

## RESPUESTA A RADICACION ENTRADA No. 2021806880

Comunicación CARE <comunicacioncrccare@crcom.gov.co>

Mié 30/06/2021 8:20 AM

**Para:**

**CC:** Comunicación CARE <comunicacioncrccare@crcom.gov.co>; Certifica CRC <certifica@crcom.gov.co>; Comunicación CARE <comunicacioncrccare@crcom.gov.co>; CORREO@CERTIFICADO.4-72.COM.CO <CORREO@CERTIFICADO.4-72.COM.CO>; CRC@SIC.GOV.CO <CRC@SIC.GOV.CO>; SURRUTIA@SIC.GOV.CO <SURRUTIA@SIC.GOV.CO>

 3 archivos adjuntos (1018 KB)

4529514.html; 4529515.pdf; Respuesta Email Firmado 2021806880 - 30062021.pdf;

RADICACION DE SALIDA No. 2021512495

Rad. 2021806880

Cod. 4000

Bogotá D.C.



REF. Su comunicación: “Consulta sobre plazo para resolver PQR. Artículo 2.1.24.3 del RPU”

La Comisión de Regulación de Comunicaciones (CRC) recibió su comunicación con radicado 2021806880, en la cual plantea una consulta en relación con el plazo del que disponen los operadores para dar respuesta a las PQR interpuestas por sus usuarios.

Antes de referirnos a su consulta, debe aclararse que la CRC, al rendir conceptos, lo hace de conformidad con lo dispuesto en el artículo 28 del Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo, y según las competencias y facultades que le han sido otorgadas por el ordenamiento jurídico vigente, en particular, lo previsto en la Ley 1341 de 2009 y la legislación complementaria. De este modo, el alcance del pronunciamiento solicitado tendrá las consecuencias que la normatividad le otorga a los conceptos rendidos por las autoridades administrativas.

Ahora bien, es importante mencionar que la Comisión dentro del alcance del pronunciamiento solicitado, no analiza situaciones de orden particular y concreto, por lo tanto, la presente respuesta hace referencia de manera general y abstracta respecto de las materias sobre las que versa su consulta.

Dicho lo anterior, y atendiendo al sentido de su consulta en primer lugar es de aclarar que el aparte del artículo 2.1.24.3 del Capítulo 1 del Título II de la Resolución CRC 5050 de 2016, según el cual “El operador dará respuesta a la PQR (petición, queja/reclamo o recurso) dentro de los 15 días hábiles siguientes a su presentación”, no fue objeto de modificación alguna con ocasión de la expedición de la Resolución CRC 6242 de 2021.

Ahora bien, tal y como lo señala en su comunicación, el tiempo de 15 días otorgados para dar respuesta por parte del operador a la PQR presentada por el usuario, atiende al término que se tiene para la resolver la misma. La cual si bien en un ambiente de digitalización o a través de la línea de atención telefónica, se entiende que se puede poner en conocimiento del usuario dentro de dicho término, es claro que, tratándose de la remisión de una comunicación física, se puede requerir de un tiempo adicional para que la misma sea allegada al usuario.

Es así como se concluye entonces, que el término del que trata el artículo 2.1.24.3 del Capítulo 1 del Título II de la Resolución CRC 5050 de 2016, atiende solamente al plazo que tienen los operadores para resolver las PQR presentadas por los usuarios. Dentro del cual no se contempla la obligación de entrega al usuario de la comunicación que contiene dicha respuesta.

En los anteriores términos damos respuesta a su comunicación y quedamos atentos a cualquier aclaración adicional que requiera.

Cordial Saludo,

Proyectado por: Camila Gutiérrez

Copia:

Doctora  
SANDRA MILENA URRUTIA  
Directora de Investigaciones de Protección de Usuarios de Servicios de Comunicaciones  
SUPERINTENDENCIA DE INDUSTRIA Y COMERCIO  
Carrera 13 No. 27 -00  
Correo electrónico: [surrutia@sic.gov.co](mailto:surrutia@sic.gov.co)  
Ciudad

Finalmente, le solicitamos amablemente se sirvan diligenciar la encuesta haciendo click en el siguiente enlace: [encuesta](#).

La información es muy valiosa para la CRC ya que nos permite mejorar la calidad de nuestra atención.

NOTA: Este mensaje fue enviado por el sistema de Gestión Documental de la Comisión de Regulación de Comunicaciones. Por favor no intente responder a este mensaje, dado que este buzón de correo no es revisado por ningún funcionario de esta Entidad.

En caso de requerir información adicional, por favor acceda al siguiente [formulario](#).

Cordial saludo,



**Hugo Romero**

Coordinador de Relacionamiento con Agentes (E)

 @CRCCol  /CRCCol  /CRCCol  CRCCOL

Calle 59a Bis No. 5 - 53 Piso 9 Ed. Link Siete Sesenta  
Código Postal: 110231 - Bogotá - Colombia - Tel: +57-1-3198300

