TRANSPARENCIA

Esquema de publicación de información

Versión 1.0 · Vigente desde 9 de octubre de 2026

En cumplimiento de la Ley 1712 de 2014, de transparencia y del derecho de acceso a la información pública, y de la Resolución 1519 de 2020 del Ministerio de Tecnologías de la Información y las Comunicaciones, **Enervia ESP** adopta el siguiente esquema de publicación, que indica qué información pone a disposición del público, dónde encontrarla y con qué frecuencia se actualiza.

1. Información publicada

Categoría	Información	Dónde	Actualización
Información de la entidad	Quiénes somos, propósito, canales de atención y horarios.	Inicio	Cuando cambie
Normativa	Contrato de Condiciones Uniformes, derechos y deberes, marco legal.	Normativa	Cuando cambie
Tarifas	Tarifas vigentes por periodo y municipio, con su soporte en PDF; metodología tarifaria.	Tarifas	Mensual
Atención al ciudadano	Formulario de PQRS, procedimiento de PQRS, Carta de Trato Digno, consulta de facturas.	PQRS · Facturas · Normativa	Permanente
Datos personales	Política de tratamiento de datos personales.	Datos personales	Cuando cambie
Recursos	Guías y material de apoyo para el uso del servicio.	Recursos	Cuando haya nuevo material

Transparencia	Este esquema de publicación y demás información pública.	Transparencia	Anual o cuando cambie

2. Dónde consultar

Toda la información está disponible en el sitio web https://enerviaesp.com, en las secciones indicadas, y puede solicitarse en la oficina de atención.

3. Solicitudes de información pública

Si la información que necesitas no está publicada, puedes pedirla mediante una **solicitud de información pública** en el formulario de PQRS. La empresa responderá dentro de los diez (10) días hábiles siguientes. La información se entrega en el formato disponible y sin costo, salvo los costos de reproducción cuando se pida en un medio físico.

4. Información reservada o clasificada

No se publica la información que la ley califica como reservada o clasificada, en especial los datos personales de los suscriptores, que se protegen según la Ley 1581 de 2012.

5. Responsable

El área de atención al usuario es responsable de mantener actualizado este esquema y de verificar que la información publicada esté completa y vigente.