

La EMPREVEL E.S.P. definió procesos y procedimientos (aún en construcción) que contienen la descripción de la atención a trámites de los grupos de interés:

1. TRÁMITES QUE PUEDE PRESENTAR EN NUESTRO CORREO: pqrsemprevelesp@gmail.com

PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS Y SUGERENCIAS

Cuando quiera radicar una petición, queja, reclamo o sugerencia, escríbanos que con gusto estaremos atentos.

DEFINICIONES PARA TENER EN CUENTA:

- **PETICIÓN.** Derecho Constitucional según Artículo 23 de la C.P. que debe ser atendido conforme el CPACA (Ley 1437 de 2011), Toda persona tiene derecho a presentar peticiones respetuosas a las autoridades, en los términos señalados en este código, por motivos de interés general o particular, y a obtener su resolución completa y de fondo sobre esta.

La actuación que inicie cualquier persona ante las autoridades implica el ejercicio del derecho de petición consagrado en el artículo 23 de la Constitución Política, sin que sea necesario invocarlo. Mediante él, entre otras actuaciones, se podrá solicitar: el reconocimiento de un derecho, la intervención de una entidad o funcionario, la resolución de una situación jurídica, la prestación de un servicio, requerir información, consultar, examinar y requerir copias de documentos, formular consultas, quejas, denuncias y reclamos e interponer recursos.

El ejercicio del derecho de petición es gratuito y puede realizarse directamente.

- **QUEJA.** 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 desarrollo de sus funciones, incluidos los actos de corrupción realizados por funcionarios de la entidad, y de los cuales tengan conocimiento, así como sugerencias que permitan realizar modificaciones a la manera como se presta el servicio público para el mejoramiento continuo de la E.S.P.

Como complemento a la queja, en esta definición también puede incluir sus denuncias, que es poner en conocimiento ante una autoridad competente de una conducta posiblemente irregular, para que se adelante la correspondiente investigación, disciplinaria, fiscal, administrativa - sancionatoria o ético profesional, que el usuario considera que lo afecta de la E.S.P.

WEBSITE: <http://www.emprevelesp.com.co/> - SERVICIO AL USUARIO: usuariosemprevelesp@gmail.com

PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS Y SUGERENCIAS: pqrsemprevelesp@gmail.com

EMERGENCIAS: Cel # 318 256 0420 - TELEFAX # (7) 7563102 -

CALLE 9 No.7-01 BARRIO AQUILEO PARRA
VÉLEZ - SANTANDER – COLOMBIA

- **RECLAMO.** Derecho que tiene toda persona de exigir, reivindicar o demandar una solución, ya sea por motivo general o particular, referente a la prestación indebida de un servicio o a la falta de atención de una solicitud, incluidos los actos de corrupción realizados por funcionarios de la entidad, y de los cuales tengan conocimiento, así como sugerencias que permitan realizar modificaciones a la manera como se presta el servicio público.
- **SUGERENCIA.** Manifestación de una idea o propuesta para mejorar el servicio o la gestión de la entidad, que pueden ser de agrado al recibir un servicio o atención por parte de un servidor de la entidad.

2. TRÁMITES QUE PUEDE PRESENTAR EN NUESTRO CORREO: usuarioemprevel@gmail.com

ASUNTOS RELACIONADOS CON LOS USUARIOS Y QUE NO SE ESTÉN INCLUIDOS EN LAS PQRS:

Cuando quiera realizar una Solicitud de DISPONIBILIDAD de Servicios y MATRÍCULA, Cancelación de MATRÍCULA, SUSPENSIÓN temporal del servicio y REINSTALACIÓN luego de la suspensión, Pagos O ACUERDOS DE PAGO, Cambio de MICROMEDIDOR, Cambio de fecha en FACTURA por vencimiento, Solicitud de VISITA OCULAR, entre otros.

Fuentes: Adaptado de <https://www.superservicios.gov.co/servicios-al-ciudadano/solicitudes-y-tramites> y http://www.secretariasenado.gov.co/senado/basedoc/ley_1437_2011.html