

¿Qué es PQRS?

# ¿Tiene alguna Petición, Queja, Reclamo o Sugerencia?

ACATISEMA



Para ser escuchado usted debe llenar un formato llamado **PQRS**

- Petición:** Pida información o aclare una duda de un producto, proceso o servicio entregado por ACATISEMA.  
*Ejemplo: "Quiero saber el proceso interno para el pago de solicitudes."*
- Queja:** Diga qué no le gustó del comportamiento de un líder o funcionario de ACATISEMA (Capitán, Cabildo, Comité Coordinador, Junta Directiva y/u otras personas de la Asociación).
- Reclamo:** Pida corregir el incumplimiento de un proceso, servicio o producto entregado por ACATISEMA.
- Sugerencia:** Recomiende o proponga cómo mejorar un producto, proceso o servicio entregado por ACATISEMA.

Tenga en cuenta que **NO se pueden solicitar recursos económicos** a través de las PQRS.

**Siga estos pasos para presentar su PQRS**

**Paso 1:** Llame, acérquese o escriba a **ACATISEMA**.

	Cumaribo	Inírida
Oficina:	Calle 5 # 11 - 75 Centro Inírida	Calle 18 # 9 - 85 Barrio Comuneros
Teléfono:	+57 (320) 410-5529	+57 (323) 233-6415
Correo electrónico:	correspondencia@acatisema.co	correspondenciasubsedeinirida@acatisema.co

**Paso 2:** Entregue sus datos y diga de qué trata la PQRS.

- Nombre y Apellido
- Cédula de Ciudadanía
- Celular
- Correo electrónico
- Comunidad
- Sector
- Presente su PQRS
- Presente la evidencia y/o documentos que comprueben su PQRS (si aplica)

**Paso 3:** **ACATISEMA** debe entregarle el número de radicado.  
\*Escriba o recuerde el número de radicado que le entrega **ACATISEMA**.

**Paso 4:** **15** En 15 días hábiles **ACATISEMA** debe darle respuesta.

## Tenga en cuenta que:

- NO se pueden solicitar recursos económicos a través de las PQRS; para eso existe otro proceso llamado "solicitudes".
- La PQRS debe ser presentada por la persona interesada. Si alguien más la presenta en su nombre, debe tener un poder legal para hacerlo.
- Debe incluir un número de celular o correo electrónico actual. Si no lo hace, ACATISEMA no podrá responder a su PQRS.
- La respuesta a la PQRS se entrega directamente al interesado.
- Tenga en cuenta que las respuestas a las PQRS se entregan en un plazo de 15 días hábiles.
- Su información personal será tratada con confidencialidad y solo será utilizada para dar respuesta a su PQRS.

