



PROCEDIMIENTO Y TRÁMITE DE PETICIONES, QUEJAS Y RECURSOS

“De conformidad con lo establecido en la Ley Estatutaria 1581 de 2012 (por medio de la cual se disponen normas relativas a la protección de datos personales) y por el Decreto 1377 de 2013 (que reglamenta de manera parcial la mencionada ley) los titulares de los datos recogidos en las bases de datos de SISTELME SAS tienen derecho a conocer, actualizar, rectificar, suprimir y revocar sus datos personales mediante comunicación dirigida a la Gerencia de SISTELME SAS a través de los siguientes canales de contacto que hemos puesto a su disposición:

Oficina de atención al cliente: 25 N° 44 - 36, Local 2 Estacion De Servicio Petrobras Fusagasugá - Cundinamarca.

Líneas telefónicas: Tel: PBX +(57) 320 253 1574

Redes Sociales: <https://www.facebook.com/SISTELME/>

Página Web: A través de la página web www.sistelme.com por medio del enlace o correo electrónico “contáctenos”.

Correo electrónico: servicioalcliente@sistelme.com

Petición: Cualquier solicitud de servicios o de información asociada a la prestación de los mismos o cualquier manifestación verbal o escrita del usuario, mediante el cual se solicite ante el proveedor algún derecho derivado del contrato o inherente a él. Cualquier Petición o Queja asociada con la facturación podrá presentarse máximo dentro de los seis (6) meses siguientes contados a partir del vencimiento del pago oportuno de la factura.

Queja: es cualquier manifestación verbal o escrita de inconformidad asociada a: La facturación Forma y condiciones en que se ha prestado o dejado de prestar algún servicio, La calidad en la atención al usuario.

Recursos: Señor Usuario: recuerde que dentro de los siguientes diez (10) días hábiles contados a partir de que usted tiene conocimiento frente a la decisión de su Petición o Queja, si lo elige, puede presentar recurso de reposición o recurso de reposición en subsidio de apelación, los cuales se definen como:

Recurso de reposición: Es cualquier manifestación de inconformidad del usuario respecto de la decisión tomada por el proveedor frente a una petición o queja, expresada ante el proveedor para que éste mismo aclare, modifique o revoque dicha decisión. Recuerde que cualquier Petición o Queja asociada con la facturación podrá presentarse máximo dentro de los seis (6) meses siguientes contados a partir del vencimiento del pago oportuno de la factura.

Recurso de reposición en subsidio de apelación: Es cualquier manifestación de inconformidad del usuario respecto de la decisión tomada por el 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.

Estimado cliente: Usted puede interponer sus peticiones, quejas y recursos a través de:

Nuestra línea de atención: Tel: PBX +(57) 320 253 1574

Página Web www.sistelme.com

En nuestras oficinas situadas en: 25 N° 44 - 36, Local 2 Estación De Servicio Petrobras Fusagasugá - Cundinamarca.

Para ello es necesario que suministre la siguiente información:

Tipo de requerimiento: Petición, Queja o Recursos

Nombres y apellidos o razón social del cliente

Tipo y número de documento

No. de cuenta motivo del requerimiento

Dirección para el envío de la respuesta (física o de correo electrónico)

Teléfonos de contacto

Descripción de los hechos en que se fundamenta la petición, solicitud o recurso

Daremos respuesta dentro de los 15 días hábiles siguientes a la fecha de su presentación. En caso de ser necesario recopilar pruebas adicionales para atender su requerimiento, el tiempo de respuesta se ampliará por un periodo igual, lo cual le será informado previamente.

Para Petición

“Señor usuario si usted no recibe una respuesta satisfactoria a su petición, tiene el derecho a presentar una Queja o Recurso. Recuerde que la Queja es cualquier manifestación de inconformidad verbal o escrita relacionada con la facturación, forma y condiciones en que se ha prestado o dejado de prestar algún servicio o calidad en la atención al usuario. Al escoger la opción de recurso, tenga en cuenta que dentro de los siguientes diez (10) días hábiles contados a partir de que usted tiene conocimiento de la decisión emitida por nosotros sobre su petición o queja, si lo elige, puede presentar Recurso de Reposición o Recurso de Reposición en Subsidio de Apelación.

Lo anterior, significa que usted puede presentar nuevamente una comunicación mediante la cual manifieste su inconformidad con la respuesta inicial en los casos en que la misma le sea desfavorable total o parcialmente, con el fin de que volvamos a



revisar su caso particular. Igualmente, si así lo quiere, en el mismo momento que presente la comunicación antes mencionada, puede expresar su interés de que su caso sea revisado y resuelto de fondo por la autoridad de vigilancia y control, es decir, por la Superintendencia de Industria y Comercio –SIC-, en el evento en que la decisión frente a su petición o queja sea confirmada o modificada y nuevamente le sea desfavorable.

Tenga en cuenta, que la comunicación referida, puede presentarla en forma verbal o escrita, a través de nuestras oficinas físicas de atención al usuario, nuestra página de internet, nuestra página en la red social facebook: o a través de nuestra línea de atención al usuario. Señor usuario en cualquier momento que considere una conducta violatoria a sus derechos, puede comunicarse con la Superintendencia de Industria y Comercio, entidad de control y vigilancia al teléfono 5920400 en Bogotá, línea nacional 018000 91 01 65, correo electrónico contactenos@sic.gov.co o en la página www.sic.gov.co

Para Queja “Señor usuario, dentro de los siguientes diez (10) días hábiles contados a partir de que usted tiene conocimiento de la decisión tomada por nosotros frente a su queja, usted puede presentar recurso de reposición o recurso de reposición en subsidio de apelación.

Lo anterior significa que puede presentar nuevamente una comunicación mediante la cual manifieste su inconformidad con la respuesta inicial, en los casos en que la misma le sea desfavorable total o parcialmente, con el fin de que volvamos a revisar su caso particular. Igualmente, si así lo quiere, en el mismo momento que presente la comunicación antes mencionada, puede expresar su interés de que su caso sea revisado y resuelto de fondo por la autoridad de vigilancia y control, es decir, por la Superintendencia de Industria y Comercio – SIC-, en el evento en que la decisión frente a su petición o queja sea confirmada o modificada y nuevamente le sea desfavorable.

Tenga en cuenta, que la comunicación referida, puede presentarla en forma verbal o escrita, a través de nuestras oficinas físicas de atención al usuario, nuestra página de internet, en la red social Facebook o a través de nuestra línea de atención al usuario. Señor usuario en cualquier momento que considere una conducta violatoria a sus derechos puede comunicarse con la Superintendencia de Industria y Comercio, entidad de control y vigilancia al teléfono 5920400 en Bogotá, línea nacional 018000 91 01 65, correo electrónico contactenos@sic.gov.co o en la página www.sic.gov.co

Para Recursos Señor Usuario: recuerde que dentro de los siguientes diez (10) días hábiles contados a partir de que usted tiene conocimiento frente a la decisión de su Petición o Queja, si lo elige, puede presentar recurso de reposición o recurso de reposición en subsidio de apelación.