



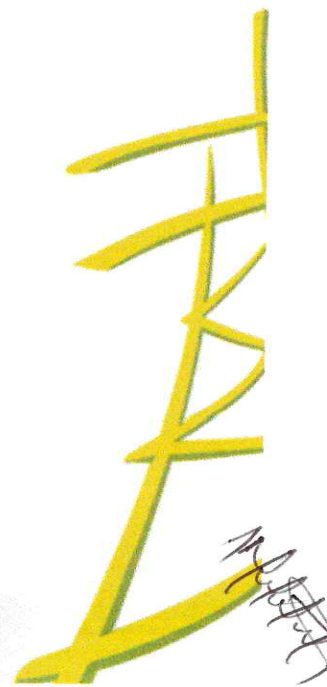
Instructivo para presentación de PQR en los diferentes medios

CÓDIGO: M-GC-IT-01

Versión: 01

Fecha de aprobación: 30/04/2018

San Jose del Guaviare





GESTIÓN DE COMERCIALIZACIÓN

Instructivo para presentación de PQR en los diferentes medios

Código:	M-GC-IT-01
Fecha de aprobación:	30/04/2018
Versión:	1.0
Página:	2 de 12

1. OBJETIVO

Brindar una herramienta que le facilite al suscriptor y/o usuario la presentación de PQR en cualquier medio dispuesto por la ENERGUAVIARE S.A E.S.P

2. ALCANCE

Aplica para los suscriptores y/o usuarios del servicio de energía eléctrica que distribuye y comercializa ENERGUAVIARE S.A E.S.P.

3. DEFINICIONES

- **Peticiones que Constituyen Reclamación:** Son peticiones presentadas por los suscriptores o usuarios en los diferentes medios dispuestos por la empresa, que se derivan de una inconformidad o controversia entre el usuario y la empresa determinada en Reclamación, Queja, Recurso de Reposición, y Recurso de Reposición y Subsidiario de Apelación (PQR).
- **Reclamación:** Es la solicitud a través de la cual el suscriptor y/o usuario de la empresa, exige o demanda una solución al prestador, ya sea en interés particular o general, en razón de la prestación indebida o irregular del servicio.
- **Recurso de Reposición:** Acto del suscriptor y/o usuario para obligar a la empresa 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 en subsidio apelación:** Acto del suscriptor y/o usuario, utilizado como 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 la empresa y en segunda por la Superintendencia de Servicio Públicos Domiciliarios. Estos son presentados dentro de 5 días siguientes a la notificación de la decisión.
- **Queja:** Es la manifestación de protesta o de inconformidad que formula el suscriptor y/o usuario ante la empresa, en relación con una conducta o una actuación del prestador que considera irregular
- **Sistema de información comercial:** Es un software donde se administra y almacena toda la información comercial de los usuarios
- **Canales de comunicación:** Cualquier medio verbal, escrito o virtual, del que disponga la Empresa para la presentación de peticiones, quejas, reclamos y recursos
- **Decisión definitiva PQR:** Cuando una vez notificado el Usuario no interpone recursos dentro de los términos de ley, queda como definitiva lo manifestado por la Empresa en respuesta a la decisión, o cuando habiéndose interpuesto los recursos de ley, la



GESTIÓN DE COMERCIALIZACIÓN	Código:	M-GC-IT-01
	Fecha de aprobación:	30/04/2018
	Versión:	1.0
	Página:	3 de 12
Instructivo para presentación de PQR en los diferentes medios		

Superintendencia de Servicios Públicos Domiciliarios resuelve y notifica su decisión a las partes, la cual debe ser acatada por las mismas.


- **Notificación:** Acto por el cual se comunica al Usuario o Suscriptor una decisión adoptada por la Empresa con relación a la PQR interpuesta, la cual puede ser personal, por aviso o por Conducta Concluyente.
- **Fecha de Notificación:** Fecha en la cual la empresa notificó al suscriptor y/o usuario, la decisión adoptada en relación con su petición.
- **Suscriptor:** Persona natural o jurídica con la cual se ha celebrado un contrato de condiciones uniformes de servicios públicos.
- **Suscriptor Potencial:** Persona que ha iniciado consultas para convertirse en usuario de los servicios públicos.
- **Usuario:** 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.
- **CAT:** Centro de Atención Telefónica
- **SSPD:** Superintendencia de Servicios Públicos Domiciliarios.
- **Localidad:** Puntos de operación de ENERGUAVIARE S.A E.S.P al interior del Departamento del Guaviare y Sur del Meta, donde se atiende al usuario y/o suscriptor y se generan actividades técnicas y administrativas.

4. GENERALIDADES

4.1. CONTENIDO DE UNA PQR ESCRITA

De conformidad con el artículo 16 de la Ley 1437 de 2011, sustituido por la Ley 1755 de 2015, las peticiones escritas 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 PQR.
- Los nombres y apellidos completos del solicitante y de su representante y o apoderado, si es el caso, con indicación de su documento de identidad y de la dirección donde recibirá correspondencia. El peticionario podrá agregar el número de fax o la dirección electrónica. Si el peticionario es una persona privada que deba estar inscrita en el registro mercantil, estará obligada a indicar su dirección electrónica.
- 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.

	GESTIÓN DE COMERCIALIZACIÓN	Código:	M-GC-IT-01
		Fecha de aprobación:	30/04/2018
	Instructivo para presentación de PQR en los diferentes medios	Versión:	1.0
		Página:	4 de 12

Así mismo, para la presentación de una PQR relacionada con la prestación del servicio de energía eléctrica en un inmueble, el suscriptor o usuario deberá reportar o presentar el código de la factura correspondiente al predio de la reclamación.

Energuaviare facilita a los usuarios y/o suscriptores los formatos para interponer sus PQR, a través de las oficinas de atención al usuario y en la página web de la empresa www.energuaviare.com en versión descargable.

4.2. REQUISITOS PARA LA PRESENTACION DE LOS RECURSOS

Por regla general los recursos se interpondrán por escrito que no requiere de presentación personal si quien lo presenta ha sido reconocido en la actuación. Igualmente, podrán presentarse por medios electrónicos.

Los recursos deberán reunir, además, los siguientes requisitos:

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


4.3. FORMAS DE PRESENTACIÓN DE PQR Y RECURSOS

Los canales de atención a las PQR son:

- **Verbales:** Vía celular a través del call center y en nuestras instalaciones ante la persona dispuesta para recibir PQR verbales.
- **Escritas:** Con la radicación del escrito por el Suscriptor o Usuario en nuestras instalaciones.
- **Virtual:** Con el envío de la PQR a través de la página web o por correo electrónico.

En cualquiera de estos eventos se entregará al suscriptor o Usuario su número de radicado.

Manuel J. J.

	GESTIÓN DE COMERCIALIZACIÓN	Código:	M-GC-IT-01
		Fecha de aprobación:	30/04/2018
	Instructivo para presentación de PQR en los diferentes medios	Versión:	1.0
		Página:	5 de 12

4.4. CANALES DE ATENCIÓN DE PQR Y RECURSOS

- **Centro de Atención Telefónica:** ENERGUAVIARE S.A E.S.P cuenta con un Centro de Atención Telefónica, donde se reciben las llamadas de los usuarios y/o suscriptores para presentar sus PQR.
- **Puntos de atención al usuario:** ENERGUAVIARE S.A E.S.P cuenta con 6 puntos de atención al usuario con personal disponible para atender al usuario y/o suscriptor.
- **Página Web:** ENERGUAVIARE S.A E.S.O en su página web tiene disponible el formulario de PQR, para que el usuario y/o suscriptor presente sus PQR.

4.5. PUNTOS DE ATENCIÓN AL USUARIO DE MANERA PRESENCIAL


ENERGUAVIARE S.A E.S.P cuenta con puntos de atención distribuidas al interior del Departamento del Guaviare y Sur del Meta, las cuales son:

- **Localidad de Calamar:** Ubicada en el Municipio de Calamar del Departamento del Guaviare, en la Dirección carrera 6 con calle 9 barrio La Paz, horarios de atención, de Lunes a Viernes de 08:00am a 12:00pm y de 02:00pm a 05:00pm
- **Localidad de la Libertad:** Ubicada en el Municipio del Retorno del Departamento del Guaviare, en el Barrio Cantarranas, horarios de atención, de Lunes a Viernes de 08:00am a 12:00pm y de 02:00pm a 05:00pm
- **Localidad del Retorno:** Ubicada en el Municipio del Retorno del Departamento del Guaviare, en la Dirección Calle 9 N° 9 – 69 barrio primero de noviembre, horarios de atención, de Lunes a Viernes de 08:00am a 12:00pm y de 02:00pm a 05:00pm
- **Localidad del Capricho:** Ubicada en el corregimiento del Capricho del Municipio de San Jose del Guaviare del Departamento del Guaviare, en el centro poblado el Capricho, horarios de atención, de Lunes a Viernes de 08:00am a 12:00pm y de 02:00pm a 05:00pm
- **Localidad de Concordia:** Ubicada en el Municipio de Puerto Concordia del Departamento del Meta, en el Barrio Primero de Mayo, horarios de atención, de Lunes a Viernes de 08:00am a 12:00pm y de 02:00pm a 05:00pm
- **Principal San Jose del Guaviare:** Ubicada en el Municipio de San Jose del Guaviare del Departamento del Guaviare, en la Dirección calle 8 N° 23- 55 barrio el Centro, horarios de atención, de Lunes a Viernes de 08:00am a 12:00pm y de 02:00pm a 05:00pm

4.6. TERMINOS PARA RESOLVER LA PQR Y LOS RECURSOS

ENERGUAVIARE S.A E.S.P resolverá su PQR o recurso dentro de quince (15) días hábiles siguientes a su presentación en cualquiera de los canales dispuestos por la empresa.

[Handwritten signature]

	GESTIÓN DE COMERCIALIZACIÓN	Código:	M-GC-IT-01
		Fecha de aprobación:	30/04/2018
	Instructivo para presentación de PQR en los diferentes medios	Versión:	1.0
		Página:	6 de 12

5. DESARROLLO

5.1. PRESENTACIÓN DE PQR EN EL CENTRO DE ATENCIÓN TELEFÓNICA

Para la presentación de una PQR en el Centro de Atención Telefónica de ENERGUAVIARE, basta con marcar el número 3187827947, y allí le responderá uno de nuestros trabajadores, se recomienda tener a la mano su factura o el código de cliente.

NOTA ACLARATORIA: Los recursos, solo se presentan en las oficinas de atención al usuario de manera escrita, o en la página web a través del formulario de PQR.

5.2. PRESENTACIÓN DE PQR Y RECURSOS EN LOS PUNTOS DE ATENCIÓN AL USUARIO

Las PQR las pueden presentar de dos formas en cualquiera de nuestros puntos de atención al usuario, tanto escritas como verbales; para las escritas, el suscriptor y/o usuario puede solicitar al trabajador de atención al usuario el formato de Peticiones, Quejas y Reclamos o el Formato de Recursos de Reposición o Recurso de Reposición y en Subsidio de Apelación, de acuerdo a su necesidad; o los pueden descargar desde la página web de la entidad siguiendo estos pasos:

- a. Ingresar a la página web de ENERGUAVIARE S.A. E.S.P, con la dirección www.energuaviare.com y aparece la siguiente imagen.



MARCELA



GESTIÓN DE COMERCIALIZACIÓN


Instructivo para presentación de PQR en los diferentes medios

Código:	M-GC-IT-01
Fecha de aprobación:	30/04/2018
Versión:	1.0
Página:	7 de 12

b. Luego dar clic en servicio al cliente, y luego en tramites como se indica en la imagen



Handwritten signature or initials

	GESTIÓN DE COMERCIALIZACIÓN	Código:	M-GC-IT-01
		Fecha de aprobación:	30/04/2018
	Instructivo para presentación de PQR en los diferentes medios	Versión:	1.0
		Página:	8 de 12

c. Luego dar clic en presentación de PQRS



The screenshot shows the website interface for ENERQUAVIARE. On the left, there is a 'Servicio al Cliente' sidebar with a 'Tramites' section. The main content area is titled 'Tramites' and lists several options. The first option, 'Presentación de PQRS', is circled in red, and a red arrow points from this circle to a larger, zoomed-in view of the same option below. In this zoomed view, the 'Presentación de PQRS' button is also circled in red.

d. Luego da clic en el formato que requiera, los cuales aparecen al final de la instrucción de trámite de presentación de PQRS

M. Rodríguez



GESTIÓN DE COMERCIALIZACIÓN Instructivo para presentación de PQR en los diferentes medios	Código:	M-GC-IT-01
	Fecha de aprobación:	30/04/2018
	Versión:	1.0
	Página:	9 de 12

de la empresa, al cual podrá diligenciar y enviar desde la web diligenciando todos los campos marcados con el símbolo *

A su disposición, existen 3 formatos:

1. **OPCIÓN DE PETICIÓN:** Corrientes presentada por el USUARIO en relación con el suministro de energía eléctrica o la ejecución Contrato de Condiciones Unificadas - CCU.
2. **RECURSO DE REPOSICIÓN Y EN SUBSIDIO APELACIÓN:** Solicitada a ENERGUAVIARE S.A. E.S.P. en la revisión de las decisiones que resulten desfavorables a sus intereses, relacionadas con: negativas del servicio, suspensiones, facturación, corte y facturación, para lo cual el USUARIO solicitará en forma expresa el recurso de reposición y un subsidio apelativo dentro de los 5 días siguientes a la notificación del USUARIO.
3. **QUEJA, RECLAMO, SUBSIDIARIA:** Deberá diligenciar el recuadro correspondiente a la opción deseada teniendo en cuenta que:
 - 3.1. **QUEJA:** Es la inconformidad en relación con las acciones y/o conductas de las personas que desarrollan la prestación del servicio de energía eléctrica.
 - 3.2. **RECLAMO:** Inconformidad generada por la deficiencia en el servicio del suministro de energía eléctrica o su suspensión injustificada.
 - 3.3. **SUGERENCIA:** Recomendaciones formuladas para mejorar el servicio ofrecido a nuestros Usuarios.

Para su diligenciamiento deberá tener en cuenta:

- Ser mayor de edad.
- Diligenciar los espacios en blanco y marcar la calidad en la que actúa mediante una 'X' en el recuadro correspondiente ubicado antes de los paréntesis propietario (a), inquilinato (a), poseedor (a), tenedor (a).
- El número del código de cliente es el que registra en el recuadro de la parte superior del lado derecho de sus facturas del servicio público.
- La petición es la solicitud que está efectuando ante la Empresa.
- Las razones que fundamentan la petición hacen referencia a la fecha, circunstancias y aspectos relevantes relacionados con su solicitud.
- Los anexos y/o pruebas solo se diligencian, cuando el Solicitudante considere necesario incluir documentos para el estudio de su solicitud, no son un campo obligatorio; sin embargo, en el evento de requerir documentación o información que hubiera omitido para resolver su solicitud, se será informado en el término de 10 días para que sea completada en el término máximo de 1 mes y a partir del día siguiente de su entrega, concurrió o caso contrario al menos para resolver la solicitud de no tener su conformidad que ha desistido de la petición.

Debe recordarse que el formato de recursos se ejerce ante la inconformidad con la respuesta obtenida para que se revise la decisión por ENERGUAVIARE S.A. E.S.P. y por la Superintendencia de Servicios Públicos Domiciliarios y para ello se hace un formato independiente. En el evento de alguna inconformidad o insatisfacción por el trámite de recurso, se requerirá al solicitante dentro de los 8 días hábiles siguientes indicando la información o respuestas requeridas, convalidando el término de 8 días hábiles para que sean entregados ante la Empresa y una vez entregados por el Usuario, se contará el término de los 15 días hábiles para el trámite del recurso.

Finalmente aclaramos que para efectos de dar respuesta a su solicitud, es necesario incorporar una dirección de correspondencia o electrónica en la que autoriza, se surta el trámite para notificación de su solicitud.

Formato presentación de PQR de usuarios
Formato presentación de Recursos de usuarios

correspondencia o electrónica en la que autoriza, se surta el trámite para notificación

- Formato presentación de PQR de usuarios
- Formato presentación de Recursos de usuarios

e. Una vez haya seleccionado el formato, se desplegará una nueva ventana, con el formato que selecciono y luego lo imprime; por ejemplo si selecciona el formato de presentación de PQR de usuarios, aparece el siguiente:

Ciudad y fecha _____


Relación:
ENERGUAVIARE S.A. E.S.P.
Ciudad _____

ASUNTO: Petición Queja Reclamo

Yo _____ identificado (a) con cédula de ciudadanía No. _____ expedida en _____ en calidad de propietario (a), inquilinato (a), poseedor (a), tenedor (a) del inmueble ubicado en la dirección _____ identificado con el UsUARIO de la FICERRE de energía eléctrica del Departamento del Guaviare, con el código del cliente número _____ en ejercicio de las atribuciones reconocidas por el régimen de los servicios públicos domiciliarios, respetuosamente me permito manifestar:

PETICIÓN, QUEJA O RECLAMO SEGÚN LA OPCIÓN DILIGENCIADA

RAZONES QUE FUNDAMENTAN LA PETICIÓN, QUEJA O RECLAMO

	GESTIÓN DE COMERCIALIZACIÓN	Código:	M-GC-IT-01
		Fecha de aprobación:	30/04/2018
	Instructivo para presentación de PQR en los diferentes medios	Versión:	1.0
		Página:	10 de 12

Una vez tenga el formato correspondiente de la PQR o recurso totalmente diligenciado, según corresponda, radicar este documento en cualquiera de nuestros puntos de atención.

NOTA: Se recomienda al suscriptor y/o usuario que al momento de presentar su PQR o recurso, tenga a la mano el código del cliente asignado en la factura.

5.3. PRESENTACIÓN DE PQR Y RECURSOS EN LA PÁGINA WEB


Las PQR y recursos que deseen presentar en la página web de la empresa www.energuaviare.com, lo realizan siguiendo estos pasos:

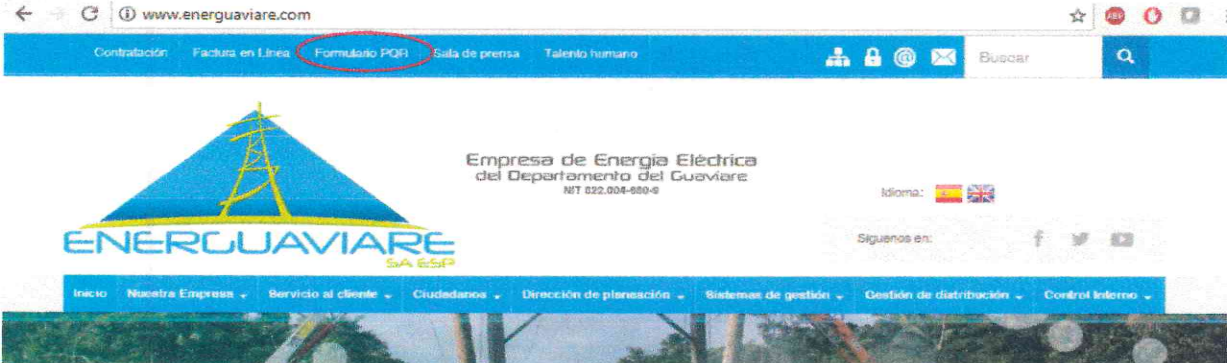
- a. Ingresar a la página web de ENERGUAVIARE S.A E.S.P, con la dirección www.energuaviare.com y aparece la siguiente imagen.



- b. Dar clic en formulario PQR, el cual aparece en la parte superior de la página web, así:


Alcántara

	GESTIÓN DE COMERCIALIZACIÓN	Código:	M-GC-IT-01
		Fecha de aprobación:	30/04/2018
	Instructivo para presentación de PQR en los diferentes medios	Versión:	1.0
		Página:	11 de 12



- c. Luego diligencia cada uno de los campos que contiene el formulario, aclarando que los campos que están marcados con un asterisco (*) son de obligatorio diligenciamiento.
- **Asunto***: Selecciona la opción que se acomode a sus necesidad (petición, queja, reclamo, recurso de reposición, recurso de reposición y en subsidio de apelación, o sugerencia), teniendo en cuenta que la definición de cada una opción está relacionada en el capítulo 3 (definiciones) del presente instructivo.
 - **Nombre y apellido o Razón Social***: Datos completos como figura en los documentos de identidad de la persona natural o jurídica.
 - **Número de identificación***: del usuario que está presentando la PQR o recurso.
 - **Lugar de expedición**: Lugar de expedición del documento de identidad
 - **En calidad de**: Selecciona la opción que se acomode a posición en el inmueble (propietario, arrendatario, poseedor, tenedor).
 - **Código del cliente**: es el código asignado al usuario y que aparece en la parte superior derecha de la factura.
 - **Localidad***: Seleccionar el lugar donde está recibiendo el servicio de energía eléctrica (San Jose del Guaviare, Capricho, Retorno, Libertad, Calamar, Puerto Concordia-Meta)
 - **Teléfono***: El número de teléfono de contacto del usuario
 - Correo electrónico de correspondencia autorizadas para recibir contestación*
 - **Derecho de petición, queja, reclamo, recurso de reposición o recurso de reposición y en subsidio de apelación, o Sugerencia según la opción diligenciada***:
 - **Razones que fundamenta el derecho de petición, la queja, reclamo, recurso de reposición o recurso de reposición y en subsidio de apelación, o Sugerencia.**
 - **Anexos y/o pruebas**: Adjunta los documentos que tiene como elemento probatorio.

[Handwritten signature]

	GESTIÓN DE COMERCIALIZACIÓN	Código:	M-GC-IT-01
		Fecha de aprobación:	30/04/2018
	Instructivo para presentación de PQR en los diferentes medios	Versión:	1.0
		Página:	12 de 12

d. Luego da clic en Subir al servidor, y aparece un mensaje que le informa el número de radicado de su PQR o recurso.

6. ANEXOS

- 6.1. Formato de presentación de PQR.
- 6.2. Formato de presentación de recursos de reposición, o recursos de reposición y en subsidio de apelación.

7. CONTROL DE CAMBIOS

CONTROL DE CAMBIOS			
VERSIÓN N°	FECHA DE APROBACIÓN	DESCRIPCIÓN DEL CAMBIO	FUENTE DE VERIFICACIÓN
1.0	30/04/2018	Creación del documento	Acta N° 04 del Comité MECI-CALIDAD del 30/04/2018

	ELABORÓ	REVISÓ		APROBÓ
Firma:				
Nombre:	Carlos Alberto Cuellar Guzman	Hernando Antonio Hincapie Restrepo	Ingrid Natali Novoa Pescador	Marlon Yohan Lopez Sanchez
Cargo:	Profesional 01 Contac Center	Subgerente Comercial y de Mercadeo / Líder de proceso de Gestión Comercial	Profesional 01 Calidad	Director de Planeación / Presidente del Comité MECI-CALIDAD
Fecha:	27/04/2018	27/04/2018	27/04/2018	30/04/2018