NORMATIVA

Procedimiento de peticiones, quejas, reclamos y recursos

Versión 1.0 · Vigente desde 9 de octubre de 2026

Este procedimiento explica cómo presentar peticiones, quejas, reclamos, sugerencias y denuncias (PQRS) ante **Enervia ESP**, los plazos de respuesta y los recursos disponibles. Se basa en los artículos 152 a 159 de la Ley 142 de 1994 y en la Ley 1755 de 2015.

1. Tipos de solicitud

Tipo	¿Cuándo usarlo?
Petición de interés general o particular	Para pedir algo a la empresa: información, una actuación, documentos o la prestación del servicio.
Queja	Para manifestar inconformidad con la atención recibida o la conducta del personal.
Reclamo	Para pedir la revisión de una factura, un cobro, una suspensión o la calidad del servicio.
Sugerencia	Para proponer una mejora en el servicio o la atención.
Felicitación	Para reconocer un buen servicio o la labor del personal.
Denuncia	Para poner en conocimiento una conducta irregular.
Solicitud de información pública	Para pedir información pública de la empresa (Ley 1712 de 2014).
Queja disciplinaria o denuncia por acto de corrupción	Para denunciar posibles actos de corrupción o faltas del personal.

2. Canales de recepción

- **Sitio web:** formulario de PQRS en https://enerviaesp.com/pqrs, disponible todo el día.

- **Correo electrónico:** [Correo de PQRS pendiente].
- **Teléfono:** [Teléfono pendiente].
- **Oficina:** [Dirección pendiente], Bogotá, en el horario lunes a viernes, 8:00 a. m. a 5:00 p. m..

3. ¿Qué información debes entregar?

- Nombre completo y número de documento.
- Un dato de contacto para responderte: correo, teléfono o dirección.
- El tipo de solicitud, el asunto y una descripción clara de los hechos.
- Si se refiere a una factura, el número de la factura o el periodo.
- Los documentos o pruebas que quieras aportar.

Las peticiones verbales se registran por escrito y se te entrega el número de radicado.

4. Radicado

Toda solicitud recibe un número de radicado único (por ejemplo, **REC-2026-000123**), que se te informa al presentarla y te permite hacerle seguimiento. Cuando radicas por el sitio web, lo recibes en pantalla, por correo y por mensaje de texto.

5. Plazos de respuesta

Solicitud	Plazo máximo
Peticiones, quejas y reclamos sobre el servicio (art. 158 Ley 142 de 1994)	15 días hábiles
Solicitudes de documentos o información (Ley 1755 de 2015)	10 días hábiles
Consultas sobre materias a cargo de la empresa (Ley 1755 de 2015)	30 días hábiles

Si no es posible responder dentro del plazo, te informaremos antes de su vencimiento el motivo y la fecha en que responderemos. En las PQR sobre el servicio, si la empresa no responde dentro de los quince días hábiles opera el **silencio administrativo positivo**: se entiende resuelta a tu favor,

salvo que hayas auspiciado la demora o se requiera practicar pruebas.

6. Recursos

Si no estás de acuerdo con la decisión sobre un reclamo relacionado con facturación, suspensión, corte o negación del servicio, puedes interponer:

- **Recurso de reposición** ante la empresa, para que revise su decisión.
- **Recurso de apelación** ante la Superintendencia de Servicios Públicos Domiciliarios, que puedes presentar como subsidiario del de reposición.

Los recursos se presentan dentro de los **cinco (5) días hábiles** siguientes a la notificación de la decisión (art. 154 de la Ley 142 de 1994). Para recurrir debes acreditar el pago de las sumas que no han sido objeto de reclamo.

7. Mientras se resuelve tu reclamo

La empresa no puede suspender el servicio por el no pago de las sumas que estén en reclamo mientras este no haya sido resuelto, siempre que pagues los valores no reclamados.

> Las sugerencias y felicitaciones también reciben radicado y respuesta. Nos ayudan a mejorar.