



Con el objetivo de mantener disponible información clara, precisa, cierta, completa, oportuna y gratuita, sobre el procedimiento y trámite de peticiones, quejas y recursos, según lo previsto en el literal (e) del artículo 11.8 de la Resolución CRC 3066 de 2011, **TELNET CO S.A.S** establece el siguiente MANUAL:

## **El Sistema de Peticiones, Quejas, Reclamos y Sugerencias (PQRS)**

Es una herramienta que nos permite conocer las inquietudes y manifestaciones que tienen nuestros grupos de interés para que tengamos la oportunidad de fortalecer nuestro servicio y seguir en el camino hacia la excelencia operativa.

- **SUGERENCIA:** Es una propuesta presentada por un usuario para incidir en el mejoramiento de un proceso de la empresa cuyo objeto está relacionado con la prestación del servicio.
- **PETICIÓN:** Es una actuación por medio de la cual el usuario, de manera respetuosa, solicita a la empresa cualquier información relacionada con la prestación del servicio.
- **QUEJA:** Es la expresión o manifestación que le hace el usuario a la empresa por la inconformidad que le generó la prestación de nuestros servicios.
- **RECLAMO:** Es la oposición o contrariedad presentada por el usuario, con el objeto de que la empresa revise y evalúe una actuación relacionada con la prestación del servicio en términos económicos.

### **Procedimiento De PQRS**

1. De acuerdo con la regulación de la Comisión de Regulación de Comunicaciones (CRC), usted tiene derecho a presentar Peticiones, Quejas/Reclamos y Recursos (PQRS), a través de los siguientes medios de atención al usuario:
  - Atención al Usuario Oficinas TELNET CO S.A.S
  - Portal Web: <http://www.telnet.com.co>
  - Redes Sociales Facebook @telnetispsas
2. Para la presentación de la PQRS se deberá indicar, por lo menos los siguientes datos:
  - Nombre completo
  - Número de identificación
  - Motivo de la solicitud
  - Dirección física o electrónica de notificación
  - En los Puntos de atención físicos y en la página web encontrarás los Formatos para la presentación de PQR.

### 3. Notificación de Presentación de una PQRS:

Se informará un código único numérico – CUN el cual será el número que identifica el trámite, incluso durante el recurso de apelación ante la Súper Intendencia de Industria y comercio “SIC”.

### 4. Respuesta a una PQRS:

Se dara respuesta dentro de los 15 dias habiles siguientes a su presentacion a traves del mismo medio de atencion, en caso de requerir purebas lo comunicaremos en este caso tendremos 15 dias habiles adicionales para dar respuesta al PQRS. Si no recibes respuesta dentro de este termino, se entiende que la PQRS ha sido resuelta esto se llama silencio administrativo positivo y debemos de hacer efectivo lo que has solicitado dentro de las 72 horas siguientes.

### 5. Recursos

- Recurso de Reposición: Cuando no se resuelva a tu favor la PQRS tienes derecho a solicitar a la empresa revisar nuevamente la solicitud dentro de los 10 días hábiles siguientes a que te sea notificada la decisión.
- Recurso de reposición y en subsidio de apelación: Cuando la empresa insista en la respuesta total o parcial la PQRS se remitirá a la Superintendencia de Industria y Comercio – SIC

## Importante

Para la manifestación de PQRS no se requiere de presentación personal, ni intervención de abogado y serán tramitadas según las normas vigentes sobre el derecho de petición.

Tenga presente que cualquier petición o Quejas asociada con su facturación, podrá presentarla máximo dentro de los seis (6) meses siguientes, contados a partir del vencimiento del pago oportuno de su factura.

Si tienes algún inconveniente con tu facturación, terminación o modificación del contrato, suspensión, cambio de plan, mensajes de contenidos y aplicaciones, negativa del contrato o cualquier petición asociada a la prestación del servicio, recuerda que puedes contactarnos ya que somos el primer canal para darte una solución. Si no obtienes oportuna respuesta por parte nuestra, puedes dirigirte ante la Superintendencia de Industria y Comercio. Recuerde que los plazos para dar respuesta a tus peticiones, quejas, reclamos o recursos (PQR), no han sido modificados. Podemos darle respuesta a tus peticiones, quejas o recursos (PQRS) por medios digitales, sino tienes correo, por favor indícanos a qué dirección te la hacemos llegar al momento de interponerla en nuestros canales.