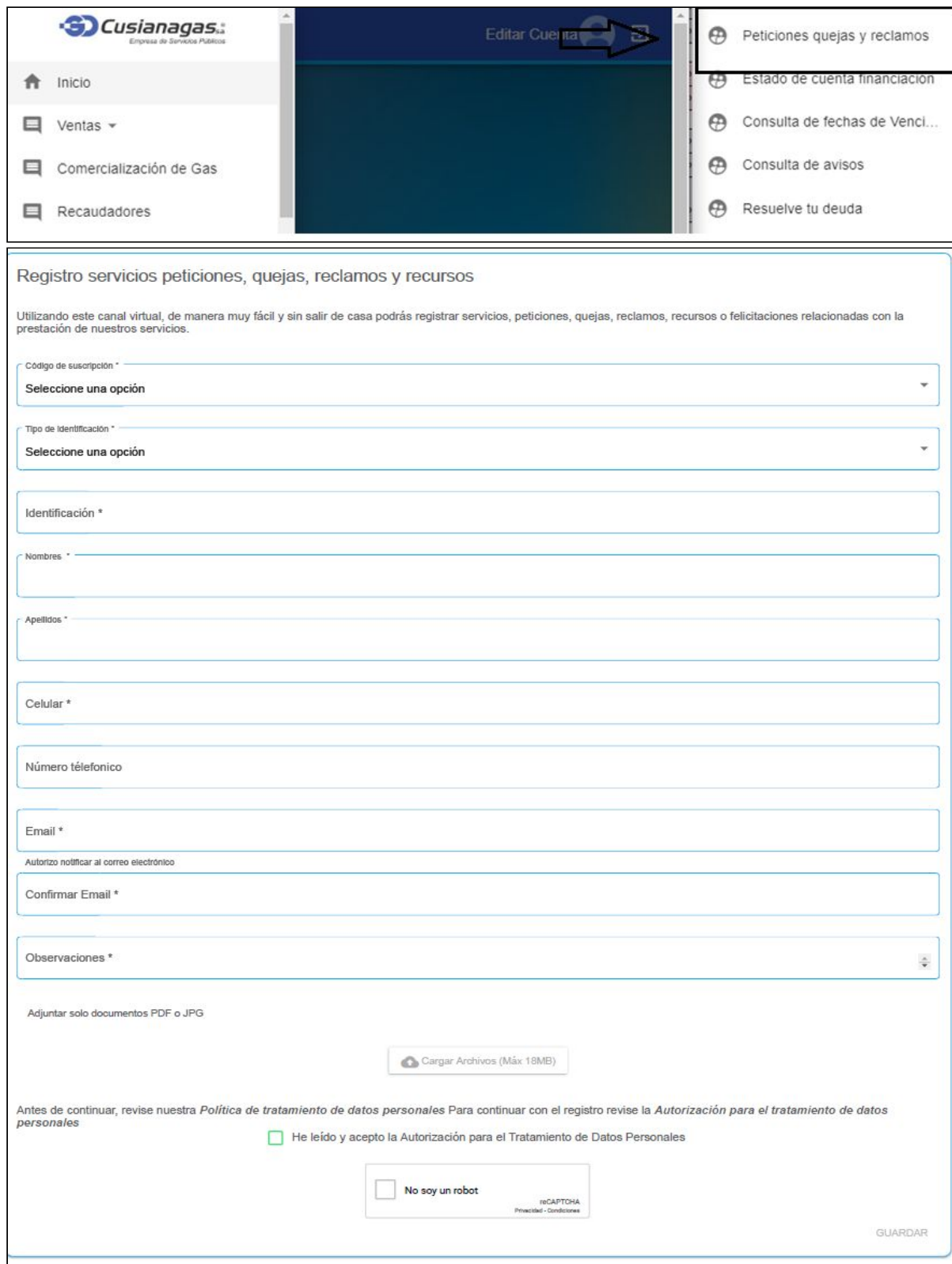
Efectuado lo anterior, se ingresa a la zona transaccional ingresando el usuario y contraseña elegida por el cliente.



The screenshot shows the login interface for Cusianagas. At the top left is the company logo and name. The main heading is "Iniciar sesión". Below it, there is a section "Ir a la plataforma" with two input fields: "Correo electrónico *" and "Contraseña *". The password field has an eye icon to toggle visibility. Below the fields is a reCAPTCHA widget with the text "No soy un robot" and "reCAPTCHA Privacidad - Condiciones". There are two links: "¿ Has olvidado tu contraseña ?" and "Crear cuenta". At the bottom left, there is a link "Crear cuenta no regulada" with a note "(Clientes GNCV, ATR, Industriales No regulados y Comercializadores)". A large "INICIAR SESIÓN" button is positioned on the right side.



Para registrar peticiones, quejas, reclamos y recursos, se debe dar click en la **opción Peticiones quejas y reclamos** y diligenciar el siguiente formulario.



Registro servicios peticiones, quejas, reclamos y recursos

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

Código de suscripción *

Tipo de identificación *

Identificación *

Nombres *

Apellidos *

Celular *

Número telefónico

Email *

Autorizo notificar al correo electrónico

Confirmar Email *

Observaciones *

Adjuntar solo documentos PDF o JPG

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](#)

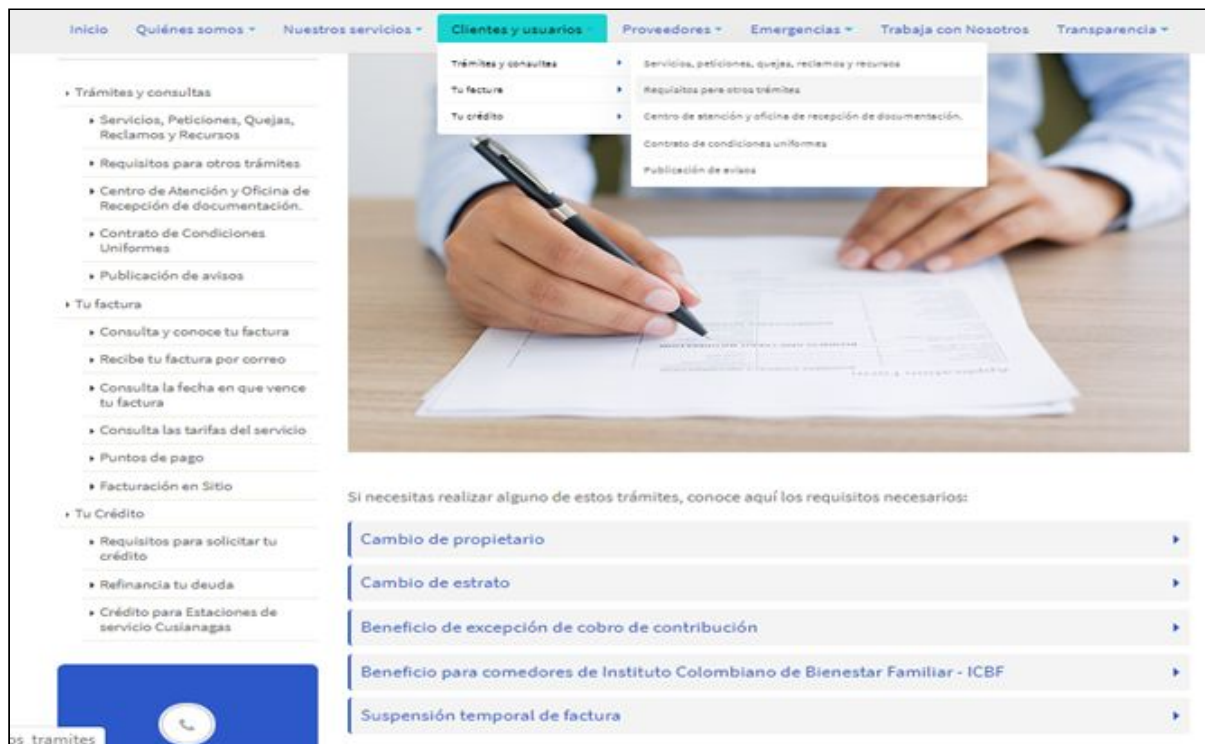
He leído y acepto la Autorización para el Tratamiento de Datos Personales

No soy un robot

reCAPTCHA
 Privacidad - Condiciones

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.

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.



- **Cambio de propietario**

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.
 - Copia del impuesto predial
 - Copia de la factura
- **Beneficio de excepción de cobro 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 Colombiano 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 de factura

Cuando requieras la suspensión temporal de la factura

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.

Así mismo, a través de este mismo portal, los suscriptores, clientes y/o usuarios pueden solicitar además de lo ya mencionado los siguientes servicios:

- Consulta de contrato de condiciones uniformes (http://www.cusianagas.com/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.
- Tu crédito: Requisitos para solicitar tu crédito, refinancia su deuda, crédito para estaciones de servicio.
- Recaudadores: Aquí podrá consultar los puntos de recaudo por municipio y barrio.