

## PROCEDIMIENTO DE PROTOCOLO DE ATENCIÓN

**BIOENERGAS S.A.S E.S.P** en cumplimiento en su sistema de Gestión integral tiene establecido procedimientos y protocolos para su gestión y desarrollo de la comercialización mayorista de GLP así:

Cualquier colaborador de **BIOENERGAS S.A.S E.S.P** puede recibir una queja o reclamo a través de: correo físico, correo electrónico, buzón, de manera verbal o telefónica. Se debe enviar vía correo electrónico al Director Comercial quien deberá efectuar el registro de dicha queja en el formato "atención de quejas, reclamos o sugerencias y felicitaciones GC-FR-01 que tiene la siguiente información: Fecha, Nombre, cliente, queja, reclamo sugerencia o felicitación, área que involucra, descripción, plan de acción, seguimiento y observaciones.

Dichos protocolos estarán definidos y publicados en la página Web **www.bioenergias.com.co** de requerirse actualizar o generar cambios este se reflejará de manera permanente en el portal.

- Línea de atención telefónica: (1) 4863303
- Línea de atención de emergencias y PQR 'S:3204544498
- WhatsApp:3204544498
- Correos electrónicos: [servicioalcliente@bioenergias.com.co](mailto:servicioalcliente@bioenergias.com.co)