

INSTRUCTIVO PARA RADICAR UN RECURSO DE QUEJA (REQ)

Ley 1437 de 2011, Título III, Capítulo VI

Ver videotutorial: <https://www.youtube.com/watch?v=nSucFtEv-00>

Paso 1

Para acceder al sistema Te Resuelvo, debes digitar en el navegador de internet, la dirección: **teresuelvo.superservicios.gov.co.**

 **teresuelvo.superservicios.gov.co**

Paso 2

Ingresa únicamente tu primer nombre, inclusive si tu nombre es compuesto.
Ejemplo: (María Paula = María)

SIGUIENTE

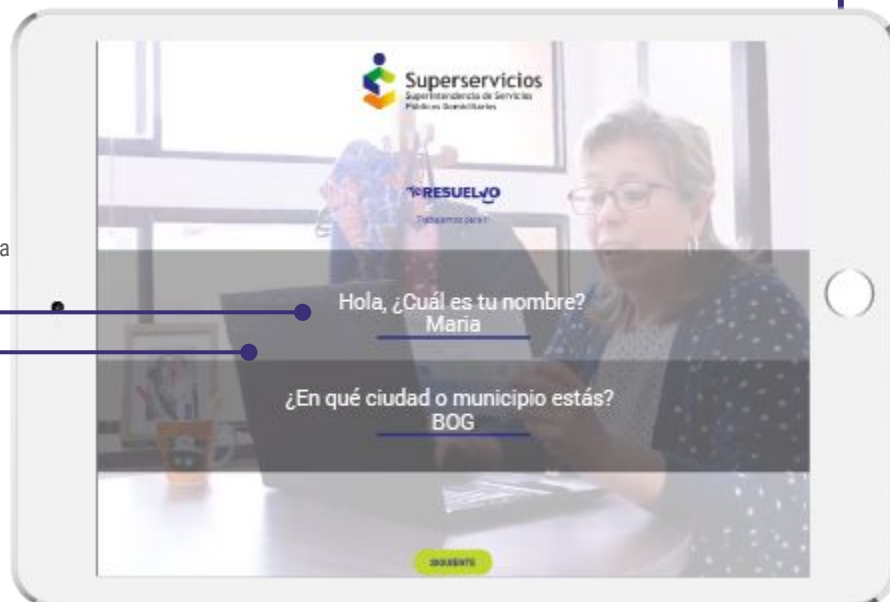
Dale click en el botón **"Siguiente"** o presiona la tecla **"Enter"**

Paso 3

Selecciona la ciudad o municipio desde donde te estás comunicando, escribiendo mínimo las 3 primeras letras de la misma.
Ejemplo: BOG = Bogotá

EMPECEMOS

Dale click en el botón **"Empecemos"** o presiona la tecla **"Enter"**



Paso 4

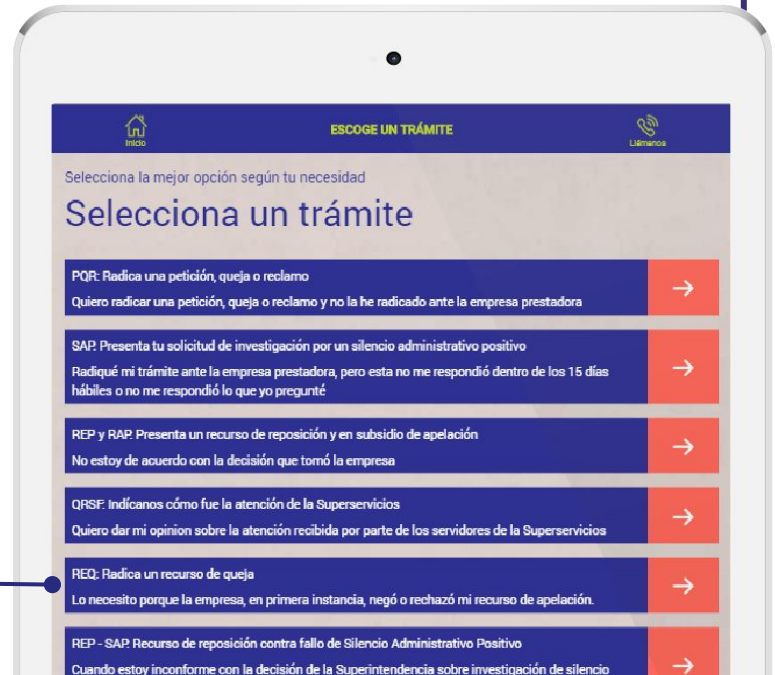
Una vez en el menú inicial, busca la opción **"Sé qué debo hacer"** y dá clic en ella.

INSTRUCTIVO PARA RADICAR UN RECURSO DE QUEJA (REQ)

Ley 1437 de 2011, Título III, Capítulo VI

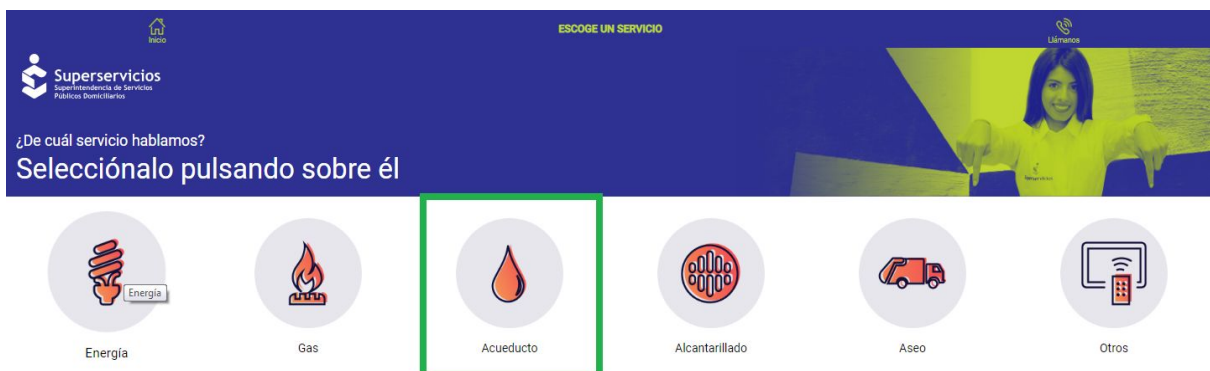
Paso 5

En este menú selecciona la opción **REQ: Radica un recurso de queja**



Paso 6

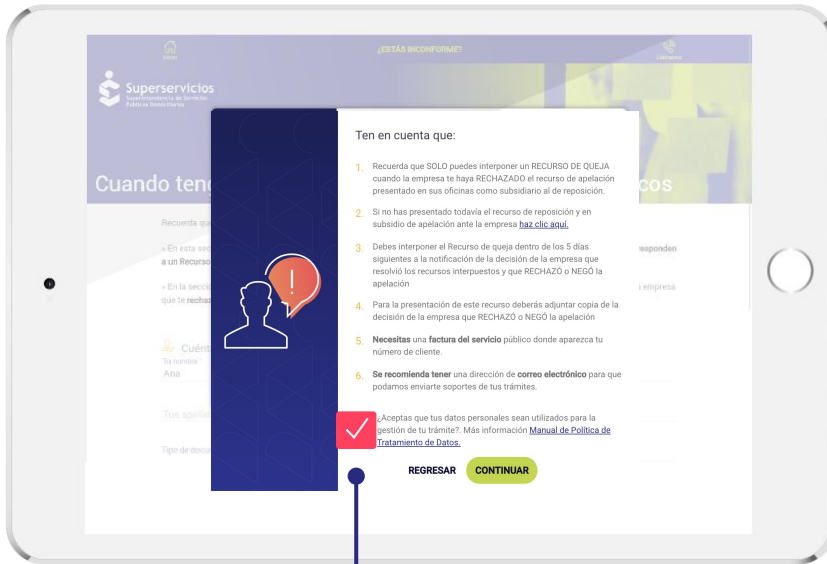
Selecciona la figura correspondiente al servicio público del cual deseas realizar tu trámite **energía eléctrica, gas, acueducto, alcantarillado o aseo**.



*Si tienes una reclamación de telefonía fija, telefonía móvil, internet o televisión comunícate en primera instancia con la empresa prestadora y posteriormente con la Superintendencia de Industria y Comercio: <http://www.sic.gov.co/>

INSTRUCTIVO PARA RADICAR UN RECURSO DE QUEJA (REQ)

Ley 1437 de 2011, Título III, Capítulo VI



Paso 7

Lee atentamente las observaciones de tener en cuenta y **si estás de acuerdo** con las mismas en el recuadro dale clic y presiona el botón **“Continuar”**.



Recuerda que el **Recurso de Queja (REQ)** es diferente a una **Petición, Queja o Reclamo (PQR)**.

» En la sección [Petición, Queja o Reclamo \(PQR\)](#) podrás quejarte respecto a fallas de tus servicios públicos que **NO corresponden a un Recurso de Queja (REQ)**, pero afectan tu bienestar.

» En esta sección podrás interponer un Recurso de Queja (REQ) adjuntando **copia del acto administrativo** de la empresa que te **rechazó o negó** el recurso de apelación.

☒ ¿Tienes el **acto administrativo** de rechazo o negación de la apelación ? *

Si no tienes el acto administrativo que rechazó o negó la apelación no podrás realizar este trámite.

Paso 8

Luego el sistema te llevará a una página en donde se encuentra la definición de REQ y la diferencia con la Petición, Queja o Reclamo PQR.

Si tu solicitud sigue siendo un Recurso de Queja, debes tener la **copia del acto administrativo** emitido por la empresa prestadora, si así es, marca la casilla para seguir con el proceso.

INSTRUCTIVO PARA RADICAR UN RECURSO DE QUEJA (REQ)

Ley 1437 de 2011, Título III, Capítulo VI



RECURSO DE QUEJA



» En la sección [Petición, Queja o Reclamo \(PQR\)](#) podrás quejarte respecto a fallas de tus servicios públicos que **NO** corresponden a un **Recurso de Queja (REQ)**, pero afectan tu bienestar.

» En esta sección podrás interponer un **Recurso de Queja (REQ)** adjuntando **copia del acto administrativo** de la empresa que te **rechazó o negó** el recurso de apelación.



¿ Tienes el **acto administrativo** de rechazo o negación de la apelación ? *

Si no tienes el acto administrativo que rechazó o negó la apelación no podrás realizar este trámite.



Cuéntanos sobre ti

Tu nombre ó razón social (en caso de ser persona jurídica) *

Maria

Tus apellidos ó Representante Legal (en caso de ser persona jurídica) *

Martínez

Tipo de documento *

Cédula de ciudadanía

Tu número de documento *

1026543789

Tu dirección *

Calle 19n No. 03-50

Selecciona tu ciudad o municipio *

BOGOTÁ, D.C., BOGOTÁ, D. C.

Tu teléfono

3046548790

¿ Tienes correo electrónico?



Si no tienes, no marques esta opción, podrás realizar tu trámite. No obstante, no recibirás una notificación electrónica.

Tu correo electrónico *

maria.martinez@gmail.com



Autorizo que me envíen comunicaciones electrónicas al correo suministrado.

Paso 9

El sistema desplegará un formulario de tres partes que debes diligenciar con tu nombre, apellido, cedula, tu ciudad, un teléfono (fijo o celular) para contactarte y si deseas recibir las notificaciones a tu correo, indica tu correo electrónico por ultimo dale click en el botón **"Continuar"**.

***Nota:** Si seleccionas e indicas tu correo, la notificación será mucho más ágil y te llegará al correo electrónico toda la información. Si no tienes correo electrónico y quieres ser notificado a tu dirección de correspondencia, deja el campo en blanco.

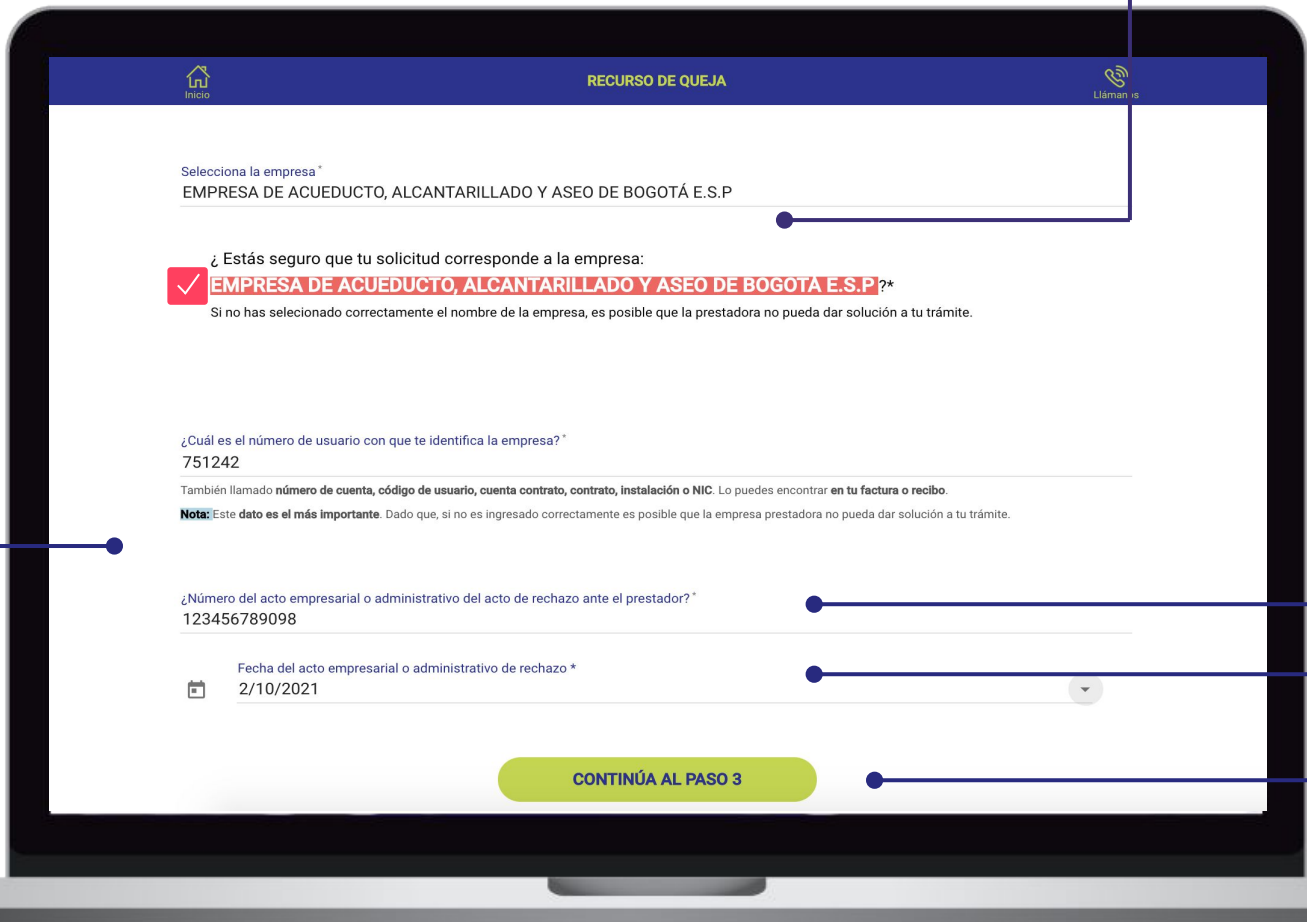
CONTINÚA AL PASO 2

INSTRUCTIVO PARA RADICAR UN RECURSO DE QUEJA (REQ)

Ley 1437 de 2011, Título III, Capítulo VI

Paso 10

Selecciona el **nombre de la empresa** a la cual vas a emitir tu reclamación y **confírmala dando clic en el recuadro**. Es de vital importancia seleccionar la empresa prestadora correctamente.



Paso 11

Escribe el **número que te identifica con la empresa** se trata **del dato más importante en la reclamación** (ejemplo: NIC, cuenta contrato, número de cuenta, póliza) ya que es el número que te acredita como usuario, ante la prestadora de servicios.

Paso 12

Escribe el número de radicado, el que te genero la empresa al momento que radicaste tu reclamación. Es muy importante que lo digites correctamente.

Paso 13

Elige la fecha en la que radicaste tu reclamación, con la empresa que te presta el servicio público, haciendo clic en el icono del calendario, seleccionando la fecha, después dale clic en el botón

CONTINÚA AL PASO 3

INSTRUCTIVO PARA RADICAR UN RECURSO DE QUEJA (REQ)

Ley 1437 de 2011, Título III, Capítulo VI



Paso 14

Selecciona el **motivo de tu reclamo** entre las diferentes opciones disponibles.

Paso 15

Escribe los **motivos** que te llevan a reclamar y las pretensiones que buscas con la queja. Cuéntanos brevemente qué es lo que sucede y que le solicitas a la empresa prestadora.

Nota: En “**¿Cuál es tu caso?**” vas a contar qué sucedió con la prestadora y en “**¿Cuál es la solicitud a la empresa prestadora?**” vas a indicar que quieres que haga la prestadora.

Paso 16

Donde aparece la **figura de una nube**, sube los soportes que consideres pueden servir para tu reclamo, si estos son muy pesados los puedes comprimir.

Nota: Capacidad máxima es de 10 Megabytes (aproximadamente 3 o 4 fotos en alta calidad o un archivo extenso en PDF).

INSTRUCTIVO PARA RADICAR UN RECURSO DE QUEJA (REQ)

Ley 1437 de 2011, Título III, Capítulo VI



Paso 17

Escribe la figura de la letra que aparece arriba, en el recuadro de abajo.

Paso 18

Dá clic sobre el recuadro, en el que informas que **NO** has presentado petición, recurso o solicitud ante la Superservicios sobre los mismos hechos aquí mencionados.

ENVÍA TU SOLICITUD

Paso 19

Por último dale clic en "ENVÍA TU SOLICITUD"

Para finalizar, la plataforma te debe generar un **número de radicado** de la solicitud finalizando así el procedimiento.

Te invitamos a que **califiques tu experiencia** con la plataforma Te Resuelvo seleccionando uno de los diferentes emoticones.

