

	<b>SERVICIO AL CLIENTE</b>	<b>Código: P - 051</b>
	<b>ATENCIÓN DE PETICIONES, QUEJAS Y RECURSO - PQR</b>	<b>Versión: 02</b>
		Página 1 de 7

## 1. OBJETIVO Y ALCANCE

Garantizar la atención oportuna y confiable de todas las peticiones, quejas y recursos presentados por los clientes, usuarios, suscriptores y propietarios relacionados con la prestación de los servicios de Comunicaciones.

Inicia con la recepción de los diferentes PQR y el seguimiento necesario hasta que sea resuelto de manera definitiva.

## 2. DEFINICIONES

- 2.1. **Contrato de Condiciones Uniformes:** Es el contrato consensual, en virtud del cual un operador de telecomunicaciones presta a sus clientes los servicios a cambio de un precio definido en dinero, de conformidad con estipulaciones definidas por él, para ofrecerlas a muchos usuarios no determinados. Regula en su integridad las relaciones operador – usuario.
- 2.2. **Contrato de Prestación de Servicios de Comunicaciones:** Acuerdo de voluntades entre el usuario y el proveedor, el cual deberá constar en copia escrita física o electrónica, para el suministro de uno o varios servicios de comunicaciones, del cual se derivan derechos y obligaciones para las partes.  
Los derechos y obligaciones del usuario que celebró el contrato se extienden también al usuario que se beneficia de la prestación de los servicios, salvo los casos en que excepcionalmente la regulación señale que sólo el usuario que celebró el contrato, sea titular de determinados derechos, especialmente los derechos que implican condiciones de permanencia mínima, modificaciones a los servicios contratados o terminación del contrato.
- 2.3. **PQR:** Petición, queja o recurso formulado por el usuario ante el proveedor de servicios de comunicaciones, que contribuye al adecuado ejercicio de sus derechos.
- 2.4. **Petición:** Cualquier solicitud de servicios o de información asociada a la prestación de los servicios que presta el proveedor o cualquier manifestación verbal o escrita del usuario, mediante la cual se solicite ante el proveedor algún derecho derivado de la ejecución del contrato o inherente al mismo.
- 2.5. **Queja:** Cualquier manifestación verbal o escrita de inconformidad del usuario asociada a la facturación, forma y condiciones en que se ha prestado o dejado de prestar los servicios, o de inconformidad con la calidad en la atención al usuario.
- 2.6. **Recurso:** Manifestaciones de inconformidad por parte del usuario respecto de las decisiones tomadas por el proveedor respecto de una PQR (relacionada con actos de negativa del contrato, suspensión del servicio, terminación del contrato, corte y facturación), mediante la cual el usuario solicita la revisión y reconsideración de la misma. Se refiere tanto a la solicitud del usuario de revisión por parte del proveedor, como a la presentada por el usuario en forma subsidiaria para que la Superintendencia de Industria y Comercio revise y decida de fondo.
- 2.7. **Recurso de apelación:** Cualquier manifestación de inconformidad del usuario respecto de la decisión a ser tomada por el proveedor, para ser revisada y decidida por la Superintendencia de Industria y Comercio –SIC–. Se presenta en subsidio y de manera

	<b>SERVICIO AL CLIENTE</b>	<b>Código: P - 051</b>
	<b>ATENCIÓN DE PETICIONES, QUEJAS Y RECURSO - PQR</b>	<b>Versión: 02</b>
		Página 2 de 7

simultánea al recurso de reposición, es decir, que si el usuario así lo quiere, lo presenta en el mismo momento que presenta el recurso de reposición y, en caso que el proveedor confirme la negativa frente a las pretensiones del usuario, dicho proveedor deberá entregar el expediente completo a la SIC para que esta lo revise y decida de fondo.

- 2.8. **Recurso de reposición:** Cualquier manifestación de inconformidad del usuario respecto de la decisión tomada por el proveedor frente a una petición o queja, expresada ante el proveedor para que este mismo aclare, modifique o revoque dicha decisión.
- 2.9. **Silencio Positivo:** Es la ausencia de respuesta positiva o negativa por parte del ente prestador a la petición, queja, reclamo o recurso, dentro del término legal de quince (15) días hábiles establecido, lo que implica que decisión será favorable al peticionario, quejoso o recurrente.
- 2.10. **Suscriptor:** Persona natural o jurídica con la cual se ha celebrado un contrato de prestación de servicios de telecomunicaciones.
- 2.11. **Usuario:** Persona natural o jurídica consumidora de servicios de comunicaciones.
- 2.12. **CUN:** Código Único Numérico asignado a un P.Q.R.

### 3. DESCRIPCIÓN DEL PROCEDIMIENTO

Actividad	Responsable	Registro
<p><b>Recepción y radicación de PQR</b></p> <p>1. Recibir y radicar las PQRS que pueden ser presentadas de manera escrita, verbal, mediante los medios tecnológicos o electrónicos, a través de la línea de atención al cliente o en las oficinas de PQR donde la empresa presta sus servicios. A cada PQR se le asignará un CUN con el cual se le hará seguimiento.</p> <p>Cuando el sistema presente fallas, este deberá ser restablecido antes de 24 horas. Para la asignación del CUN como plan contingencia se llevará de manera manual, mediante el formato F-181 V1 con el cual se asignará un número provisional; una vez el sistema se encuentre disponible, se deberá procesar la PQR recibida y comunicar al usuario el CUN correspondiente para lo cual se contará con un plazo máximo de 3 días calendario. Se deberá notificar al usuario mediante correo electrónico o SMS cual es su CUN asignado.</p>	<p>Responsable de Sede, Auxiliar de Atención al Cliente o quien haga sus veces.</p>	<p>Registro en el Sistema Corporativo.</p>

	<b>SERVICIO AL CLIENTE</b>	<b>Código: P - 051</b>
	<b>ATENCIÓN DE PETICIONES, QUEJAS Y RECURSO - PQR</b>	<b>Versión: 02</b>
		Página 3 de 7

<p>En caso de que la PQR se refiera a una solicitud de servicios, deberá ejecutarse de acuerdo al Procedimiento Gestión de Servicio al Cliente.</p> <p>Si es presentada de forma escrita, una copia de ésta debe ser firmada, sellada, numerada y radicada según el Procedimiento de Archivo y Correspondencia.</p> <p>Al momento de la recepción, toda PQR será ingresada al sistema de información corporativo.</p> <p>Cuando las PQR se presenten a través de un tercero o mandatario, éste deberá aportar el respectivo mandato; igualmente deben contener el nombre, identificación, dirección, motivo de inconformidad, para no ser rechazado por improcedente, y se tramitarán por la empresa siguiendo los parámetros definidos en los procedimientos internos y en el Código Contencioso Administrativo (CCA).</p> <p>Las solicitudes o peticiones relacionadas con soporte y mantenimiento de los servicios de valor agregado se tramitarán de conformidad con lo establecido en el Procedimiento de Gestión de Fallas.</p>		
<p>2. Mantener la información generada a través del CUN la cual debe ser conservada mínimo por tres (3) años</p>	<p>Área de Sistemas, Auxiliar de Archivo o Quien haga sus veces</p>	<p>Registro Base de Datos</p>
<p>3. Cuando la ERT requiera realizar el traslado de un CUN entre la SIC, operadores o proveedores de servicios de comunicaciones interconectados o que presten servicios empaquetados deberá:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Informar al responsable de resolverlo.</li> <li>• Informar el medio a través del cual se presentó el P.Q.R.</li> <li>• Informar a los operadores o proveedores el CUN asignado inicialmente e indicarles la invalidez de éste, para que procedan a realizar la nueva asignación del CUN por parte del operador o proveedor a quien corresponda en cumplimiento al numeral 3.5 y 3.6 del Capítulo Tercero del Título III de la Circular Única de la SIC.</li> </ul>	<p>Analista de Servicio al Cliente PQR o Quien haga sus veces</p>	<p>Comunicado escrito</p>

	<b>SERVICIO AL CLIENTE</b>	<b>Código: P - 051</b>
	<b>ATENCIÓN DE PETICIONES, QUEJAS Y RECURSO - PQR</b>	<b>Versión: 02</b>
		Página 4 de 7

<p>4. Cuando ERT reciba un comunicado de traslado de peticiones queja entre proveedores de servicios de comunicaciones interconectados o que presten servicios empaquetados, para tales efectos se adicionara en la comunicación la siguiente información "... le solicitamos tener en cuenta que para efectos de este trámite el código único numérico ["Número CUN anterior"] asignado por el proveedor ["Nombre proveedor que traslada"] ha sido cancelado por traslado de competencia. En consecuencia, para efectos de seguimiento a la petición o queja por usted presentada deberá tener en cuenta que a partir de la fecha, el código único numérico ["Nuevo número CUN asignado"], cuyo estado podrá ser consultado a través de nuestros canales de servicio"</p>	<p>Analista de Servicio al Cliente PQR o Quien haga sus veces</p>	<p>Comunicado escrito</p>
<p><b>Tiempo Requerido de Atención y Responsable de la solución de la PQR.</b></p> <p>5. Las peticiones, quejas y recursos verbales o escritos que presenten los clientes, suscriptores o los usuarios en relación con el servicio deben ser recibidos, atendidos, tramitados y se les debe dar respuesta dentro de los quince (15) días hábiles contados a partir de la fecha de la radicación.</p> <p>El tiempo de respuesta podrá prorrogarse por un término no superior a treinta (30) días ni inferior a diez (10) días, cuando la empresa requiera o determine la necesidad de practicar pruebas. Esta determinación debe notificarse oportunamente por escrito al peticionario, informando el tiempo máximo de respuesta.</p> <p>6. Las Auxiliares de Atención al Cliente o quien haga sus veces resolverá directamente la PQR o en caso de ser necesario lo trasladará al funcionario competente.</p>	<p>Responsable de sede, Auxiliar de Atención al Cliente, Analista de PQR</p>	<p>Oficio de Respuesta</p>
<p><b>Solución de PQR</b></p> <p>7. Resolver la petición, queja o recurso en el término de la ley, enviar la respuesta y notificar al cliente de manera personal o por aviso.</p>	<p>Responsable de dar solución a la PQR, Auxiliar de Atención al Cliente,</p>	<p>Oficio de traslado al operador / oficio de respuesta al</p>

	<b>SERVICIO AL CLIENTE</b>	<b>Código: P - 051</b>
	<b>ATENCIÓN DE PETICIONES, QUEJAS Y RECURSO - PQR</b>	<b>Versión: 02</b>
		Página 5 de 7

<p>Quando el PQR corresponda a un recurso por la factura, sólo procederá descuento provisional sobre algún valor, si el reclamo es presentado antes del vencimiento de la fecha de pago oportuno previsto en la factura. En ningún caso, proceden reclamaciones contra facturas que tuviesen más de cinco (6) meses de haber sido expedidas por las empresas de servicios públicos.</p> <p>Quando el reclamo sea por concepto de llamadas del servicio telefónico local, se procederá de la siguiente manera:</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Se verificará el reporte de las llamadas en las cintas impresas desde la central.</li> <li>2. Se verificará las llamadas con su respectiva fecha, hora y duración, y se comparará con la factura.</li> <li>3. Cuando se trate de reclamos con respecto a conceptos de otros operadores, se descontará provisionalmente los valores reclamados y se enviará al operador competente dentro de los tres (3) días hábiles siguientes al recibo de la reclamación; notificándole al reclamante que es responsabilidad del operador otorgar respuesta definitiva al reclamo dentro de los quince (15) días hábiles siguientes al recibo del mismo.</li> <li>4. Cuando se trate de reclamos de local extendida de nuestra red, se atenderá el reclamo y se remitirá al área técnica quien debe ordenar la respectiva investigación y cuyo resultado será informado a quien lo remitió, con el fin de que se de respuesta al reclamante dentro de los términos de ley.</li> <li>5. Culminada la investigación, y de acuerdo con el resultado se procederá a descontar definitivamente o volver a cargar en la siguiente facturación los valores reclamados.</li> </ol> <p>Quando se presente una reclamación sobre el valor facturado por fallas en el servicio, la ERT procederá de conformidad con el resultado de la investigación. (Analista, Auxiliar, responsable sede o quienes hagan sus veces)</p>	Analista de PQR.	usuario.
---	------------------	----------

	<b>SERVICIO AL CLIENTE</b>	<b>Código: P - 051</b>
	<b>ATENCIÓN DE PETICIONES, QUEJAS Y RECURSO - PQR</b>	<b>Versión: 02</b>
		Página 6 de 7

<p><b>Notificación al cliente por medio escrito</b></p> <p>8. Realizar la notificación personal de la respuesta generada al cliente en la que se incluye una citación y un término de cinco (5) días para que el cliente se presente en la sede o punto de atención de la empresa. En el caso de no presentarse a la sede de la empresa que lo requirió, se realiza notificación por aviso durante un término de diez (10) días hábiles.</p>	<p>Responsables de sede, Analista de Servicio al Cliente PQR o Quien haga sus veces</p>	<p>Notificación Personal – Notificación por Edicto</p>
<p><b>Recursos de Reposición y Apelación</b></p> <p>9. Informar al cliente en el mismo escrito de respuesta que contra los actos que expida la E.R.T., con relación a la prestación de los servicios de comunicaciones proceden los recursos de reposición y en subsidio apelación, los plazos para interponerlos y la autoridad ante la cual pueden presentarse, en consideración a cada uno de los servicios empaquetados.</p> <p>El recurso de reposición contra los actos que resuelvan las reclamaciones debe interponerse dentro de los cinco (5) días hábiles siguientes a la fecha de conocimiento de la decisión.</p> <p>El recurso de apelación solo procede como subsidiario del recurso de reposición. Si se presenta solo, la Empresa deberá rechazarlo por improcedente. Éste deberá ser presentado a través del Formato Interposición de Recurso de Apelación.</p> <p>Cuando el recurso de reposición incluye el subsidio de apelación y es resuelto en forma desfavorable para el usuario, se envía el expediente a la(s) autoridad(es) de vigilancia y control competente(s) dentro del término establecido por ésta(s).</p>	<p>Analista de Servicio al Cliente PQR o Quien haga sus veces</p>	<p>Formato Interposición de Recurso de Apelación.</p> <p>Oficio de respuesta del recurso de reposición</p>

	<b>SERVICIO AL CLIENTE</b>	<b>Código: P - 051</b>
	<b>ATENCIÓN DE PETICIONES, QUEJAS Y RECURSO - PQR</b>	<b>Versión: 02</b>
		Página 7 de 7

<p><b>Silencio Administrativo Positivo</b></p> <p>10. En el caso de que la PQR no sea resuelta dentro de los términos exigidos por la ley, se entenderá como un silencio positivo, lo cual indica que la petición, queja o recurso ha sido resuelta en forma favorable al suscriptor o usuario, salvo que se demuestre que la demora fue propiciada por el cliente.</p>	<p>Analista de Servicio al Cliente PQR o Quien haga sus veces</p>	<p>Oficio de respuesta al cliente o suscriptor.</p>
<p>11. Realizar seguimiento al estado de las peticiones, quejas y recursos.</p>	<p>Analista de PQR. / Responsables de Sede / Auxiliar de Atención al Cliente</p>	<p>Análisis de Seguimiento</p>
<p>12. Dejar constancia en la carpeta del cliente de todas las actuaciones realizadas durante la atención de la PQR</p>	<p>PQR. / Responsables de Sede / Auxiliar de Atención al Cliente</p>	<p>Constancia de Actuaciones</p>

<b>Revisado por:</b> Ana María Robledo A.	<b>Cargo:</b> Comunicaciones y Servicio al Cliente	<b>Fecha:</b> 10/02/2015	<b>Firma:</b>
<b>Aprobado por:</b> Hector Fernando Ortega Lozano	<b>Cargo:</b> Gerente General	<b>Fecha:</b> 10/02/2015	<b>Firma:</b>