

## 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 EMELCE 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 EMELCE 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 EMELCE 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
- Numero 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:



### Canales de Servicio y Atención al Usuario.

#### PRESENCIAL



Calle 29 N° 7 - 94  
Primavera 2

#### VIRTUAL



310 851 90 64



ventanillaunica@  
emelcesa.com



**FB:** La Empresa De  
Energía del Guainía  
**IG / X:** Emelce SA ESP

#### TELEFONICA



310 851 90 64

**Energía Para El Progreso!.**

## 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.



### 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.



## CORREO INSTITUCIONAL



 @Empresa de Energía del Guainía  
@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 TELEFONICO



 @Empresa de Energía del Guainía  
@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

### 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 EMELCE S.A E.S.P, o los puede descargar desde la página de la Empresa [www.emelcesa.com](http://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 EMELCE S.A E.S.P [www.emelcesa.com](http://www.emelcesa.com) y dirigirse a la pestaña atención al público



- ✓ Selecciona la Opción de PQRS



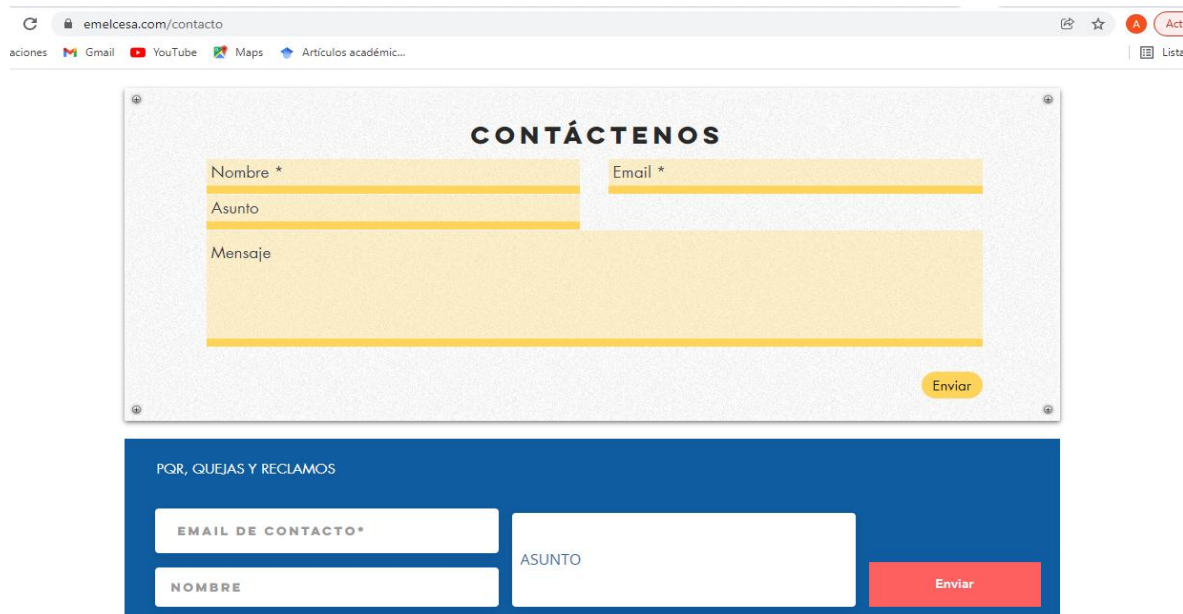
**PQRS**

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:

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



The screenshot shows a web browser at the URL [emelcesa.com/contacto](http://emelcesa.com/contacto). The page has a header with navigation links: acciones, Gmail, YouTube, Maps, Artículos académicos, and a user profile icon labeled 'Act.' and 'Lista'. The main content area is titled 'CONTÁCTENOS' and contains a contact form with the following fields: 'Nombre \*', 'Email \*', 'Asunto', and 'Mensaje'. An 'Enviar' button is located at the bottom right of the form. Below the main form is a section titled 'PQR, QUEJAS Y RECLAMOS' with a sub-form containing fields for 'EMAIL DE CONTACTO\*', 'NOMBRE', and 'ASUNTO', along with another 'Enviar' button.

## Correo Electrónico

✓ Enviar el PQRS al correo electrónico [ventanillaunica@emelcesa.com](mailto:ventanillaunica@emelcesa.com)

Especificar en el Correo los Siguietes Items:

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

**LEONARDO FRANCISCO MARTINEZ FERNANDEZ**  
Gerente General