

POLÍTICA DE ATENCIÓN DE PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS Y SUGERENCIAS (PQRS) CICLO TOTAL S.A.S. E.S.P.

CICLO TOTAL S.A.S. E.S.P., en su calidad de Empresa de Servicios Públicos Domiciliarios, establece esta Política en cumplimiento de la Constitución Política (art. 23), Ley 1755 de 2015 (Código de Procedimiento Administrativo), Ley 142 de 1994 (régimen de servicios públicos), Ley 1581 de 2012 (datos personales) y normas de la Superintendencia de Servicios Públicos Domiciliarios (SSPD) y Superintendencia de Industria y Comercio (SIC).

Objetivo: Garantizar el derecho fundamental a presentar PQRS de forma ágil, efectiva, gratuita y transparente.

Tipos de PQRS:

- Peticiones
- Quejas
- Reclamos.
- Sugerencias

Canales de atención oficiales (todos gratuitos):

- Presencial: Cra. 30A # 20-80, Marinilla (Antioquia) - Horario: 8:00 a.m. a 5:00 p.m.
- Telefónico: (574) 5485698 / 310 4212952 / 310 4132878
- Correo electrónico: judicial@ciclototal.co
- Formulario web: Disponible en www.ciclototal.co/pqr/

Requisitos para presentar una PQRS:

- Nombre completo, número de identificación, dirección, teléfono y correo electrónico.
- Descripción clara y precisa de los hechos.
- Documentos soporte (facturas, contratos, etc.).

Tiempos máximos de respuesta (Ley 1755/2015 y Ley 142/1994):

- Peticiones de información: 10 días hábiles
- Quejas y Reclamos: 15 días hábiles
- Sugerencias: 10 días hábiles
- Prórroga máxima: 10 días hábiles adicionales con justificación expresa.

Procedimiento completo paso a paso





(incluye radicación, acuse de recibo, registro interno, notificación de decisión, recursos de reposición y apelación, y remisión a SSPD cuando corresponda).

PQRS relacionadas con datos personales: Se tramitarán conjuntamente con los derechos de hábeas data (conocimiento, rectificación, supresión, revocatoria).

Vigencia: 21 de mayo de 2026.

Santiago Monroy Gaviria

Representante Legal



Cra. 30 A # 20-80
Marinilla, Antioquia

Km 20 Autopista Norte - Vía Ancón.
Vereda Portachuelo Lt 12 - Girardota



info@ciclototal.co



315 2001160