

RESOLUCIÓN No. 252 DEL 30 DE SEPTIEMBRE DE 2026

"Por medio de la cual se dispone la suspensión temporal de la atención presencial de Peticiones, Quejas y Reclamos (PQR) en la Dirección Comercial y Servicio al Cliente, con ocasión de una actividad institucional de bienestar, y se dictan otras disposiciones"

EL GERENTE DE EMPUMELGAR E.S.P.

En uso de sus facultades legales y estatutarias, en especial las conferidas por la Ley 142 de 1994, el Decreto 1083 de 2015 y demás normas concordantes, y

CONSIDERANDO:

Que el artículo 153 de la Ley 142 de 1994 dispone que las empresas prestadoras de servicios públicos domiciliarios deben contar con una Oficina de Peticiones, Quejas y Recursos, encargada de recibir, atender, tramitar y responder las solicitudes presentadas por los usuarios, suscriptores y suscriptores potenciales.

Que mediante la Resolución No. 252 del 30 de septiembre de 2026, EMPUMELGAR E.S.P. autorizó la realización de una actividad establecida en el plan de bienestar con ocasión de la celebración del Día del Amor y la Amistad, programada para el viernes dos (2) de octubre de 2026 en el Parque Caiké, ubicado en la ciudad de Ibagué, Tolima.

Que, con motivo de dicha actividad, el personal de la Dirección Comercial y Servicio al Cliente participará en la jornada institucional, por lo cual no será posible brindar atención presencial al público en el área de Peticiones, Quejas y Reclamos (PQR) durante esa fecha.

Que, con el propósito de mantener habilitado un canal para la recepción de las solicitudes de los usuarios, se dispondrá de los correos electrónicos pqr@empumelgaresp.com, ventanilla.unica@empumelgaresp.com sin perjuicio de la obligación de EMPUMELGAR E.S.P. de tramitar y responder las PQR dentro de los términos legales correspondientes.

Que, en mérito de lo expuesto,

RESUELVE:

ARTÍCULO 1. SUSPENDER la atención presencial al público en el área de Peticiones, Quejas y Reclamos (PQR) de la Dirección Comercial y Servicio al Cliente de EMPUMELGAR E.S.P. durante el viernes dos (2) de octubre de 2026, con ocasión de la actividad institucional de bienestar autorizada mediante la Resolución No. 252 del 30 de septiembre de 2026.

ARTÍCULO 2. MANTENER HABILITADOS los correos electrónicos pqr@empumelgaresp.com ventanilla.unica@empumelgaresp.com como canales para la recepción de Peticiones, Quejas y Reclamos durante la fecha señalada y oficina virtual a través de la página <https://empumelgaresp.com>. Las solicitudes recibidas por este medio deberán ser registradas, tramitadas y respondidas conforme al procedimiento interno y dentro de los términos legales aplicables.

ARTÍCULO 3. DISPONER que la suspensión de la atención presencial establecida en esta resolución aplica exclusivamente para el viernes dos (2) de octubre de 2026. La atención presencial se reanudará en el horario habitual el siguiente día hábil.

ARTÍCULO 4. Los Servicios de bocatoma, planta de tratamiento plaza de mercado y parqueadero prestarán el servicio con la normalidad con que se viene atendiendo sin restricción alguna.

ARTÍCULO 5 COMUNICAR esta medida a los usuarios y a la ciudadanía mediante los canales institucionales disponibles, indicando la fecha de suspensión de la atención presencial y el correo electrónico habilitado para la recepción de PQR.

ARTÍCULO 5. La presente resolución rige a partir de la fecha de su expedición.

COMUNÍQUESE Y CÚMPLASE.

Dada en Melgar-Tolima, el treinta (30) del mes de septiembre del dos mil veintiséis (2026).



JAIRO HERNANDO DIAZ GIRALDO
Gerente Empumelgar

Proyectó: Mary Alejandra Ladino Llanos – Profesional de Apoyo a la Gestión Administrativa – 30/09//2026 
Revisó: Milton Harol Restrepo Laguna – Director Administrativo y Financiero – 30/09//2026 
Revisó: Rubén David Arias Salamanca – Jefe de Oficina Jurídica y de Contratación – 30/09//2026 
Aprobó: Jorge Bohorquez Lozano Abogado EMPUMELGAR – 30/09//2026 