



PROCEDIMIENTOS Y TRÁMITES DE PQRS
SISTEMAS AVANZADOS EN TELECOMUNICACIONES S.A.S.
NIT: 900381389-8

¿Qué son las PQRS?

Son mecanismos formales de atención al ciudadano definidos en el artículo 5 de la **Ley 1437 de 2011** (Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo):

- **Petición:** Solicitud de información, copias, concepto o trámite.
- **Queja:** Inconformidad sobre el comportamiento de un funcionario o la atención.
- **Reclamo:** Inconformidad sobre la prestación del servicio, fallas, facturación o incumplimiento.
- **Sugerencia:** Propuesta constructiva para mejorar procesos o atención.

Canales de atención PQRS

Los usuarios de los servicios de Internet fijo y conectividad empresarial de SISTEMAS AVANZADOS EN TELECOMUNICACIONES S.A.S. pueden presentar PQRS a través de los siguientes medios:

- Correo electrónico: pqrs@satelecomunicaciones.com
- Teléfonos: **3175162447-3174040163**
- Sitio web: www.satelecomunicaciones.com
- Oficina física: Oficina principal Calle 10 #5E-15 Local 4, Conjunto Santa Ana, Pitalito – Huila

Plazos de respuesta

Conforme a los artículos 14 y 32 de la **Ley 1437 de 2011**, SISTEMAS AVANZADOS EN TELECOMUNICACIONES S.A.S. responderá:

- **Peticiones generales:** hasta en **15 días hábiles**.
- **Quejas o reclamos por calidad, facturación o servicio:** dentro de los **15 días hábiles** (según Resolución CRC 3066 de 2011).



- **Sugerencias:** pueden no requerir respuesta formal pero serán registradas y analizadas.

¿Quién puede presentar una PQRS?

Según lo dispuesto en la **Ley 1437 de 2011** y la **Ley 1581 de 2012**, pueden radicar PQRS:

- El titular del servicio (con documento de identidad).
- Causahabientes del titular, debidamente acreditados.
- Representante legal o apoderado del titular, con poder autenticado.
- Representantes legales de menores de edad o personas en situación de discapacidad.
- Terceros autorizados mediante estipulación expresa por parte del titular.

Requisitos para radicar una PQRS

La solicitud debe contener:

- Nombre completo del solicitante.
- Tipo y número de documento de identidad.
- Dirección de notificación física o electrónica.
- Descripción clara y precisa del hecho o solicitud.
- Adjuntos que respalden el caso (si aplica).

Derechos de los usuarios

- Derecho a recibir respuesta oportuna.
- Derecho a conocer el estado de su trámite.
- Derecho a solicitar corrección, actualización o supresión de sus datos personales (**Ley 1581 de 2012**).
- Derecho a interponer recursos si no está conforme con la respuesta.



Recursos legales

- Si no se responde en el plazo legal, el usuario podrá interponer una **acción de tutela** por vulneración del derecho de petición.
- Si no está conforme con la respuesta, podrá presentar **recurso de reposición** (dentro de los 10 días hábiles siguientes).
- Si el recurso no es resuelto satisfactoriamente, podrá acudir a la **Superintendencia de Industria y Comercio (SIC)**.

Seguimiento al estado de la solicitud

El usuario puede hacer seguimiento:

- Mediante el número de radicado asignado.
- Por correo, teléfono o presencialmente en la oficina.
- A través de un sistema interno de trazabilidad o mediante correo de confirmación.

Protección de datos personales – Habeas Data

Conforme a la **Ley 1581 de 2012**, SISTEMAS AVANZADOS EN TELECOMUNICACIONES S.A.S. garantiza:

- Derecho a consultar, actualizar o eliminar la información que repose en nuestras bases de datos.
- Derecho a recibir respuesta en máximo 10 días hábiles (prorrogables por 5 más) a solicitudes de habeas data.

Mejoramiento continuo

SISTEMAS AVANZADOS EN TELECOMUNICACIONES S.A.S. revisa de manera trimestral los reportes de PQRS para:

- Identificar fallas recurrentes.
- Detectar oportunidades de mejora.
- Implementar correctivos o ajustes en sus procesos técnicos y administrativos.