	PROCEDIMIENTO DE TRÁMITE DE PQRS	CÓDIGO	SAC-007
		FECHA DE VIGENCIA	01-01-2015
	SERVICIO AL CLIENTE	VERSIÓN	3.0

TRÁMITE DE PQRS

1. OBJETIVO

Establecer los lineamientos para el trámite de PQRs en el marco del Régimen de Protección al Usuario establecido en la Resolución CRC 3066 de 2011.

2. ALCANCE

Este documento define el procedimiento para el trámite de PQRs interpuestos por usuarios dentro de la prestación de servicios de Comunicaciones ofrecidos por Sistemas Satelitales de Colombia SA ESP.

3. DEFINICIONES


De conformidad con la resolución CRC 3066 de 2011 se adoptan las siguientes definiciones:

Petición: Cualquier solicitud de servicios o de información asociada a la prestación de los servicios que presta el proveedor o cualquier manifestación verbal o escrita del usuario, mediante la cual se solicite ante el proveedor algún derecho derivado de la ejecución del contrato o inherente al mismo.

PQR: Petición, queja o recurso formulado por el usuario ante el proveedor de servicios de comunicaciones, que contribuye al adecuado ejercicio de sus derechos.

Queja: Cualquier manifestación verbal o escrita de inconformidad del usuario asociada a la facturación, forma y condiciones en que se ha prestado o dejado de prestar los servicios, o de inconformidad con la calidad en la atención al usuario.

Recursos: Manifestaciones de inconformidad por parte del usuario respecto de las decisiones tomadas por el proveedor respecto de una PQR (relacionada con actos de negativa del contrato, suspensión del servicio, terminación del contrato, corte y facturación), mediante la cual el usuario solicita la revisión y reconsideración de la misma. Se refiere tanto a la solicitud del usuario de revisión por parte del proveedor, como a la presentada por el usuario en forma subsidiaria para que la Superintendencia de Industria y Comercio revise y decida de fondo.


	PROCEDIMIENTO DE TRÁMITE DE PQRS	CÓDIGO	SAC-007
		FECHA DE VIGENCIA	01-01-2015
	SERVICIO AL CLIENTE	VERSIÓN	3.0

4. GENERALIDADES DEL PROCESO

El presente procedimiento aplicará cuando un usuario de los servicios de comunicaciones proveídos por SSC SA ESP interponga una PQR.

5. DESCRIPCIÓN DE LAS ACTIVIDADES

No.	Actividad	Responsable	Registro /Documento
1.	<p>RECEPCIÓN DE LA PQR, la cual será recibida a través de los siguientes canales:</p> <ul style="list-style-type: none"> ✓ Línea gratuita nacional 01800-518-3711 ✓ Línea de atención (+571) 381 91 19 ✓ Teléfono SSC : (+571) 755 23 16 ✓ Radicación en físico en la Carrera 7 # 156 – 68 of 603 Bogotá ✓ A través de la página www.ssc.com.co ✓ A través del correo sac@ssc.com.co 	Área Servicio al Cliente	Registro PQR
2.	<p>TRÁMITE DE PQR La respuesta a la PQR será comunicada a más tardar dentro de los Quince (15) días hábiles posteriores a la radicación del mismo.</p>	Director Área de Servicio al Cliente	Respuesta PQR
3.	<p>RECURSO DE REPOSICIÓN Y EN SUBSIDIO EL DE APELACIÓN En caso que no se encuentre de acuerdo con la decisión, podrá interponer ante SSC SA ESP, el recurso de reposición y en subsidio el de apelación, dentro de los cinco (5) días siguientes a la fecha de conocimiento de la decisión. En este caso el recurso de reposición será resuelto por el operador y el de apelación por la Superintendencia de Industria y Comercio.</p>	Director Área de Servicio al Cliente	Documentación PQR

	PROCEDIMIENTO DE TRÁMITE DE PQRS	CÓDIGO	SAC-007
		FECHA DE VIGENCIA	01-01-2015
	SERVICIO AL CLIENTE	VERSIÓN	3.0

6. REQUISITOS TÉCNICOS DEL PROCEDIMIENTO

Para el adecuado trámite de su petición, queja o reclamo, es necesario que por favor en la comunicación señale la siguiente información:

Nombre

Identificación

Teléfono de contacto

Dirección de notificación

Hechos o argumentos en que se fundamenta la solicitud