

INSTRUCTIVOS PARA LA PRESENTACION DE LAS PQRS



**INIRIDA-GUAINIA
2024**

1. OBJETIVOS

- Establecer las directrices para la presentación, trámite y respuesta de las Peticiones, Quejas, Reclamos y Sugerencias (PQRS) formuladas ante la Empresa de Energía del Guainía EMELECE S.A. E.S.P., dentro del marco de su competencia institucional y legal, garantizando que todas las actuaciones administrativas se ajusten a los principios de economía, celeridad, eficacia, imparcialidad, publicidad y contradicción, conforme a lo dispuesto en el Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo.
- Proporcionar una herramienta que facilite a los suscriptores y/o usuarios la presentación de PQRS a través de los diferentes medios habilitados por la Empresa de Energía del Guainía EMELECE S.A. E.S.P.

2. ALCANCE

El presente instructivo aplica a todos los suscriptores y/o usuarios del servicio público de energía eléctrica prestado por la Empresa de Energía del Guainía EMELECE S.A. E.S.P., en el departamento del Guainía.

3. DEFINICIONES

- **Peticiones que constituyen reclamaciones:** son peticiones presentadas por los usuarios y/o suscriptores en los diferentes canales dispuestos por la Empresa, los que sean sujetos de una inconformidad o controversia entre el Usuario y la Empresa.
- **Reclamación:** Una reclamación es igualmente una expresión de insatisfacción hecha a una organización con respecto a sus productos pero que pide o pretende algún tipo de compensación.
- **Recurso de reposición:** Una reclamación es igualmente una expresión de insatisfacción hecha a una organización con respecto a sus productos pero que pide o pretende algún tipo de compensación.
- **Recurso de reposición y en subsidio de apelación:** Acto del Suscriptor y/o Usuario utilizado como defensa para controvertir las decisiones proferidas con ocasión a 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 la Empresa y en segunda por la Superintendencia de Servicios Públicos Domiciliarios. Estos son presentados dentro de los cinco (5) días Siguientes a la notificación de la Decisión.

- **Queja:** Es la manifestación de protesta, censura, descontento o inconformidad que formula una persona en relación con una conducta que considera irregular de uno o varios servidores públicos en el desarrollo de sus funciones.
- **Canales de comunicación:** Cualquier medio verbal, escrito o virtual, que disponga la Empresa para la presentación de las PQRS
- **Sistema de Información Comercial:** es un software donde se administra y almacena toda la Información Comercial de los Usuarios.
- **Decisión definitiva PQRS:** Cuando una vez notificado al usuario no interpone recursos dentro de los términos de Ley, queda como definitiva lo manifestado por la Empresa en respuesta a la decisión.
- **Suscriptor:** Persona natural o jurídica con la cual se ha celebrado un contrato de condiciones uniformes de servicios públicos.
- **Usuarios:** Persona Natural o Jurídica que se beneficia con la prestación de un servicio público, bien como propietario del inmueble en donde este se presta, o como receptor directo del Servicio. A este último Usuario se denomina también Consumidor.
- **SSPD:** Superintendencia de Servicios Públicos Domiciliarios.

4. OFICINA DE ATENCIÓN AL CIUDADANO PARA LA RECEPCIÓN Y RADICACIÓN DE LAS PETICIONES VERBALES

El Área de Atención al Cliente será el encargado de recibir y registrar las peticiones, quejas, reclamos y sugerencias presentadas de forma verbal o telefónica, dentro del horario establecido para la atención al público.

Cuando la solicitud requiera un análisis especializado, el Área de Atención al Cliente la remitirá al proceso a que corresponda.

PARÁGRAFO 1°.- El Grupo de Atención al Ciudadano pondrá a disposición de los ciudadanos formatos para las diversas peticiones, en caso de querer realizarlas de manera escrita

PARÁGRAFO 2º. Para las peticiones, quejas, reclamos y sugerencias recibidas a través de medios electrónicos, fuera del horario establecido para la atención al público, el término de respuesta comenzará a contar desde el día hábil siguiente.

5. CONTENIDO DE LAS PQRS

De acuerdo a lo establecido en la Ley 1755 de 2015, las PQRS deberán contener por lo menos, los siguientes requisitos:

- La designación de la Empresa como el prestador del Servicio Público de Energía Eléctrica a la que se Dirige la PQRS
- Los nombres y apellidos completos del solicitante y/o de su representante y/o apoderado.
- Correo Electrónico
- Número de Contacto
- Código de Usuario
- El objeto de la petición.
- Las razones en las que fundamenta su petición.
- La relación de los documentos que desee presentar para iniciar el trámite.
- La firma del peticionario cuando fuere el caso.

Parágrafo 1º. La autoridad tiene la obligación de examinar integralmente la petición, y en ningún caso la estimará incompleta por falta de requisitos o documentos que no se encuentren dentro del marco jurídico vigente, que no sean necesarios para resolverla o que se encuentren dentro de sus archivos.

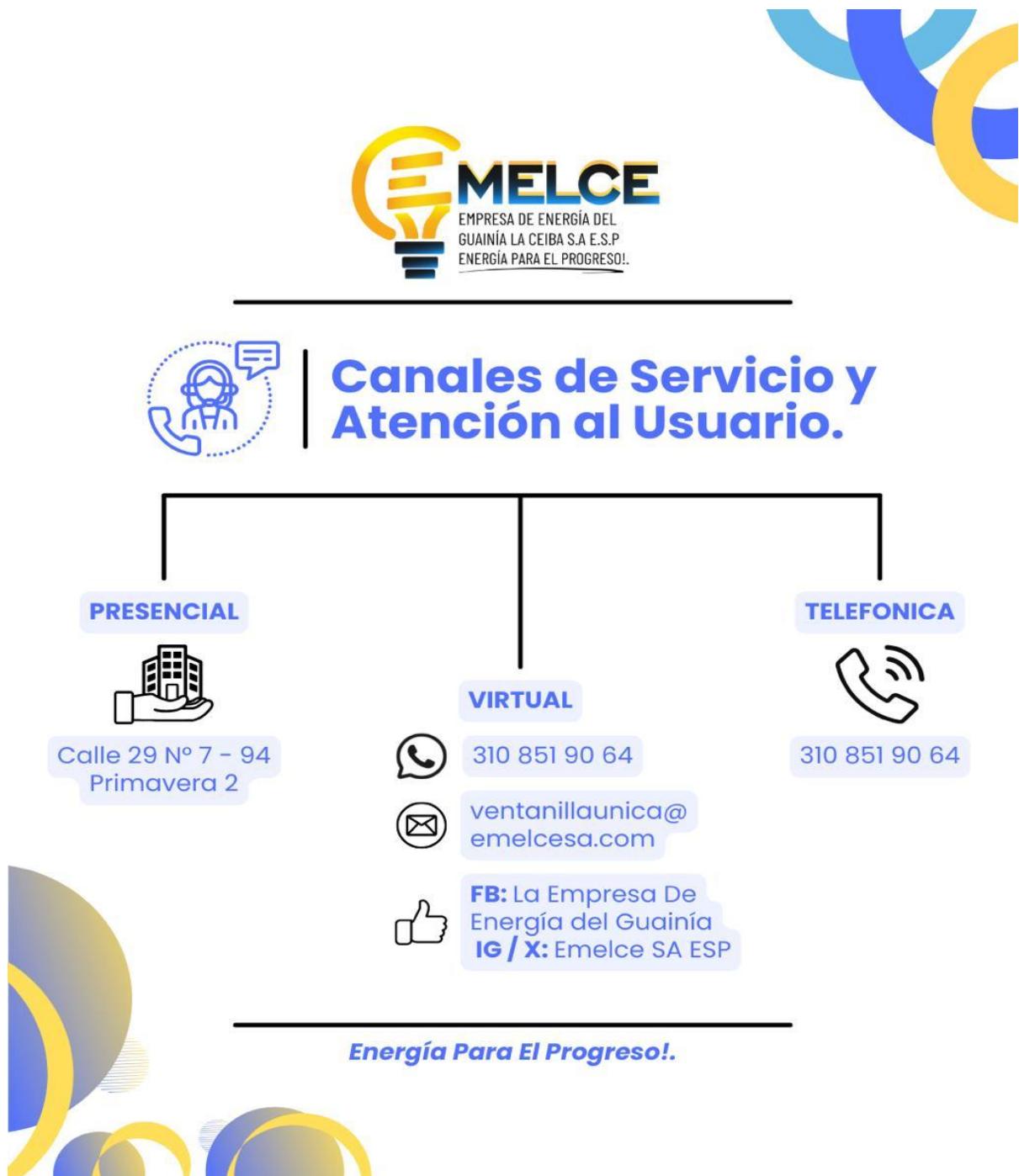
Parágrafo 2º. En ningún caso podrá ser rechazada la petición por motivos de fundamentación inadecuada o incompleta.

6. REQUISITOS PARA LA PRESENTACION DE RECURSOS

- Interponer dentro de los plazo legal , por el interesado o su representante o apoderado debidamente constituido
- Sustentarse con expresión concreta de los motivos de inconformidad
- Solicitar y aportar las pruebas que se pretenden hacer valer
- Indicar el nombre y la dirección del recurrente , así como la dirección electrónica si desea ser notificado por ese medio

7. CANALES DE PRESENTACION DE PQRS

Los canales de atención para la radicación de las PQRS son:



8. FORMAS DE PRESENTACION DE LAS PQRS

CANAL PRESENCIAL

Este canal permite a los usuario interactuar con los funcionarios para realizar trámites, peticiones, quejas, recursos, asesorías, solicitudes de información y denuncias relacionada con la prestación del servicio público de Energía.




 @Empresa de Energia del Guainia

 @EmpresaDeEnergiaDelGuainia

 @EMELCE S.A., E.S.P.
NIT.843.000.057-8
Calle 29 # 7- 94
Barrio Primavera Etapa II


 gerencia@emelcesa.com
 www.emelcesa.com
 (038) 5656838
 310 8519064

CANAL ESCRITO: RADICACION DE PQRS



Este canal permite a los usuario, realizar trámites y solicitar servicios, pedir información, orientación o asistencia sobre la prestación del servicio público de Energía, por medio de comunicaciones escritas.


 @Empresa de Energia del Guainia

 @EmpresaDeEnergiaDelGuainia

 @EMELCE S.A., E.S.P.
NIT.843.000.057-8
Calle 29 # 7- 94
Barrio Primavera Etapa II


 gerencia@emelcesa.com
 www.emelcesa.com
 (038) 5656838
 310 8519064

CORREO INSTITUCIONAL



CANAL TELEFONICO



9. PUNTOS DE ATENCION AL USUARIO DE MANERA PRESENCIAL.

- Sede Principal:** Ubicada en el Municipio de Inírida, del Departamento del Guainía, en la Dirección Calle 29 # 7-94 Barrio Primavera II , Horario de Atención de Lunes a Viernes 7:00 am a 12:00 pm y de 2:00 pm- 4:00 pm ; Teléfono 3108519064.

- **Sede Barrancominas:** Ubicada en el Municipio de Barrancominas , Horario de Atención Lunes- Miércoles – Viernes de 8:00 am a 12:00 pm

10. TERMINOS PARA RESOLVER UNA PQRS

Salvo norma legal especial y so pena de sanción disciplinaria, toda petición deberá resolverse dentro de los quince (15) días siguientes a su recepción. (Art 14 Ley 1755 de 2015

INSTRUCCIONES

PRESENTACION DE PQRS VIA TELEFONICA

Para la atención telefónica, la Entidad dispone de las siguientes líneas telefónicas 3108519064, durante las 24 horas del día , le contesta uno de nuestros colaboradores, quien tomara su petición , queja , reclamo o solicitud , se recomienda tener a la mano su factura o código del usuarios y/o suscriptor.

PRESENTACION DE PQRS DE FORMA PRESENCIAL EN LOS PUNTOS DE ATENCION AL USUARIO

La presentación de las PQRS de forma presencial se puede realizar de dos formas, escrita y verbal, para las PQRS escritas, el usuario puede solicitar el formato de PQRS al funcionario de la Empresa de Energía del Guainía EMELECE S.A E.S.P, o los puede descargar desde la página de la Empresa www.emelcesa.com.

PRESENTACION DE LAS PQRS POR LA PAGINA WEB O CORREO INSTITUCIONAL

Para la presentación de las PQRS por la página web deben realizar los siguientes pasos:

Página Web

- ✓ Ingresar a la página Web de la Empresa de Energía del Guainía EMELECSA S.A E.S.P www.emelcesa.com y dirigirse a la pestaña atención al público



- ✓ Selecciona la Opción de PQRS

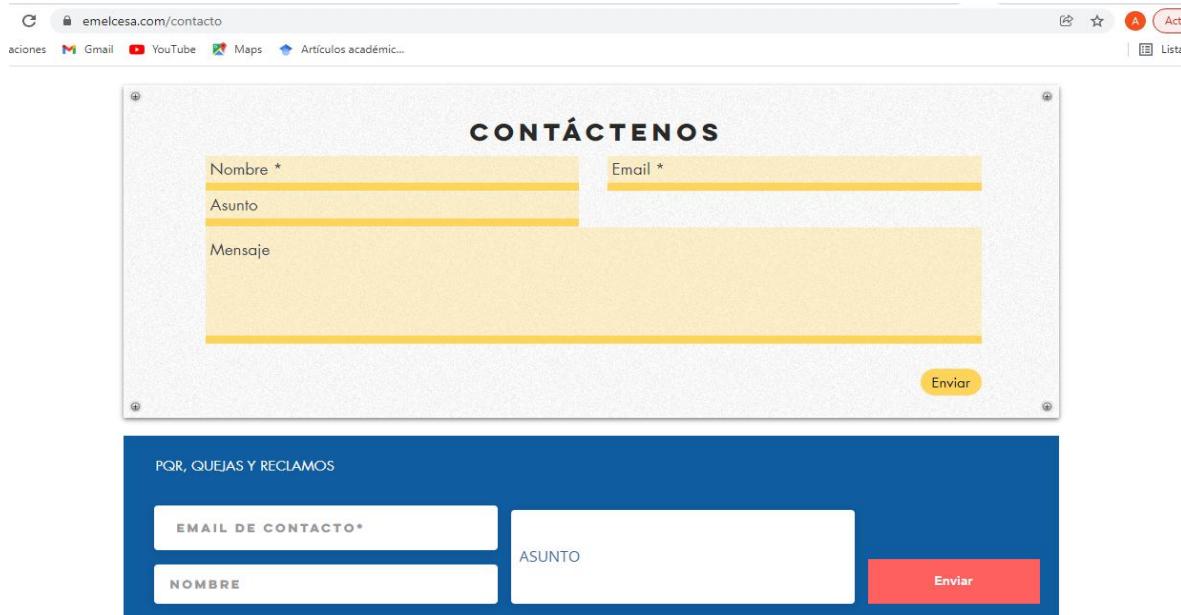


PQRS

Complete el siguiente formulario para presentar su pregunta, queja, reclamo o solicitud, de manera que podamos ofrecerle una respuesta oportuna y adecuada a sus necesidades.

Nombres	Apellidos
<input type="text"/>	<input type="text"/>

- ✓ Diligenciar cada uno de los campos que contiene el formulario.



The image shows two forms. The top form is titled 'CONTÁCTENOS' and includes fields for 'Nombre *', 'Email *', 'Asunto', and 'Mensaje', with an 'Enviar' button. The bottom form is titled 'PQR, QUEJAS Y RECLAMOS' and includes fields for 'EMAIL DE CONTACTO*', 'ASUNTO', 'NOMBRE', and an 'Enviar' button.

Correo Electrónico

- ✓ Enviar el PQRS al correo electrónico ventanillaunica@emelcesa.com

Especificar en el Correo los Siguientes Ítems:

- Asunto
- Nombre y Apellido y/o Razón Social
- Código de Usuario
- Número de Identificación
- Teléfono
- Razones que fundamenta la PQRS

LEONARDO FRANCISCO MARTINEZ FERNANDEZ
Gerente General