

ASOCIACIÓN COLOMBIANA DE LAS MICRO MEDIANAS Y PEQUEÑA EMPRESA**POLÍTICA PQR (PETICIONES, QUEJAS Y RECLAMOS)**

Conforme a lo dispuesto en la Resolución 5050 del 2016, a continuación, se suministra la siguiente información, relativa al derecho con que usted cuenta de presentar Peticiones, Quejas, Reclamos o Solicitudes, en relación con la prestación del servicio. Para ello presentamos los siguientes canales de atención:

Correo electrónico: eventos@acopi.org.co

Dirección Oficina

Carrera 15 No. 36-70, Piso 2, Bogotá D.C., Colombia

Áreas de alcance:

- Facturación
- Equipo de Comunicaciones
- Junta directiva Nacional

La petición, queja o reclamo debe contener como mínimo lo siguiente:

- Nombre e identificación de la persona o Seccional que la presenta
- Hechos en que fundamenta la solicitud
- Dirección de notificación del usuario
- Teléfono de contacto y correo electrónico

De acuerdo con lo estipulado por el MINTIC (Ministerio de Tecnologías de la Información y Comunicaciones) la petición, queja o reclamo normalmente se resolverá dentro de los quince (15) días siguientes de recibido. Sin embargo, este término podrá ampliarse si hay lugar a una mayor investigación o prácticas de pruebas, situación que será informada oportunamente.

Cláusula

ACOPI Nacional, en cuanto a su capacidad de respuesta, es importante destacar que no está obligada a seguir la política de PQRS. La aplicación de dicha política no es imperativa debido a que es una entidad privada, sin ánimo de lucro, y la asociación tiene la libertad de determinar sus propios procedimientos y directrices en relación con la gestión de PQRS, de acuerdo con sus necesidades y circunstancias específicas.

