



Digitally signed by  
SÁRMIENTO ARGUELLO  
MARIANA  
Date: 2023.08.11 16:45:20 -  
05:00  
Reason: Fiel Copia del  
Original  
Location: Colombia

2023709107  
Cod. 4000  
Bogotá D.C.

<b>CRC</b> Radicación: 2023517536 Fecha: 11/8/2023 16:39:14 Proceso: 4000 RELACIONAMIENTO CON AGENTES
---



## REF. Trámite de PQRS

La Comisión de Regulación de Comunicaciones -CRC- ha recibido su comunicación radicada internamente bajo el número 2023709079, mediante la cual presenta una solicitud relacionada con la presentación de PQRS a los prestadores de servicios de comunicaciones.

Previo a referirnos sobre el objeto de la consulta, debe mencionarse 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 las normas vigentes. De este modo, el alcance del pronunciamiento solicitado tendrá las consecuencias que el ordenamiento jurídico le otorga a los conceptos rendidos por las autoridades administrativas. Así mismo, debe recordarse que los conceptos no pueden analizar situaciones de orden particular y concreto, sino que los mismos deben hacer referencia a la materia por la cual se pregunta de manera general y abstracta, y sobre el contenido y aplicación del marco regulatorio.

Para atender sus consultas específicas se realizará una explicación general del régimen contenido en la Resolución CRC 5050 DE 2016 sobre el asunto de la consulta. En ese sentido, el artículo 2.1.24.2 de la Resolución CRC 5050 de 2016, modificado por el artículo 23 de la Resolución 6242 de 2021 establece:

*"El usuario tiene derecho a presentar una PQR (petición, queja/reclamo o recurso) ante su operador en cualquier momento, sin que este último pueda imponer alguna condición, y a través de cualquiera de los medios de atención (salvo que la respectiva interacción objeto de PQR haya migrado a la digitalización y se le haya informado previamente al usuario), así el servicio se encuentre suspendido. En todo caso el usuario siempre podrá presentar su PQR a través de la línea de atención telefónica.*

*En ningún caso requieren de la intervención de un abogado o de presentación personal, aunque el usuario autorice a otra persona para la presentación de dicha PQR, así como tampoco documentos autenticados.*

*Cuando el usuario presente una PQR de forma verbal, basta con que informe su nombre completo, el número de su identificación y el motivo de su solicitud.*

*Cuando el usuario presente una PQR de forma escrita, debe contener su nombre completo, el número de su identificación, su dirección de notificación y el motivo de su solicitud.*

*Por cualquier medio físico o electrónico el operador le informará al usuario, la constancia de la presentación de su PQR y un \*Código Único Numérico -CUN-, el cual será el número que identifica el trámite, incluso durante el recurso de apelación ante la Superintendencia de Industria y Comercio -SIC-."*

Adicionalmente, el artículo 2.1.25.1 de la Resolución CRC 5050 de 2016, modificado por el artículo 29 de la Resolución 6242 de 2021, establece:

*"Los medios de atención descritos en el presente capítulo y los adicionales que disponga el operador, deben cumplir las siguientes condiciones:*

*2.1.25.1.1. Cuando el usuario presente una PQR (petición, queja/reclamo o recurso) el operador en ninguna circunstancia puede exigirle que se remita a un medio de atención distinto, (salvo cuando la respectiva interacción objeto de PQR haya migrado a la digitalización y se le haya informado previamente al usuario).*

*2.1.25.1.2. El usuario puede acceder de forma gratuita a cualquier medio de atención, en cualquier momento (salvo las oficinas físicas y la línea telefónica).*

*2.1.25.1.3. Todos los trámites deben ser sencillos, sin requisitos adicionales a los dispuestos en la presente Resolución. El operador no puede exigir que la PQR (petición, queja/reclamo o recurso) sea presentada por escrito, siempre podrá hacerse de forma verbal y a través de cualquier medio de atención (salvo cuando la respectiva interacción objeto de PQR haya migrado a la digitalización y se le haya informado previamente al usuario). En todo caso el usuario podrá presentar la PQR a través de la línea de atención telefónica.*

*2.1.25.1.4. En las solicitudes que requieran la verificación de la identidad del usuario, la misma deberá adelantarse por parte del operador a través de mecanismos confiables de validación.*

*2.1.25.1.5. Todo lo que le sea informado al usuario a través de cualquier medio de atención, obliga y compromete al operador.*

*2.1.25.1.6. Contar con las medidas adecuadas para atender de forma prioritaria a los usuarios discapacitados y tramitar sus PQR (petición, queja/reclamo o recurso), en los términos de la Ley 1346 de 2009 y la Ley 1618 de 2013, o las normas que la modifiquen o sustituyan.*

*2.1.25.1.7. Cuando los operadores decidan migrar a la digitalización alguna(s) o todas las interacciones que pueda(n) tener lugar en su relación con el usuario, deben incluir en la página principal de su sitio web, en un lugar altamente visible, un banner estático, que remita al usuario al "Código de Transparencia en la Digitalización" definido por el operador, en el cual se le informará cuáles interacciones han migrado a la digitalización y se le explicará de forma interactiva cómo adelantar las mismas. Este código deberá mantenerse actualizado en todo momento.*

*2.1.25.1.8. Cada vez que el operador decida migrar alguna(s) de sus interacciones a la digitalización deberá con una antelación no menor a 10 días hábiles, informar a sus usuarios a través de los distintos medios de atención, y remitir una comunicación informando esta situación a la CRC y a la Superintendencia de Industria y Comercio -SIC- con una antelación no menor a 15 días hábiles.*

*2.1.25.1.9. Cuando el usuario presente una PQR (petición, queja, reclamo o recurso), respecto de una interacción que se encuentre incluida en el "Código de Transparencia en la Digitalización" del que trata el numeral 2.1.25.1.7 del presente artículo, a través de un medio de atención digital, si bien el operador puede direccionar la atención a otro medio de atención digital, esto debe realizarse de forma automática, inmediata, ininterrumpida y continua, sin que implique un reproceso para el usuario."*

De acuerdo con las normas anteriormente transcritas, los usuarios cuentan con el derecho a presentar una petición, queja/reclamo o recurso ante su operador en cualquier momento, sin que este último pueda imponer alguna condición, y a través de cualquiera de los medios de atención que el operador haya dispuesto para el efecto.

Las normas transcritas también señalan que cuando el respectivo operador haya migrado a la digitalización de sus trámites deben adoptar un Código de Transparencia en la Digitalización que debe contener los canales de atención, los trámites específicos que se pueden realizar a través de ellos y la manera de adelantar los trámites en esos canales.

La regla también es clara en establecer que, sin perjuicio de la adopción del respectivo Código de Transparencia en la Digitalización, cualquier PQR que un usuario presente a través de un canal digital debe ser direccionada por el operador de forma automática, inmediata, ininterrumpida y

continua, sin que implique un reproceso para el usuario al canal por medio del cual se le va a dar respuesta al usuario.

Realizada esa precisión general, se atenderán sus consultas específicas:

1. Si un PRST cuenta con los siguientes medios de atención (Oficinas físicas, Red Social, Línea telefónica y Página web) mencionados en la Resolución CRC 6242 de 2021 y recibe una petición, queja y/o recurso por un medio diferente a los mencionados anteriormente, ¿debe tramitar y dar respuesta a la petición, queja y/ recurso? o ¿puede indicarle al usuario que no es un medio de atención dispuesto para ello y por tanto debe radicarlas en cualquiera de los medios de atención señalados?

De acuerdo con lo expuesto, el numeral 2.1.25.1.9. del artículo 2.1.25.1 de la Resolución CRC 5050 de 2016, modificado por el artículo 29 de la Resolución 6242 de 2021, establece que:

*"Cuando el usuario presente una PQR (petición, queja, reclamo o recurso), respecto de una interacción que se encuentre incluida en el "Código de Transparencia en la Digitalización" del que trata el numeral 2.1.25.1.7 del presente artículo, a través de un medio de atención digital, si bien el operador puede direccionar la atención a otro medio de atención digital, esto debe realizarse de forma automática, inmediata, ininterrumpida y continua, sin que implique un reproceso para el usuario."*

De acuerdo con esa regla cuando el operador reciba una PQR a través de un medio digital no contemplado en su Código de Transparencia en la Digitalización debe establecer un mecanismo que permita de forma automática, inmediata, ininterrumpida y continua, sin que implique un reproceso para el usuario, direccionar la atención a otro medio de atención digital y con ello atender la respectiva PQR presentada por el usuario sin que deba volver a presentarla.

2. Si un PRST migró a la digitalización sus interacciones con los usuarios de conformidad con lo señalado en la Resolución CRC 6242 de 2021, ¿debe tramitar las peticiones, quejas y/o recursos que reciba por cualquier medio? ¿o solo debe tramitar las peticiones, quejas y/o recursos que reciba por los medios digitales que dispuso para ello?

Como lo expone el numeral 2.1.25.1.9. del artículo 2.1.25.1 de la Resolución CRC 5050 de 2016, modificado por el artículo 29 de la Resolución 6242 de 2021, el operador que reciba una PQR a través de un medio digital no contemplado en su Código de Transparencia en la Digitalización debe establecer un mecanismo que permita de forma automática, inmediata, ininterrumpida y continua, sin que implique un reproceso para el usuario, direccionar la atención al medio de atención que efectivamente la atenderá. Es decir, debe direccionar la solicitud a un canal de atención contemplado y atender la respectiva PQR presentada por el usuario sin que él deba volver a presentarla.

3. Si un PRST que decidió no migrar a la digitalización sus interacciones con los usuarios sino

*que continuó con los siguientes medios de atención (Oficinas físicas, Red Social, Línea telefónica y Página web) ¿debe tramitar las peticiones, quejas y/ recursos que reciba por cualquier medio? ¿o solo debe tramitar las peticiones, quejas y/ recursos que reciba por los medios de atención que dispuso para ello?*

Para atender esta pregunta se debe tener en cuenta que los numerales 2.1.35.1 y 2.1.25.1.3. del artículo 2.1.25.1 de la Resolución CRC 5050 de 2016 disponen que:

*"Cuando el usuario presente una PQR (petición, queja/reclamo o recurso) el operador en ninguna circunstancia puede exigirle que se remita a un medio de atención distinto, (salvo cuando la respectiva interacción objeto de PQR haya migrado a la digitalización y se le haya informado previamente al usuario).*

(....)

*Todos los trámites deben ser sencillos, sin requisitos adicionales a los dispuestos en la presente Resolución. El operador no puede exigir que la PQR (petición, queja/reclamo o recurso) sea presentada por escrito, siempre podrá hacerse de forma verbal y a través de cualquier medio de atención (salvo cuando la respectiva interacción objeto de PQR haya migrado a la digitalización y se le haya informado previamente al usuario). En todo caso el usuario podrá presentar la PQR a través de la línea de atención telefónica."*

De acuerdo con esas reglas los operadores que no hayan migrado a la digitalización y adoptado su Código de Transparencia en la Digitalización deben atender las PQR que sus usuarios presenten, sin exigirle que se remita a un medio de atención distinto.

- 4. Si se recibe una petición, queja y/o recurso por un correo electrónico que hace parte del directorio electrónico de la compañía, pero que no es uno de los medios de atención dispuestos para ello, ¿la compañía debe tramitarlas? ¿o puede indicarle al usuario que no es un medio de atención dispuesto para ello y por tanto debe radicarlas en cualquier de los medios de atención contemplados? ¿o deben ser remitidas directamente al área correspondiente para que se le dé trámite oportuno?*

El numeral 2.1.25.1.9. del artículo 2.1.25.1 de la Resolución CRC 5050 de 2016, modificado por el artículo 29 de la Resolución 6242 de 2021, el operador que reciba una PQR a través de un medio digital no contemplado en su Código de Transparencia en la Digitalización debe establecer un mecanismo que permita de forma automática, inmediata, ininterrumpida y continua, sin que implique un reproceso para el usuario, direccionar la atención al medio de atención. Es decir que si un funcionario de la empresa prestadora de un servicio de comunicaciones recibe una PQR debe reenviarla inmediatamente al área encargada para que ella realice el trámite oportuno y no se vulnere el derecho del usuario solicitante.

5. *Si durante mucho tiempo un PRST dispuso de un correo electrónico para la atención de peticiones, quejas y recursos sin que se definiera específicamente como medio de atención para las mismas, pero decide no continuar con su uso en el futuro, ¿las peticiones, quejas y recursos que reciba por este medio deben ser tramitados? ¿o puede indicársele al usuario que no es un medio de atención para las mismas y por tanto debe radicarlas en cualquier de los medios de atención que se tienen dispuestos?*

El numeral 2.1.25.1.9. del artículo 2.1.25.1 de la Resolución CRC 5050 de 2016, modificado por el artículo 29 de la Resolución 6242 de 2021, el operador que reciba una PQR a través de un medio digital no contemplado en su Código de Transparencia en la Digitalización debe establecer un mecanismo que permita de forma automática, inmediata, ininterrumpida y continua, sin que implique un reproceso para el usuario, direccionar la atención a otro medio de atención en el que se garantiza la respuesta oportuna al usuario solicitante.

6. *¿Cuáles son los medios de atención obligatorios que todo PRST debe disponer para la atención de peticiones, quejas y/o recursos?*

El régimen de atención de PQR contemplado por la Resolución CRC 5050 de 2016 no contempla unos medios de atención mínimos u obligatorios, ya que su artículo 2.1.25.1, modificado por el artículo 29 de la Resolución 6242 de 2021, establece que cada operador puede disponer de otros medios a los enumerados en el capítulo 1 del Libro 2 de la Resolución CRC 5050 de 2016. Indicando que esos medios de atención deben contar con las características mínimas dispuestas en esas reglas.

Así mismo, los artículos 2.1.25.2 y 2.1.25.3 determinan como obligatorio a los prestadores de servicios de comunicaciones de disponer de una oficina física de atención al usuario, para recibir, atender y responder las PQR en todas las capitales de departamento en que los operadores presten sus servicios, o en el municipio en que estos tengan mayor número de usuarios y contar con una línea telefónica gratuita, la cual estará disponible entre las 5:00 y 0:00 horas, los 7 días de la semana.

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

Cordial Saludo,

SARMIENTO

ARGUELLO MARIANA

Firmado digitalmente por  
SARMIENTO ARGUELLO MARIANA  
Fecha: 2023.08.11 16:59:16 -05'00'

**MARIANA SARMIENTO ARGÜELLO**

Coordinadora de Relacionamiento con Agentes

Proyectó: Juan Carlos Garay Forero

Revisó: Víctor Andrés Sandoval