

RESPUESTA A RADICACION ENTRADA No. 2022811868

Comisión de Regulación de Comunicaciones <comunicacioncrccare@crcom.gov.co>

RADICACION DE SALIDA No. 2022521682Rad. 2022811868

Cod. 4000

Bogotá D.C.



REF. Su comunicación: "Solicitud de concepto sobre envío de respuestas a PQR a través de WhatsApp"

La Comisión de Regulación de Comunicaciones (CRC) recibió su comunicación con radicado 2022811868, en la cual plantea una consulta si el servicio de mensajería de WhatsApp es un canal digital idóneo y válido para el envío de respuestas a PQR.

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 le aclaramos que el canal digital de envío de la respuesta a la PQR al que se refiere el artículo 2.1.24.3 del Capítulo 1 del Título II de la Resolución CRC 5050 de 2016, no se encuentra limitado a alguno en específico, por lo cual es el proveedor el llamado a determinar cuál será este canal, siendo entonces whatsapp un canal válido de respuesta al usuario de su PQR, siempre y cuando se le informe previamente al usuario que este medio cumplirá tal finalidad.

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

Proyectado por: Camila Gutiérrez

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,



Mariana Sarmiento Argüello
Coordinadora de Relacionamento con Agentes

atencioncliente@rcrc.com.gov.co

 @CRCCol  /CRCCol  /CRCCol  CRCCOL

Calte 58a Bis No. 5 - 53 Piso 9 Ed. Link Siete Sesenta
Código Postal: 110231 - Tel: +57 601 3198300
Bogotá - Colombia

