

HISTORIAL DE CAMBIOS

VERSIÓN	DESCRIPCIÓN DEL CAMBIO	MOTIVO DEL CAMBIO	FECHA DE ACTUALIZACIÓN
01	Creación del documento		20-03-2025

1. OBJETIVO

Recibir, atender, tramitar y responder las peticiones, quejas y recursos verbales o escritos que presenten los usuarios, en relación con los servicios que presta la EMPRESA DE ENERGIA DEL GUAINIA LA CEIBA S.A E.S.P, llevando una detallada relación de las peticiones y recursos presentados y del trámite y las respuestas que se dieron, conforme la normatividad vigente.

2. ALCANCE

Este procedimiento aplica para todas peticiones, quejas, reclamaciones o sugerencias, que presenten los clientes, con el fin establecer las actividades que garantice el cumplimiento de los requisitos por parte de la EMPRESA DE ENERGIA DEL GUAINIA LA CEIBA S.A E.S.P.

Inicia con la recepción de la petición, queja o recursos y finaliza con la respuesta emitida por la entidad, el recurso de reposición y en subsidio de apelación si hay lugar.

3. RESPONSABLE (S)

Líder Administrativo y comercial.

4. DEFINICIONES

- **RECLAMACIÓN:** Es la solicitud a través de la cual el suscriptor y/o usuario de un servicio público domiciliario, exige o demanda una solución al prestador, ya sea en interés particular o general, debido a la prestación indebida o irregular del servicio.
- **QUEJA:** Es la manifestación de protesta o de inconformidad que formula el suscriptor y/o usuario de un servicio público domiciliario, en relación con una conducta o una actuación del prestador que considera irregular.
- **RECURSOS:** El recurso es un acto del suscriptor o usuario para obligar a la empresa a revisar ciertas decisiones que afectan la prestación del servicio o la ejecución del contrato. Estos recursos no requieren presentación personal ni intervención de abogado, aunque se emplee un mandatario.
- **RECURSO DE REPOSICIÓN:** Acto del suscriptor y/o usuario para obligar al prestador a revisar ciertas decisiones que afectan la prestación del servicio o la ejecución del contrato de servicios públicos, específicamente las relacionadas con la negativa del contrato, suspensión, terminación, corte y facturación.

- **RECURSO DE REPOSICIÓN Y SUBSIDIARIO DE APELACIÓN:** Acto del suscriptor y/o usuario, utilizado como medio de defensa para controvertir las decisiones proferidas con ocasión de una reclamación o de una queja relativa a la negativa del contrato, suspensión, terminación, corte y/o facturación del servicio, que en primera instancia es revisado por el prestador y en segunda, por la Superintendencia de Servicios Públicos Domiciliarios.
- **RECURSO DE QUEJA:** Este recurso procede cuando es rechazado el recurso de apelación y podrá interponerse ante la empresa o directamente ante la Superintendencia de Servicios Públicos, de acuerdo con lo expuesto en el artículo 74 numeral 3º del Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo. El SUSCRITOR o USUARIO deberá Informar a la EMPRESA dentro de los cinco (5) días hábiles siguientes, contados a partir de la presentación del escrito ante la Superintendencia de Servicios Públicos Domiciliarios, que ha interpuesto el recurso de queja.
- **PETICIÓN:** Solicitud de un suscriptor o usuario, dirigida a la empresa, relacionada con la prestación del servicio de energía eléctrica, con el fin de obtener de ella una respuesta dependiendo de lo pretendido y del asunto, la respuesta se comunicará o notificará.
- **QUEJA:** Acto por el cual el suscriptor o usuario manifiesta su conformidad con la actuación de determinado o determinados empleados, o con la forma y condiciones en que se ha prestado el servicio. Es distinto al recurso de queja.
- **SSPD:** Superintendencia de Servicio Públicos Domiciliarios.
- **PQRS:** Peticiones, quejas, recursos, sugerencias.

5. GENERALIDADES

Se considera derecho de petición la solicitud de reconocimiento de un derecho, la resolución de una situación jurídica, la prestación de un servicio, requerir información, consultar, examinar y requerir copias de documentos, formular consultas, quejas, denuncias y reclamos e interponer recursos, presentados por los suscriptores o usuarios a los prestadores, respecto de la facturación, suspensión, terminación y corte del servicio, negativa a la disponibilidad y prestación efectiva del servicio y, en general, a cualquier controversia, solicitud o requerimiento que surja frente a la prestación de un servicio público domiciliario o por incumplimiento a lo previsto en los contratos, incluido el de condiciones uniformes.

5.1 REQUISITOS DE LAS PETICIONES Y LAS QUEJAS:

Todo USUARIO, podrá presentar peticiones y quejas respetuosas a la EMPRESA DE ENERGIA DEL GUAINIA LA CEIBA S.A E.S.P a través de cualquier medio.

Las peticiones y quejas que se presenten por escrito deberán contener:

- Los nombres y apellidos completos del USUARIO.
- El objeto de la petición o de la queja.
- Las razones en que se fundamenta la petición.
- La relación de documentos que se acompañan.
- Indicación del documento de identidad, número telefónico, dirección de notificación y/o correo electrónico.
- La firma del peticionario, cuando fuere el caso.

5.2 REQUISITOS DE LOS RECURSOS. Los recursos deberán reunir los siguientes requisitos:

- Interponerse dentro del plazo legal, por escrito, por el interesado o su representante, y sustentar los motivos de inconformidad.
- La designación de la dependencia de la EMPRESA y del funcionario al que se dirigen.
- Relacionar las pruebas que se pretende hacer valer.
- Indicar el nombre y apellidos completos del recurrente, así como su dirección, número telefónico y/o correo electrónico.
- Si el peticionario actúa mediante apoderado, este deberá presentar el poder debidamente reconocido ante notario. En caso de una solicitud conjunta de varios USUARIOS, los anteriores requisitos deben darse respecto de cada uno de los peticionarios.

5.3 TÉRMINO PARA RESOLVER LAS PETICIONES, QUEJAS Y RECLAMOS.

La EMPRESA, responderá las quejas y peticiones dentro de los términos establecidos en la Ley y/o normatividad vigente.

Para el presente procedimiento se tiene en cuenta lo establecido en el Decreto 1755 de 2015 "Por medio de la cual se regula el Derecho Fundamental de Petición y se sustituye un título del Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo."

"Artículo 14. Términos para resolver las distintas modalidades de peticiones. Salvo norma legal especial y so pena de sanción disciplinaria, toda petición deberá resolverse dentro de los

 Sistema Integrado de Gestión	PROCEDIMIENTO	Código	PR01-GCO
		Versión	01
	TRATAMIENTO Y NOTIFICACIÓN DE PETICIONES, QUEJAS, RECURSOS Y SUGERENCIAS	Fecha	Marzo de 2025
	Página 5 de 11		

quince (15) días siguientes a su recepción. Estará sometida a término especial la resolución de las siguientes peticiones:

1. Las peticiones de documentos y de información deberán resolverse dentro de los diez (10) días siguientes a su recepción. Si en ese lapso no se ha dado respuesta al peticionario, se entenderá, para todos los efectos legales, que la respectiva solicitud ha sido aceptada y, por consiguiente, la administración ya no podrá negar la entrega de dichos documentos al peticionario, y como consecuencia las copias se entregarán dentro de los tres (3) días siguientes.
2. Las peticiones mediante las cuales se eleva una consulta a las autoridades en relación con las materias a su cargo deberán resolverse dentro de los treinta (30) días siguientes a su recepción.

PARÁGRAFO. Cuando excepcionalmente no fuere posible resolver la petición en los plazos aquí señalados, la autoridad debe informar esta circunstancia al interesado, antes del vencimiento del término señalado en la ley expresando los motivos de la demora y señalando a la vez el plazo razonable en que se resolverá o dará respuesta, que no podrá exceder del doble del inicialmente previsto."

6. DESARROLLO DEL PROCEDIMIENTO

No.	DESCRIPCION ACTIVIDAD O TAREA (En que consiste, cuando, como, donde, con qué y cada cuanto tiempo se hace)	RESPONSABLE	PRODUCTO FORMATO
1.	Recibir las reclamaciones y/o quejas, que el usuario presente vía telefónica, personal, escrita o por cualquiera de los medios dispuestos por la entidad. Cuando se recepción la solicitud de manera presencial/personal (en oficinas de atención al cliente) o telefónica (llamadas al centro de atención telefónica y/o oficinas de atención al cliente) se debe diligenciar el formato destinado para las PQRS.	Gestión Documental	FR01-PR01-GCO PQRS https://www.emelcesa.com/normatividad-tramites/pqrs/instructivopqrs

No.	DESCRIPCION ACTIVIDAD O TAREA (En que consiste, cuando, como, donde, con qué y cada cuanto tiempo se hace)	RESPONSABLE	PRODUCTO FORMATO
2.	<p>Verificar que la PQRS cumpla con los siguientes requisitos:</p> <ul style="list-style-type: none"> ➤ Estar dirigida a la EMPRESA DE ENERGIA DEL GUAINIA LA CEIBA S.A E.S.P ➤ Contener la identificación del Titular. ➤ Contener la descripción de los hechos que dan lugar a la PQRS. ➤ Contener el objeto de la PQRS. ➤ Especificar la dirección de notificación del Titular, física o electrónica (e-mail) o el código del usuario de ser necesario. ➤ Anexar los documentos que se pretenden hacer valer en la formulación de la PQRS por parte del usuario (si los hay). <p>Si la PQRS está incompleta, es decir que no cumple con algunas de las formalidades enunciadas, el funcionario de Ventanilla Única deberá informar al usuario para que de ser posible subsane antes de generar el radicado, en ningún caso puede impedirse su trámite por considerar que la petición fue incompleta.</p>	Gestión Documental	

No.	DESCRIPCION ACTIVIDAD O TAREA (En que consiste, cuando, como, donde, con qué y cada cuanto tiempo se hace)	RESPONSABLE	PRODUCTO FORMATO
	Cuando la EMPRESA DE ENERGIA DEL GUAINIA LA CEIBA S.A E.S.P reciba reclamos de terceros ajenos al titular, los cuales tengan por objeto la entrega de información y/o documentos que contengan datos personales que no están bajo su titularidad, sólo se podrá entregar dicha información a: sus causahabientes o sus representantes legales; entidades públicas o administrativas en ejercicio de sus funciones legales o por orden judicial; terceros autorizados por el titular o por la ley.		
3.	Realizar la revisión, reparto y distribución de las solicitudes y/o reclamaciones a la dependencia competente mediante la plataforma Orfeo.	Gestión Documental	
4.	Generar e imprimir el radicado y entregar copia del radicado al usuario.	Gestión Documental	
5.	Cuando la PQRS se recepcione de manera virtual, se enviará copia del radicado al usuario mediante la dirección de correo electrónico indicada por el mismo.	Gestión Documental	
	Asignar y llevar control de tiempo a las PQRS a través de la plataforma Orfeo, donde estipula los días vigentes para la proyección de respuestas, evitando con ello silencios administrativos positivos.	Gestión Documental	

No.	DESCRIPCION ACTIVIDAD O TAREA (En que consiste, cuando, como, donde, con qué y cada cuanto tiempo se hace)	RESPONSABLE	PRODUCTO FORMATO
6.	Determinar si el caso requiere de visita técnica, dentro de los tres (03) días siguientes al recibido del mismo.	Líder Administrativo y Comercial	
7.	Emitir el concepto técnico una vez realizada la visita por parte del personal asignado, el electricista se traslada al inmueble a realizar la inspección; teniendo en cuenta, el asunto de la PQR.	Líder de Generación y Distribución	Acta de revisión integral
8.	Emitir concepto técnico al área encargada, para elaborar la respuesta.	Ingeniero Electricista	Concepto Técnico
9.	Proceder a realizar corrección en el sistema si procede de acuerdo con visita técnica, e impresión de la nueva factura, sino hay corrección se pasa a la siguiente actividad.	Líder Administrativo y Comercial	
10.	Si la PQRS implica la actualización, modificación, adición, corrección o cancelación de datos personales, la dependencia involucrada deberá internamente realizar las acciones tendientes al cumplimiento de la petición si esta procede.	Líderes de procesos	
	Elaborar la respuesta antes del vencimiento del término y de ser necesario asignar para la revisión por parte de secretaría Jurídica y Gerencia mediante la plataforma Orfeo.		

No.	DESCRIPCION ACTIVIDAD O TAREA (En que consiste, cuando, como, donde, con qué y cada cuanto tiempo se hace)	RESPONSABLE	PRODUCTO FORMATO
11.	Revisar la respuesta emitida por la dependencia asignada y dar visto bueno para continuar con el procedimiento, de lo contrario deberá devolverse a la dependencia que proyecto la respuesta para que subsane las observaciones a las que haya lugar.	Secretaria Jurídica Gerente	
12.	Cargar a la plataforma Orfeo el oficio de respuesta, para ser radicado por la oficina de Ventanilla Única y entregado al usuario; de acuerdo con el procedimiento PR01-GDO Gestión y trámite-Ventanilla Única.	Gestión Documental	
13.	Resolver los recursos interpuestos por los usuarios si los hay, de la siguiente manera: <ul style="list-style-type: none"> ➤ Recurso de reposición: Se decide en la empresa, modifica, revoca o confirma. ➤ Recurso de reposición y en subsidio de apelación: Si se confirma y cumple con los requisitos de ley se envía a la SSPD. Si se modifica o revoca, no se envía a la SSPD. ➤ Recurso de Queja: se envía a la SSPD, si lo interpone dentro del término. 	Dependencia objeto del recurso	

No.	DESCRIPCION ACTIVIDAD O TAREA (En que consiste, cuando, como, donde, con qué y cada cuanto tiempo se hace)	RESPONSABLE	PRODUCTO FORMATO
	Se rechaza de plano el recurso, cuando es extemporáneo o no cancela lo que no es objeto de recurso.		
14.	Entregar el consolidado de las PQR atendidas y resueltas al Jefe de Facturación para su posterior envío al asesor externo.	Gestión Documental	
15.	Realizar el reporte de las PQRS al SUI.	Asesor externo	
16.	Tomar las acciones necesarias derivadas del seguimiento.	Líder Administrativo y Comercial	FR01-PR03-GCA Solicitud de acción correctiva, preventiva o de mejora.

7. DOCUMENTOS DE REFERENCIA Y REGISTROS

NTC ISO 9001-2015.
 Constitución Política de Colombia de 1991
 Ley 142 de 1994
 Reglamento de Instalaciones Técnicas RETIE
 Contrato de Condiciones Uniformes
 Res. CREG 108/97
 Código Contencioso Administrativo
 Ley 143/1994
 Resoluciones SSPD 2006130002305/2006
 SSPD 201024000262851/2010
 Decreto 1766/2012
 Ley 1437/2012
 Ley 1581 de 2012
 Decreto 1377 de 2013
 Decreto 886 de 2014.
 Ley 1755 de 2015
 FR01-PR01-GCO PQRS

PR01-GDO Gestión y trámite-Ventanilla Única.

FR01-PR03-GCA Solicitud de acción correctiva, preventiva o de mejora.

8. APROBACIÓN.

ELABORÓ		REVISÓ		APROBO-AUTORIZÓ	
NOMBRE	Robert Puin García	NOMBRE	Jegsen Martinez	NOMBRE	Leonardo Martinez
CARGO	Líder Administrativo y Comercial	CARGO	Líder de Calidad	CARGO	Gerente General
FECHA	20/03/2025	FECHA	25/03/2025	FECHA	25/03/2025

"Documento firmado electrónicamente, de acuerdo con lo establecido en la normatividad vigente, sobre la firma electrónica".

"Este documento es confidencial, puede contener información privilegiada y no puede ser usado ni divulgado por personas distintas a personal de la EMPRESA DE ENERGIA DEL GUAINIA LA CEIBA S.A E.S.P, Está prohibida su retención, copia, grabación, utilización o divulgación con cualquier propósito"

Después de impreso este documento, se considera copia NO CONTROLADA.