



MANUAL DEL SISTEMA PQR'S

QUE ES UN PQR'S?

Las Petición, Queja, Reclamos y Solicitudes

Las PQR'S (Petición, Queja, Reclamos y Solicitudes); es el derecho que tienen las personas a presentar un derecho de petición y/o solicitud tanto al prestador de servicio como a las autoridades competentes, por insatisfacción o por cualquier motivo de su interés, realizando la petición y/o solicitud de forma particular, persona o grupal.

Esta solicitud implica la responsabilidad de respuesta y solución en unos tiempos establecidos por ley en los entes de control con esto se mejora la calidad en prestación de servicio al cliente en sus quejas, reclamos y el derecho a recursos de reposición y de petición y/o solicitud que establece la ley.

Para esto se cuenta con un espacio en servicio al cliente en nuestra página web en el link PQR'S, botón Registrar CUN para la forma virtual y/o en las oficinas dispuestas para el diligenciamiento del formato escrito.

Petición: El derecho de petición es la solicitud ya sea de tipo verbal o escrita de una inconformidad en el servicio en nuestro PQR'S contamos con un espacio para ser diligenciado vía electrónica o escrita. Con este soporte o factura se realiza la solicitud de tipo formal pidiendo una respuesta como cliente a la entidad proveedora del servicio dentro de los cinco (5) días hábiles siguientes a la entrega o prestado el servicio, que es el tiempo establecido por la ley a partir de la fecha para dicho reclamo.

Queja: Es la manifestación de insatisfacción de la persona o el grupo frente a la prestación de un servicio y se realiza mediante diferentes formas de comunicación sea escrita o verbal para poder contar con una respuesta que soluciones o de respuesta a dicha inconformidad, ya que implica la calidad o servicio prestado, que atenta el derecho del cliente a recibir solución a su queja o reclamo.

Recursos: El cliente cuenta con dos mecanismos, si la respuesta no cumple con sus expectativas, el recurso de reposición y apelación como posibilidad de que el usuario realice la interpelación a la respuesta de dicho derecho de petición, frente a la insatisfacción o inconformidad de la respuesta dentro de los siguientes diez (10) días hábiles contados a partir de ser notificados o que el cliente conozca dicha respuesta. Puede presentar nuevamente una solicitud o mejoramiento de dicha solicitud o petición la cual es llamada recurso de reposición y de apelación.

Recurso de Reposición: Es llamado recurso de reposición la solicitud formal del cliente frente a la respuesta del prestador de servicio frente a la inconformidad de la respuesta. Para que el proveedor del servicio realice la aclaración, modificación o revindique la respuesta de la queja o reclamo de cliente en los siguientes cinco (5) días después de ser notificado a través del sistema de PQR'S.

Recurso de reposición en subsidio de apelación: El recurso de reposición en subsidio de apelación son ambos, cualquier manifestación de inconformidad e insatisfacción del usuario respecto de la decisión tomada por el prestador de servicio o proveedor, para ser revisada y decidida por la Superintendencia de Industria y Comercio (SIC). Se presenta en subsidio y de manera simultánea al recurso de reposición, es decir, que, si el usuario así lo quiere, lo presenta en el mismo momento que presenta el recurso de reposición y, en caso que el proveedor confirme la negativa frente a las pretensiones del usuario, dicho



proveedor deberá entregar el expediente completo a la SIC para que ésta lo revise y decida de fondo la solución a la respuesta de la queja o reclamo como lo indica la ley. Nuestros tiempos de respuesta para todas las Peticiones, Quejas y Reclamos son de máximo quince (15) días hábiles, como lo establece la ley 1369 de 2009.

TERMINOS Y CONDICIONES

Términos y condiciones de PQRS

Los Términos y condiciones de PQRS están reglamentado por los entes de control y entidades que su función es estar vigilante a la prestación de servicios y la atención al cliente y todo lo que con ello conlleva, los tiempos de respuesta para las quejas, reclamos y peticiones son de quince (15) días máximo hábiles calendario como lo establece la ley 1369 de 2009.

Los PQRS son herramientas tanto para los usuarios como a las empresas prestadora de servicio para mejorar el servicio y a su vez conocer cuando el cliente presenta inconformidad frente al servicio para generar respuesta a sus peticiones, quejas, reclamos y sugerencias en los tiempos y formas establecidas por la ley como lo es los recursos de apelación y recurso de reposición garantizando la equidad del servicio.

El derecho de petición es la solicitud ya sea de tipo verbal o escrita de una inconformidad en el servicio en nuestro PQRS contamos con un espacio donde encuentra un cuestionario para ser diligenciado. Con este soporte o factura se realiza la solicitud de tipo formal pidiendo una respuesta como cliente a la entidad proveedora del servicio dentro de los cinco (5) días hábiles siguientes a la entrega o prestado el servicio, que es el tiempo establecido por la ley a partir de la fecha para dicho reclamo.

Queja: Es la manifestación de insatisfacción de la persona o el grupo frente a la prestación de un servicio y se realiza mediante diferentes formas de comunicación sea escrita o verbal para poder contar con una respuesta que soluciones o de respuesta a dicha inconformidad, ya que implica la calidad o servicio prestado, que atenta el derecho del cliente a recibir solución a su queja o reclamo.

Recursos: El cliente cuenta con dos mecanismos si la respuesta no cumple con sus expectativas, el recurso de reposición y apelación como posibilidad de que el usuario realice la interpelación a la respuesta de dicho derecho de petición, frente a la insatisfacción o inconformidad de la respuesta dentro de los siguientes diez (10) días habilidades contados a partir de ser notificados o que el cliente conozca dicha respuesta. puede presentar nuevamente una solicitud o mejoramiento de dicha solicitud o petición la cual es llamada recurso de reposición y de apelación.

ENTES REGULADORES

Dirección

Edificio Murillo Toro Carrera 8ª Entre calles 12 y 13, Bogotá.

Código Postal

111711.

Teléfono

57 (1) 344 3460



MinTIC
Ministerio de Tecnologías
de la Información y las Comunicaciones

vive digital
Colombia



Línea Gratuita Nacional
01 800 0914014.

Página Web: www.mintic.gov.co

Dirección

Calle 59 A bis No. 5 - 53, Bogotá.

Código Postal

110231.

Teléfono

57 (1) 319 8300

Línea Gratuita Nacional

01 800 091 9278.

Página Web: www.crcom.gov.co

Dirección

Carrera 13 No. 27 - 00, Pisos 3, 4, 5 y 10, Bogotá.

Código Postal

110311.

Teléfono

57 (1) 587 0000

Línea Gratuita Nacional

01 800 091 0165.

Página Web: www.sic.gov.co

