

PROCEDIMIENTOS Y TRÁMITES DE PQRS

Para radicar exitosamente quejas, reclamos e inquietudes que presentes con tus servicios de Internet Ultra Banda Ancha o Televisión Digital, ten en cuenta los siguientes puntos:

○ **Canales de atención**

Los usuarios de los servicios de Internet Ultra Banda Ancha o Televisión Digital tienen derecho a presentar peticiones, quejas, reclamos o recursos ante Sinergy Soluciones Integrales SAS, ya sea de forma verbal o escrita. Pueden hacerlo a través de nuestra línea telefónica **PBX: 3103157193**, en nuestras oficinas de atención al usuario ([ver ubicaciones](#)), por correo electrónico (reclamacionesyrequerimientos@sinergy.com.co), mediante nuestra página web (sinergy.com.co), o en nuestras redes sociales oficiales ([Facebook e Instagram](#)).

○ **Términos para atender las PQRS**

Sinergy Soluciones Integrales SAS responderá a las quejas, reclamos o recursos dentro de los 15 días hábiles siguientes a su presentación o envío. Esta respuesta se enviará a través del mismo medio por el cual se presentó la solicitud, a menos que el usuario solicite recibir la respuesta a través de otro medio.

○ **¿Quiénes pueden presentar PQRS?**

- El Titular, quien deberá acreditar su identidad en forma suficiente, con su documento de identificación.
 - Los causahabientes del Titular, quienes deberán acreditar tal calidad.
 - El representante y/o apoderado del Titular, previa acreditación de la representación y o poder otorgado para el efecto.
 - Por estipulación a favor de otro o para otro, siempre que medie la aceptación por parte del Titular, de lo cual, se deberá presentar constancia en la solicitud.
 - Los derechos de los niños, niñas o adolescentes se ejercerán por las personas que estén facultadas para representarlos.
- En caso de que Sinergy Soluciones Integrales SAS no resuelva la queja o reclamo dentro del término antes indicado, el usuario puede iniciar una acción de tutela para que se responda de fondo el contenido de su oficio. Ahora bien, una vez notificada la respuesta por parte de Sinergy Soluciones Integrales S.A.S, y en caso de no estar de acuerdo con su contenido, el usuario dentro del término de diez (10) días hábiles puede interponer un recurso de reposición para que dicha respuesta sea revisada nuevamente por parte de la empresa y de ser el caso, adoptar una nueva decisión.

Si el operador insiste en su respuesta, total o parcialmente, la PQRS será remitida a la Superintendencia de Industria y Comercio (SIC) para que tome una decisión al respecto. Este proceso se conoce como **recurso de reposición en subsidio de apelación**.

- Cuando el usuario presente una PQRS de forma verbal, debe mostrar un documento de identidad original (Cédula de Ciudadanía o Cédula de Extranjería) para poder llevar a cabo el proceso de radicación de la solicitud.

Si el usuario presenta una PQRS de forma escrita, esta debe incluir el nombre completo, número de documento de identidad (Cédula de Ciudadanía o Cédula de Extranjería), dirección de notificación, números de teléfono actualizados y el motivo de su solicitud.

- **Habeas Data:** Según las disposiciones legales vigentes, todos nuestros usuarios tienen el derecho de presentar ante Sinergy Soluciones Integrales SAS, o ante los operadores de información, solicitudes de corrección, actualización o eliminación de la información personal que Sinergy Soluciones Integrales SAS haya proporcionado a dichos operadores de información.
- **Soluciones Fijas:** Como usuario, puedes registrar tu petición, queja o reclamo sobre tus servicios fijos utilizando el siguiente formulario ([Haz clic aquí](#)).
- **Seguimiento del estado de tu petición:** Para consultar el estado de tu solicitud, queja o reclamo, puedes hacerlo a través del siguiente enlace ([Haz clic aquí](#)), utilizando el número de identificación del titular del servicio.