



INSTRUCTIVO PARA PRESENTACIÓN DE PQR EN LOS DIFERENTES MEDIOS



Código: SC-AC-IN-002
Versión: 2.0
Fecha de Aprobación:
11/02/2026

San José del Guaviare

	ATENCIÓN A CLIENTES	Código:	SC-AC-IN-002
		Fecha de aprobación:	11/02/2026
	Instructivo para presentación de PQR en los diferentes medios	Versión:	2.0
		Página:	2 de 11

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 a los suscriptores y/o usuarios del servicio de energía eléctrica, servicio que es distribuido y comercializado por ENERGUAVIARE S.A. E.S.P.

3. DEFINICIONES

- **Peticiones que Constituyen Reclamación:** Son aquellas solicitudes, quejas o recursos que presentan los usuarios o suscriptores con los que manifiestan inconformidad o controversia respecto al servicio prestado. Esto puede referirse a problemas como cobros excesivos, interrupciones del servicio, o cualquier otro motivo que genere descontento. Es una solicitud formal que exige una revisión o solución por parte de la empresa.
- **Reclamación:** se refiere a la manifestación clara y directa de una inconformidad o solicitud por parte del cliente hacia la empresa de energía. Una reclamación en este ámbito suele presentarse cuando hay problemas como cobros excesivos, errores en la factura, interrupciones del servicio, o discrepancias con la medición del consumo. La reclamación puede hacerse de forma escrita o telefónica y debe incluir detalles como datos del cliente, descripción del problema, y solicitud de solución. La empresa está obligada a recibir la reclamación y responder en un plazo determinado, generalmente 15 días hábiles, ofreciendo una solución o explicación clara. Si no se resuelve, el cliente puede acudir a organismos reguladores o defensores del consumidor para buscar una resolución extrajudicial o judicial.
- **Recurso de Reposición:** es una herramienta legal que permite al usuario solicitar a la misma compañía que revise, modifique o revoque una decisión relacionada con la prestación del servicio, como puede ser una facturación, suspensión, corte o terminación del servicio, entre otras, Este recurso se presenta ante la propia empresa y tiene como finalidad que la autoridad competente reevalúe su decisión inicial. Además, generalmente debe interponerse en un plazo determinado desde que el usuario recibe la resolución que desea impugnar, habitualmente en cinco días hábiles
- **Recurso de reposición y en subsidio apelación:** es un mecanismo legal para que el usuario exprese su desacuerdo con una decisión tomada por la empresa, como en casos de facturación, corte, suspensión o terminación del servicio.
- El recurso de reposición se presenta para que la misma empresa revise y modifique o revoque su decisión inicial. Si la empresa mantiene su decisión, se

	ATENCIÓN A CLIENTES	Código:	SC-AC-IN-002
		Fecha de aprobación:	11/02/2026
	Instructivo para presentación de PQR en los diferentes medios	Versión:	2.0
		Página:	3 de 11

puede activar el recurso en subsidio de apelación, que implica que un ente superior (como una superintendencia de servicios públicos) revise la decisión confirmada por la empresa.

- **Queja:** es una manifestación verbal o escrita donde un usuario expresa su inconformidad o insatisfacción respecto a la prestación del servicio, la actuación o conducta del personal de la empresa, o condiciones del servicio recibido. Es un derecho que tiene el usuario para solicitar una revisión o solución ante problemas como cortes de energía, cobros elevados o errores en la facturación.
- **Sistema de información comercial:** Es una herramienta tecnológica integral que apoya la gestión administrativa, comercial y técnica relacionada con los clientes o usuarios del servicio de energía. Este sistema permite administrar contratos, facturación, cobros, atención al cliente y control de pérdidas, integrando a la vez procesos financieros y de suministro. Facilita la interacción con comercializadoras, la gestión de medidores y la facturación electrónica, además de ofrecer portales web para comercializadoras y clientes donde se puede acceder a información sobre consumos, facturas y reportes de incidencias.
- **Canales de comunicación:** Se refiere a los medios o vías mediante los cuales se transmite y recibe información tanto de manera interna entre empleados y departamentos, como de manera externa con clientes, proveedores y otros stakeholders (grupos de interés). Estos canales permiten gestionar la comunicación para mejorar la atención al cliente, la coordinación interna y la eficiencia operativa de la empresa.
- **Decisión definitiva PQR:** se refiere a la resolución final que la empresa emite tras investigar una petición, queja o reclamo (PQR) presentado por un usuario o cliente. Este término implica que la empresa ha analizado la queja o reclamo relacionado con la prestación del servicio, como puede ser la facturación, atención, o cualquier otra inconveniencia, y ha tomado una determinación que cierra el proceso administrativo del PQR..
- **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:** Es la persona que firma el contrato con la empresa proveedor del servicio de energía eléctrica, y puede ser un propietario del inmueble, arrendatario, poseedor o tenedor del inmueble.
- **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.

	ATENCIÓN A CLIENTES	Código:	SC-AC-IN-002
		Fecha de aprobación:	11/02/2026
	Instructivo para presentación de PQR en los diferentes medios	Versión:	2.0
		Página:	4 de 11

- **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

Tener en cuenta lo siguiente De conformidad con el **artículo 16 de la Ley 1437 de 2011**, sustituido por la **Ley 1755 de 2015**, las peticiones escritas dirigidas a la empresa de servicios públicos de energía eléctrica deberán contener, por lo menos, los siguientes requisitos:

- I. **Identificación y Destinatario**
 - **Destinatario:** La **designación de la Empresa** como el prestador del servicio público de energía eléctrica a la que se dirige la PQR.
- II. **Información del Solicitante:**
 - **Nombres y apellidos completos** del solicitante y, si es el caso, de su representante o apoderado.
 - **Documento de identidad** (C.C., NIT, etc.).
- II. **Objeto y Fundamentación**
 - **Objeto de la Petición:** La indicación clara de la solicitud o pretensión (por ejemplo: revisión de cobro, reconexión, etc.).
 - **Fundamentos:** Las **razones** o hechos en las que se basa la petición.
 - **Soporte Documental:** La **relación de los documentos** que el peticionario desee presentar para iniciar el trámite.
- III. **Notificación y Servicio**
 - **Medios de Notificación:**
 - La **dirección** donde recibirá correspondencia.
 - El peticionario podrá agregar el **número de fax o la dirección electrónica**.
 - *(Nota: Si el peticionario es una persona privada obligada a estar inscrita en el registro mercantil, debe indicar su dirección electrónica).*
 - **Firma:** La **firma del peticionario** (cuando fuere el caso).

Requisito Específico para el Servicio de Energía Eléctrica

Adicionalmente, 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**.

Facilidades para la Presentación de PQR (ENERGUAVIARE)

ENERGUAVIARE S.A. E.S.P. facilita a los usuarios y/o suscriptores los formatos para interponer sus PQR, los cuales están disponibles a través de las **oficinas de atención**

	ATENCIÓN A CLIENTES	Código:	SC-AC-IN-002
		Fecha de aprobación:	11/02/2026
	Instructivo para presentación de PQR en los diferentes medios	Versión:	2.0
		Página:	5 de 11

al usuario y en la página web de la empresa (www.energuaviare.com) en versión descargable.

4.1. REGLA GENERAL DE PRESENTACION

Los recursos se interpondrán por escrito, el cual:

- No requiere de presentación personal si quien lo presenta ha sido reconocido previamente en la actuación.
- También podrán presentarse por medios electrónicos.

Requisitos Específicos del Contenido

Los recursos deberán reunir, además, los siguientes requisitos:

NUMERAL	REQUISITO	DESCRIPCION
4.1.1	Oportunidad y legitimación	Interponerse dentro del plazo legal , por el interesado o su representante o apoderado debidamente constituido.
4.1.2	Sustentación	Sustentarse con expresión concreta de los motivos de inconformidad.
4.1.3	Pruebas	Solicitar y aprobar las pruebas que se pretendan hacer valer.
4.1.4	Identificación y Notificación	Indicar el nombre y la dirección del recurrente , así como la dirección electrónica si desea ser notificado por este medio.

4.2. FORMAS DE PRESENTACIÓN DE PQR Y RECURSOS

La Empresa dispone de los siguientes canales de atención para la recepción de Peticiones, Quejas, Reclamos y Recursos (PQR):

Canales de Atención

	ATENCIÓN A CLIENTES	Código:	SC-AC-IN-002
		Fecha de aprobación:	11/02/2026
	Instructivo para presentación de PQR en los diferentes medios	Versión:	2.0
		Página:	6 de 11

TIPO DE PRESENTACION	MODALIDAD	DESCRIPCION
Verbales	Presencial	Presentadas en nuestras instalaciones ante la persona dispuesta para recibir PQR verbales.
	Telefónica	Vía celular, a través del <i>call center</i> .
Escritas	Presencial	Radicación delo escrito por el Suscriptor o Usuario directamente en nuestras instalaciones .
Virtuales	Electrónica	Envío de PQR a través de la pagina web o por correo electrónico.

Constancia de Recepción

En cualquiera de estos eventos (verbal, escrito o virtual), se entregará al suscriptor o Usuario su **número de radicado** como constancia de la presentación.

4.3. CANALES DE ATENCIÓN DE PQR Y RECURSOS

ENERGUAVIARE S.A. E.S.P. pone a disposición de sus usuarios y/o suscriptores los siguientes canales para la presentación de Peticiones, Quejas, Reclamos y Recursos (PQR):

Canal	Modalidad	Descripción
Centro de Atención Telefónica	Via telefónica	Cuenta con un centro especializado donde se reciben las llamadas de los usuarios y/o suscriptores para la presentación de PQR.
Puntos de Atención al Usuario	Presencial	ENERGUAVIARE S.A E.S.P dispone de seis (6) puntos de atención física, con personal disponible para atender directamente al usuario y/o suscriptor.
Pagina Web	Virtual / Electronica	La empresa tiene disponible en su sitio web el formulario de PQR, a través del cual el usuario y/o suscriptor puede presentar sus solicitudes.

	ATENCIÓN A CLIENTES	Código:	SC-AC-IN-002
		Fecha de aprobación:	11/02/2026
	Instructivo para presentación de PQR en los diferentes medios	Versión:	2.0
		Página:	7 de 11

4.5. PUNTOS DE ATENCIÓN AL USUARIO DE MANERA PRESENCIAL

ENERGUAVIARE S.A. E.S.P. cuenta con puntos de atención distribuidos en el Departamento del Guaviare y el Sur del Meta.

Localidad / Municipio	Departamento	Dirección	Horario de Atención (Lunes a Viernes)
Principal San José del Guaviare	Guaviare	Calle 8 N° 23-55, Barrio el Centro, Municipio de San Jose del Guaviare.	08: 00 am 12 pm y de 02: 00 pm a 05: 00 PM
Calamar	Guaviare	Carrera 6 con calle 9, Barrio la Paz, Municipio de Calamar.	08: 00 am 12 pm y de 02: 00 pm a 05: 00 PM
La Libertad	Guaviare	Barrio Cantarranas, Municipio de El Retorno.	08: 00 am 12 pm y de 02: 00 pm a 05: 00 PM
El Capricho	Guaviare	Centro poblado El Capricho, Corregimiento el Capricho, Municipio de San Jose del Guaviare.	08: 00 am 12 pm y de 02: 00 pm a 05: 00 PM
Concordia	Guaviare	Barrio Primero de Mayo, Municipio de Puerto Concordia.	08: 00 am 12 pm y de 02: 00 pm a 05: 00 PM

4.6. TERMINOS PARA RESOLVER LA PQR Y LOS RECURSOS

ENERGUAVIARE S.A. E.S.P. resolverá la Petición, Queja, Reclamo o Recurso (PQR o recurso) dentro de los **quince (15) días hábiles** siguientes a la fecha de su presentación a través de cualquiera de los canales dispuestos por la empresa.

	ATENCIÓN A CLIENTES	Código:	SC-AC-IN-002
		Fecha de aprobación:	11/02/2026
	Instructivo para presentación de PQR en los diferentes medios	Versión:	2.0
		Página:	8 de 11

5. DESARROLLO

5.1. PRESENTACIÓN DE PQR EN EL CENTRO DE ATENCIÓN TELEFÓNICA

Para presentar una Petición, Queja o Reclamo (PQR) a través del Centro de Atención Telefónica de ENERGUAVIARE S.A. E.S.P.:

1. **Marque el número: 318 782 7947.**
2. **Línea gratuita:** 01 8000 93 12 16
3. Será atendido por uno de nuestros trabajadores.
4. **Recomendación:** Se sugiere tener a la mano la **factura** o el **código de cliente** para agilizar la atención.

NOTA ACLARATORIA Importante (Presentación de Recursos)

Los recursos (de reposición o de apelación en subsidio) **solo** se pueden presentar:

- **De manera escrita** en las oficinas de atención al usuario.
- **A través del formulario de PQR** dispuesto en la página web de la empresa.

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

Las Peticiones, Quejas y Reclamos (PQR) se pueden presentar de dos formas en cualquiera de nuestros puntos de atención al usuario:

1. PQR Verbales

- Se presentan directamente ante el trabajador de atención al usuario dispuesto en las instalaciones.

2. PQR Escritas

- El suscriptor y/o usuario puede solicitar al trabajador de atención el formato correspondiente a su necesidad, el cual puede ser:
 - Formato de Peticiones, Quejas y Reclamos.
 - Formato de Recursos de Reposición o Recurso de Reposición y en Subsidio de Apelación.

5.3. PRESENTACIÓN DE PQR Y RECURSOS EN LA PÁGINA WEB

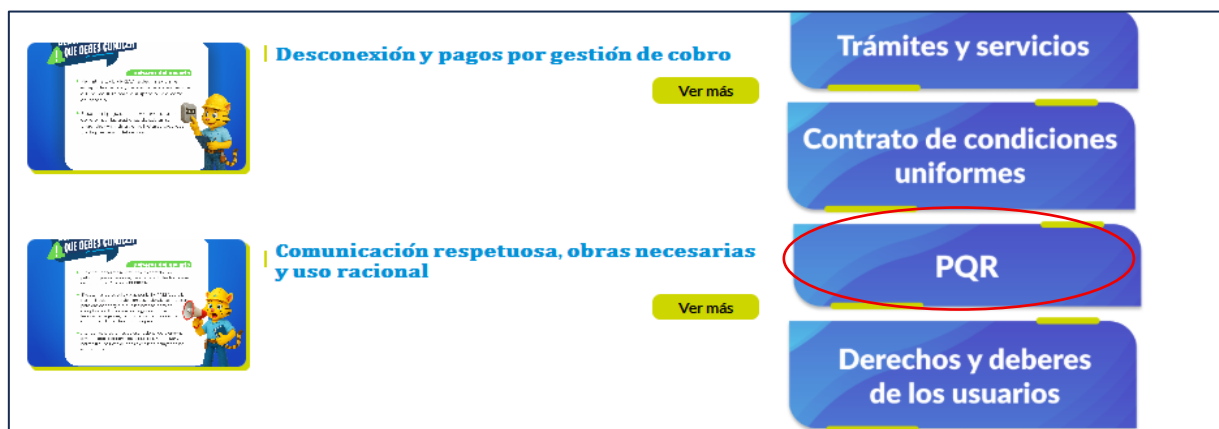
Las PQR y recursos que deseen presentar en la página web de la empresa www.energuaviare.com, lo realizan siguiendo estos pasos:

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

	ATENCIÓN A CLIENTES	Código:	SC-AC-IN-002
		Fecha de aprobación:	11/02/2026
	Instructivo para presentación de PQR en los diferentes medios	Versión:	2.0
		Página:	9 de 11



- b. Bajas el cursos hasta llegar al recuadro de PQR y das clic, el cual aparece en la parte inferior de la página web, así:



- c. El siguiente es el proceso para diligenciar el formulario de Peticiones, Quejas y Reclamos (PQR). Los campos marcados con un asterisco (*) son de obligatorio diligenciamiento.

	ATENCIÓN A CLIENTES	Código:	SC-AC-IN-002
		Fecha de aprobación:	11/02/2026
	Instructivo para presentación de PQR en los diferentes medios	Versión:	2.0
		Página:	10 de 11

- **Municipio del servicio (*)**: Seleccionar el lugar donde se recibió el servicio de energía eléctrica: San José del Guaviare, Capricho, Retorno, Libertad, Calamar, Puerto Concordia (Meta).
- **Matrícula (*)**: Código del cliente (esencial para identificar el servicio).
- **Tipo de solicitud (*)**: Seleccionar según la necesidad, entre las opciones se incluyen: Petición: Solicitud respetuosa de información o actuación.
Queja: Manifestación de inconformidad frente a la forma de prestar el servicio.
- **Reclamo**: Exigencia o demanda por la vulneración de un derecho o servicio inadecuado.
- **Sugerencias**: Propuesta para mejorar un proceso, servicio o atención.
- Otras Opciones: Solicitud información pública, Solicitud del servicio, Denuncia, Solicitud general, Cambio de comercializador.
- **Tipo de solicitante (*)**: Seleccionar la opción que corresponda: persona natural, persona jurídica, niño(a) o adolescente, apoderado, autorizado o propietario.
- **Primer Nombre (*)**: Nombre de la persona que presenta la PQRS.
- **Segundo Nombre**: Nombre de la persona que presenta la PQRS.
- **Primer Apellido (*)**: Apellido de la persona que presenta la PQRS.
- **Segundo Apellido**: Apellido de la persona que presenta la PQRS.
- **Tipo de identificación (*)**: Seleccionar la opción que corresponda: C.C (Cédula de Ciudadanía), C.E (Cédula de Extranjería), T.I (Tarjeta de Identidad), NIT, OTRO.
- **Número de identificación (*)**: Número del documento de identidad del usuario que presenta la PQR o recurso.
- **Lugar de expedición (*)**: Lugar de expedición del documento de identidad.
- **Dirección (*)**: Dirección completa de la persona que presenta la PQRS.
- **Teléfono celular (*)**: El número de contacto del usuario.
- **Teléfono fijo**: El número de teléfono de contacto del usuario.
- **Tipo de notificación (*)**: Seleccionar según sea el caso: notificación por correo electrónico o dirección de notificación física.
- **Correo electrónico (*)**: Correo electrónico de correspondencia autorizado para recibir contestación.
- **Correo electrónico de notificación (*)**: Correo electrónico donde se le pueda notificar la respuesta (si se selecciona esta opción como tipo de notificación).
- **Hechos o Motivos de Petición (*)**: Razones que fundamentan el derecho de petición, la queja, reclamo, recurso de reposición, recurso de reposición y en subsidio de apelación, o Sugerencia.

	ATENCIÓN A CLIENTES	Código:	SC-AC-IN-002
		Fecha de aprobación:	11/02/2026
	Instructivo para presentación de PQR en los diferentes medios	Versión:	2.0
		Página:	11 de 11

6. CONTROL DE CAMBIOS

CONTROL DE CAMBIOS			
VERSIÓN N°	FECHA DE APROBACIÓN	DESCRIPCIÓN DEL CAMBIO	FUENTE DE VERIFICACIÓN
1	30/04/2018	Creación del documento	Acta N°04 del comité MECI CALIDAD del 30/04/2028
2	11/02/2026	El cambio de imagen corporativa es una estrategia que busca fortalecer la marca, mejorar su posicionamiento y adaptarla a las nuevas realidades del mercado. No se trata solo de un cambio estético, sino de una decisión estratégica que busca generar un impacto positivo en la percepción de los usuarios y en los resultados de la empresa. De acuerdo con ello, la justificación de cambio de los manuales, formatos y demás documentos.	Acta N°003 de la mesa técnica de los Sistemas Integrados de Gestión del 2026.

	ELABORÓ	REVISÓ	APROBÓ
FIRMA	ORIGINAL FIRMADO	ORIGINAL FIRMADO	ORIGINAL FIRMADO
		ORIGINAL FIRMADO	
NOMBRE	Alberto Cuellar Guzman	Freiman David López Roldan Eidi Yuliana Peña León	Marlon Yohan López Sánchez
CARGO	Profesional 01 Contac Center	Subgerente comercial y mercadeo Profesional 01 Gestión de Calidad	Director de Planeación