

## PROCEDIMIENTO Y TRÁMITE DE PETICIONES, QUEJAS Y RECURSOS

De acuerdo con la Resolución 5111 del 2017, emitida por la Comisión de CRC (Comisión de Regulación de Comunicaciones), en la sección 24 se entiende por:

### **PQR**

Petición, queja reclamos - recurso formulado por el usuario ante el proveedor de servicios de comunicaciones, que contribuye al adecuado ejercicio de sus derechos.

### **Petición**

Solicitud de servicios o de información en relación con los servicios prestados por el operador, o cualquier manifestación del usuario en relación con sus derechos.

### **Queja - Reclamo**

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 el servicio, o de inconformidad con la calidad en la atención al usuario.

### **Recurso**

Manifestaciones de inconformidad por parte del usuario respecto de las decisiones tomadas por el proveedor sobre una PQR (relacionada con los actos de negativa del contrato, suspensión del servicio, terminación de 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.

### **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 éste mismo aclare, modifique o revoque dicha decisión.

## Recurso de Apelación

Cualquier manifestación de inconformidad del usuario respecto de la decisión a ser tomada por el proveedor, para que sea revisada y decidida por la Superintendencia de Industria y Comercio –SIC-. Se presenta en subsidio y de manera simultánea al recurso de reposición, es decir, que si el usuario así lo quiere, lo presente 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.

## ¿Qué mecanismos tengo para poner un PQR?

Los usuarios podrán presentar una PQR utilizando los mecanismos obligatorios previstos en la resolución 5111 de 2017 en forma verbal o escrita, a través de:

### Nuestra oficina física de atención al usuario:

Calle 26 #16 – 25. Local 1. Armenia – Quindío. Colombia

### Página Web:

[www.ayacomunicaciones.com](http://www.ayacomunicaciones.com) pestaña Información Importante para el Usuario – Formato para presentación de Petición, Queja/Reclamos y Recursos a través de Oficinas Virtuales

### Correo electrónico:

[servicioalcliente@ayacomunicaciones.com](mailto:servicioalcliente@ayacomunicaciones.com)

### Líneas de atención al usuario:

(6) 7410085 **Opción 3**

### Lineas de atención whatsapp

+57 3216443226

**Línea de Atención al Usuario:** 01 8000 423765

## ¿Qué información debe contener una PQR?

La PQR presentada por el usuario debe contar como mínimo con la siguiente información:

- ✓ Nombre del titular.
- ✓ Número de identificación.
- ✓ Dirección física o de correo electrónico para notificación al titular.
- ✓ Hechos en que se fundamenta la solicitud.



Datos  
Internet  
Energía Solar  
Telecomunicaciones  
Seguridad Electrónica e Informática



## ¿En cuánto tiempo se da respuesta a una PQR y porque medio?

El operador debe dar respuesta a la PQR (petición, queja/reclamo o recurso) dentro de los 15 días hábiles siguientes a su presentación, la cual será enviada a través de un canal digital el que deberá ser previamente informado al usuario, salvo que este manifieste que desea recibirlo por el mismo canal que la presentó. Dicha actuación, para efectos del cómputo del término legal para emitir respuesta y la eventual configuración del Silencio Administrativo Positivo, se entiende surtida cuando la respuesta se dé a conocer al usuario a través del canal digital o por el mismo medio de atención por el que el usuario presentó la PQR cuando así lo manifieste, según corresponda, de acuerdo con lo previsto para el efecto por el RPU. En el caso de las peticiones y quejas/reclamos, la respuesta emitida por el operador deberá incluir en su contenido el siguiente texto: “En caso de no estar de acuerdo con la respuesta que le hemos dado, usted puede presentar ante nosotros recurso de reposición y en subsidio de apelación dentro de los diez (10) días hábiles siguientes a la notificación de esta decisión. Lo puede hacer a través de medios electrónicos (página web o red social u otro medio que haya sido previamente informado al usuario), línea gratuita de atención al usuario número XXX o mediante comunicación escrita”. La respuesta deberá señalar el alcance de los recursos legales en el entendido del artículo 2.1.24.1.3 de la Resolución CRC 5050 de 2016.



Dirección: Calle 26 No. 16-25, Armenia-Quindío- Colombia    Línea de Atención al Usuario: 01 8000 423765  
PBX: (6) 7314110 - 7410085    E-mail: [comercial@ayacomunicaciones.com](mailto:comercial@ayacomunicaciones.com)    WEB: [www.ayacomunicaciones.com](http://www.ayacomunicaciones.com)

