

Rad. 2018302597
Cod. 4000
Bogotá D.C.



CRC	
Radicación :	*2018528890*
Fecha :	31/08/2018 4:32:59 P. M.
Proceso :	4000 RELACIONAMIENTO CON AGENTES
Destino :	
Asunto :	Solicitud de concepto - Formato PQR en oficinas físicas.

REF. Solicitud de concepto – Formato PQR en oficinas físicas.

La Comisión de Regulación de Comunicaciones –CRC- acusa recibo de su comunicación radicada internamente bajo el número 2018302597, mediante la cual consulta la posibilidad de disponer de un formato de PQR digital en las oficinas físicas de atención al usuario, en cumplimiento de lo dispuesto en el artículo 2.1.24.2 del Capítulo 1 del Título II de la Resolución CRC 5050 de 2016.

I. Alcance del presente pronunciamiento.

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.

II. Respuesta al Interrogante planteado.

Frente a su consulta según la cual solicita *"indicar la posibilidad de disponer de un formato de PQR digital que estaría (i) disponible permanentemente para el público; (ii) en un lugar visible y de fácil acceso de la oficina y; (iii) no requerirá solicitud por parte del usuario para su entrega"*, en primer lugar es de recordar que con base en los lineamientos normativos dispuestos en los artículos 22 y 53 de la Ley 1341 de 2009, la regulación de protección a usuarios por parte de la CRC, ha hecho especial énfasis en el fortalecimiento de todos los deberes de información y transparencia que deben cumplir los operadores frente al usuario y ha tenido dentro de sus objetivos principales la masificación del uso de las tecnologías de la información y las comunicaciones en la relación operador -usuario.

Es así como si bien se dispone en el nuevo Régimen de Protección de los Derechos de los Usuarios de Servicios de Comunicaciones, en el artículo denominado "PRESENTACIÓN DE PQR", que

“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”, no puede entenderse que el término “escrita”, se refiere solamente a la disposición del formato impreso, pues atendiendo al objetivo de la regulación de protección a usuarios según el cual se propende por la masificación del uso de las TIC en la relación operador – usuario, la implementación de este formato a través de medios digitales resulta ser un mecanismo que no solo da cumplimiento a la regulación sino que se encuentra en línea con los objetivos de la referida regulación.

Ahora bien, en caso que, se pretendan agregar otros campos de información, estos no podrán ser parte del formato, atendiendo a que los descritos en el referido artículo, atienden al mínimo de información requerido para que se configure el derecho de petición; por lo cual si el operador pretende solicitar otros datos al usuario este requerimiento debe ser independiente al formato de presentación de petición, queja o recurso -PQR- y su suministro no puede constar en un requisito para dicha presentación.

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

Cordial Saludo,



MARIANA SARMIENTO ARGÜELLO
Coordinadora de Relacionamento con Agentes

Proyectado por: Camila Gutiérrez Torres