

Peticiones, Quejas y Recursos

Conforme lo disponen el Art. 23 de la Constitución Nacional, Art. 153 y Art.158 de la Ley 142 de 1994, y Art. 5 de la ley 1437 de 2011 y demás normas concordantes, toda persona tiene derecho a presentar peticiones respetuosas ante las autoridades, por motivos de interés general o particular, de manera verbal o escrita o por cualquier otro medio idóneo, sin necesidad de ningún apoderado y de recibir orientación acerca de los requisitos que las disposiciones vigentes exijan para tal efecto. Así mismo, las peticiones se deben resolver en los términos establecidos por la ley -en la mayoría de los casos el tiempo contemplado es de 15 días hábiles-; para la solicitud de petición de documentos por parte del cliente, se debe resolver dentro de los 10 días siguientes a su recepción, lapso en el cual si no se ha dado respuesta al cliente, se entenderá que la solicitud ha sido aceptada y por lo tanto la distribuidora deberá entregar la información dentro de los 3 días siguientes.

SERVICOLOMBIANO S.A.S. E.S.P dispone de los siguientes canales de atención a usuarios:

1. Canal Presencial:

Permite el contacto directo de los ciudadanos – usuario con el personal de la empresa, cuando acceden a los diferentes Puntos de Atención al Usuario ubicadas en las oficinas de cada municipio, donde se ofrece orientación e información de manera personalizada e inmediata sobre los trámites, servicios, y otros procedimientos administrativos de la Empresa. El horario de atención es de lunes a viernes de 7:00 a.m. a 12:00 pm y de 1:00 pm a 5:00 p.m.

2. Canal Telefónico:

Permite establecer un contacto con los ciudadanos – usuario aprovechando las funcionalidades de voz de la telefonía móvil nacional. El usuario puede contactarse con la empresa vía telefónica a la Línea de Atención al Usuario 315 3377806 o línea de atención de emergencias 3177493963, los cuales se encuentran publicados en la página web de la Empresa, en las oficinas de SERVICOLOMBIANO, facturas de servicio y demás publicidad de la empresa hacia los usuarios.

3. Canal Electrónico:

Permite la interacción entre SERVICOLOMBIANO y los ciudadanos – usuario, a través de nuevas tecnologías para la comunicación dinámica, particularmente aprovechando la Internet. Para lo anterior, la empresa cuenta con vías de comunicación:

- Por medio de la página web www.servicolombiano.com , al enlace de Peticiones, Quejas y Reclamos previo registro y/o autenticación de los datos personales.
- Además, las PQR'S pueden ser enviadas al correo electrónico: pgrs@servicolombiano.com
- Por medio del correo electrónico: servicioalcliente@servicolombiano.com

Al radicar un derecho de Petición o un Recurso de Reposición le recomendamos tener en cuenta la siguiente información para el contenido de la misma:

- Nombre de la Empresa a la cual se dirige.
- Nombre y apellidos completos del solicitante con identificación del documento de identidad.
- Dirección donde desea recibir la correspondencia, si desea la respuesta por correo

electrónico por favor informarlo y autorizar su envío. Si el peticionario es una persona privada inscrita en el registro mercantil debe incluir la dirección de correo electrónico.

- Número de contrato.
- Indicar el objeto de la petición.
- Exponer con claridad y precisión las razones o hechos que originan su petición.
- Anexar los documentos que respaldan o prueban los hechos que lo motivan a presentar la petición (enumerar cada prueba).
- Firma del peticionario.
- Para que el recurso de reposición, sea revisado por la SSPD en caso de no favorecer sus pretensiones, es necesario que sea interpuesto de la siguiente forma "Recurso de Reposición en subsidio al de apelación", para los casos relacionados.

Información de interés

Peticiones incompletas: Dichas peticiones hacen alusión a aquellos derechos de petición en donde el cliente no ha entregado información y/o documentos relevantes para el análisis de la Empresa. En virtud del principio de eficacia, cuando la empresa constata que una petición ya radicada está incompleta, pero la actuación puede continuar sin oponerse a la ley, requerirá al peticionario dentro de los diez (10) días siguientes a la fecha de radicación para que la complete en el término máximo de un (1) mes. A partir del día siguiente en que el interesado aporte los documentos o informes requeridos comenzará a correr el término para resolver la petición. Art. 17, Ley 1437 de 2011.

Peticiones oscuras: Las peticiones oscuras hacen referencia a aquellos derechos de petición en donde no se comprende lo requerido, no se especifica el objeto principal de la reclamación, por lo tanto se le devolverá al interesado para que la corrija o aclare dentro de los diez (10) días siguientes. En caso de no corregirse o aclararse, se archivará la petición. Art. 19, Ley 1437 de 2011.

Notificación del acto Administrativo: La ley prevé que las decisiones que pongan término a una actuación administrativa se notificarán personalmente al interesado, a su representante o apoderado, o a la persona debidamente autorizada por el interesado para notificarse. La notificación personal podrá efectuarse por medio electrónico, siempre y cuando el interesado acepte ser notificado de esta manera.

Notificación por aviso: Si no pudiere hacerse la notificación personal al cabo de los cinco (5) días del envío de la citación, esta se hará por medio de aviso que se remitirá a la dirección, al número de fax o al correo electrónico que figuren en el expediente o puedan obtenerse del registro mercantil, acompañado de copia íntegra del acto administrativo. La notificación por aviso se considerará surtida al finalizar el día siguiente al de la entrega del aviso en el lugar de destino.