SERVIACTIVA MG	**INSTRUCTIVO PARA GESTIONAR PETICIONES, DENUNCIAS, QUEJAS, RECLAMOS Y FELICITACIONES**

El presente instructivo se desarrolla con el fin de servir de guía, para orientar en el momento de gestionar peticiones, denuncias, quejas, reclamos y felicitaciones, que se presenten en el desarrollo de los servicios prestados en el cumplimiento de la Aceptación de Oferta No.86002982025, del 28/08/2025 con el ICBF.

1. Cuando se presente un reporte de peticiones, denuncias, quejas, reclamos y felicitaciones, el usuario quien reporta lo puede realizar:

    - Personalmente
    - A través del correo electrónico de la Empresa SERVIACTIVA MG S.A.S ZOMAC: serviactivamg@gmail.com
    - A los números telefónicos: 3118272296 - 3229492668

2. Una vez se recibe la petición se procede al registro de datos del usuario y de quien reporta.
3. Se procede con la gestión respectiva con oportunidad y eficiente respuesta. Se cuenta con 7 días para dar respuesta.
4. Se procede a enviar la respuesta al peticionario a través del medio por el cual fue recibida
5. Se revisa si la respuesta fue de satisfacción o conformidad, y en tal caso se cierra la petición o de lo contrario se apertura nuevamente. El usuario cuenta con 10 días, para manifestar su inconformidad y solicitar una nueva respuesta.
6. En caso satisfactorio se cierra la petición.

MARTHA LUCÍA GÓMEZ ORDÓÑEZ
R/L SERVIACTIVA MG S.A.S ZOMAC

Cr 9 , Calle 2 – 3, Barrio Pablo Sexto, Mocoa Putumayo
serviactivamg@gmail.com