

Rad. 2026705815
Cod. 2000
Bogotá, D.C.

CRC

Radicación: 2026515055
Fecha: 5/05/2026 2:10:26 P. M.
Proceso: 2000 DISEÑO REGULATORIO

REF.: Respuesta Radicado 2026705815 - Régimen de Protección de los derechos de los usuarios.

Respectada señora Quintero,

La Comisión de Regulación de Comunicaciones (CRC) recibió su oficio con radicado 2026705815, por medio del cual solicitó a esta Entidad emitir concepto en relación con la correcta interpretación y aplicación de las disposiciones contenidas en la Resolución 5050 de 2016, así como en el Título III de la Circular Única de la SIC, en lo que se refiere al régimen de protección de los derechos de los usuarios.

En aras de atender su solicitud, se dará primero un alcance de este pronunciamiento y posteriormente se abordará la respuesta a los puntos consultados.

I. Alcance del presente pronunciamiento

Antes de proceder a analizar de fondo su solicitud le informo 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 (CPACA) según las competencias que le han sido otorgadas por el ordenamiento jurídico vigente. De este modo, el alcance del pronunciamiento solicitado tendrá las consecuencias que la normatividad le otorga a los conceptos rendidos por las autoridades administrativas.

Así mismo, le informo también 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; en este caso, lo correspondiente al régimen de protección de los derechos de los usuarios.

II. Consideración preliminar

A partir del contexto general en el que se enmarcan sus inquietudes, resulta oportuno señalar que según lo dispuesto por el artículo 19 de la Ley 1341 de 2009, modificada por la Ley 1978 de 2019, la CRC es «una Unidad Administrativa Especial, del orden nacional, con independencia administrativa, técnica, patrimonial, presupuestal, y con personería jurídica, la cual forma parte del Sector administrativo de Tecnologías de la Información y las Comunicaciones», y es el órgano «encargado de promover la competencia en los mercados, promover el pluralismo informativo,

evitar el abuso de posición dominante, regular los mercados de las redes y los servicios de comunicaciones y garantizar la protección de los derechos de los usuarios; con el fin que la prestación de los servicios sea económicamente eficiente, y refleje altos niveles de calidad, de las redes y los servicios de comunicaciones, incluidos los servicios de televisión abierta radiodifundida y de radiodifusión sonora».

Esta misma disposición señala que para efectos de lo anterior, la CRC debe adoptar una regulación que promueva la inversión, la protección de los usuarios, la calidad de los servicios, la simplificación regulatoria, la neutralidad de la red, e incentive la construcción de un mercado competitivo que desarrolle los principios orientadores de la misma Ley 1341 de 2009.

Para desarrollar el anterior objeto misional, el legislador, otorgó directamente a la CRC por medio del artículo 22 de la Ley en comento, modificada por la Ley 1978 de 2019, así como de la Ley 1369 de 2009, facultades que típicamente debe ostentar un regulador para promover la competencia en los servicios de telecomunicaciones, maximizar el bienestar de los usuarios, regular el acceso y uso de instalaciones esenciales necesarias para facilitar la entrada de agentes al mercado, definir las condiciones para la interconexión y la interoperabilidad de las redes de telecomunicaciones, regular el uso adecuado de los recursos escasos diferentes al espectro, proteger el pluralismo y las audiencias, solucionar controversias y promover y garantizar los derechos de los usuarios de los servicios de comunicaciones, en términos generales.

De esta manera, el pronunciamiento de la Comisión se centra en lo que dispone el Título II de la Resolución CRC 5050 de 2016, y por ende cualquier interpretación asociada a la Circular Única – Título III – Servicios de Comunicaciones, le corresponde a la Superintendencia de Industria y Comercio (SIC), lo anterior, sin perjuicio del principio de coordinación armónica contenido en el artículo 6 de la Ley 489 de 1998, por lo que se procederá a dar traslado a la SIC, para que de respuesta a sus inquietudes, desde las disposiciones contenidas en la Circular Única de la SIC

Dejando a salvo la anterior aclaración, se aborda a continuación lo que concierne a su consulta.

III. De la consulta

A continuación se da respuesta a las consultas específicas presentadas en su solicitud:

1. ¿Se considera conforme a las obligaciones previstas en la Resolución 5050 de 2016 y en el Título III de la Circular Única de la SIC, que los operadores de servicios de comunicaciones publiquen los indicadores de calidad en la atención al usuario mediante el uso de códigos QR u otros mecanismos digitales que permitan a los usuarios acceder a dicha información de manera electrónica, en sustitución o complemento de medios físicos como carteleras informativas en las oficinas de atención?

En particular, se solicita precisar si este tipo de herramientas digitales satisface los criterios de accesibilidad, disponibilidad y suficiencia de la información exigidos por la normativa vigente, o si necesariamente debe mantenerse la publicación en medios físicos dentro de las instalaciones abiertas al público.

Respuesta CRC:

Sobre esta inquietud, asociada al uso de herramientas digitales como códigos QR u otros mecanismos digitales para la publicación de los indicadores de calidad en la atención al usuario, definidos en el artículo 2.1.25.7. de la Resolución CRC 5050 de 2016, es preciso indicar que dicha disposición señala que «Los operadores deben medir y publicar mensualmente a través de los distintos medios de atención los siguientes indicadores (...)».

Al respecto, la Sección 25 del Título II de la Resolución CRC 5050 de 2016 precisa los medios de atención al usuario, enlistando algunos medios de atención, y las condiciones que deben cumplir, estos y los que disponga el operador:

«ARTÍCULO 2.1.25.1. REQUISITOS DE LOS MEDIOS DE ATENCIÓN. Los medios de atención descritos en este capítulo, así como 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 en todo momento a cualquier medio de atención**, excepto a las oficinas físicas y a la línea telefónica. **Los medios de atención serán gratuitos.**

2.1.25.1.3. 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.

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

2.1.25.1.5. 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.

2.1.25.1.6. 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 este código, se le informará al usuario cuáles interacciones han migrado a la digitalización y se le

explicará de forma interactiva cómo llevar a cabo dichas interacciones. Este código deberá mantenerse actualizado en todo momento.

2.1.25.1.7. Cada vez que el operador decida migrar alguna(s) de sus interacciones a la digitalización **deberá informar a sus usuarios con una antelación mínima de 10 días hábiles a través de los distintos medios de atención. Además, deberá remitir una comunicación sobre esta situación a la CRC y a la Superintendencia de Industria y Comercio (SIC) con al menos 15 días hábiles de anticipación.**

2.1.25.1.8. Cuando, a través de un medio de atención digital, 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 2.1.25.1.6. del presente artículo, el operador puede direccionar la atención a otro medio de atención digital. En todo caso, este direccionamiento debe realizarse de forma automática, inmediata e ininterrumpida sin que implique un reproceso para el usuario.» (Negrita fuera del texto)

Los artículos 2.1.25.2, 2.1.25.3. y 2.1.25.4. de la Resolución CRC 5050 de 2016 disponen las condiciones que las oficinas físicas, la línea telefónica, y la página web deben cumplir como medio de atención al usuario, sin que, se reitera, se restrinja cualquier otro medio que disponga el operador, siempre y cuando cumpla con las condiciones establecidas de manera precedente.

Bajo esta óptica, el uso de los códigos QR u otros mecanismos digitales para la publicación de los indicadores de calidad en la atención al usuario, estará sujeta el cumplimiento de las condiciones previstas en el artículo 2.1.25.1. de la Resolución CRC 5050 de 2016, entre ellos, se resalta que el mismo permita el acceso del usuario en todo momento, que sea gratuito, y la inclusión del medio digital en el Código de Transparencia en la Digitalización, entre otros y a que su periodicidad sea mensual.

2. Existe para los operadores de servicios de comunicaciones la obligación de publicar la totalidad de los puntos físicos con los que cuentan, independientemente de su naturaleza funcional, o resulta jurídicamente válido diferenciar entre:

- **Oficinas destinadas a la atención al usuario (incluyendo recepción y trámite de PQRs), y**
- **Puntos de recaudo u otros establecimientos que no cumplen funciones de atención al usuario.**

En este sentido, se solicita aclarar si, para efectos del cumplimiento normativo y de eventuales auditorías por parte de las autoridades de control, los operadores pueden informar únicamente aquellas oficinas habilitadas como canales formales de atención al usuario, o si la entidad

considera que todos los puntos físicos deben ser reportados y tratados como oficinas de atención al usuario, sin distinción.

Respuesta CRC:

En lo relativo a esta inquietud, es preciso traer a colación el artículo 2.1.25.2. que establece las condiciones que deben cumplir las oficinas físicas, indicando que:

«2.1.25.2.1 Oficinas físicas de atención al usuario. **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, los operadores deben disponer de una oficina física de atención al usuario**, para recibir, atender y responder las PQR (petición, queja/reclamo o recurso). En su defecto, los operadores deberán celebrar acuerdos con otros operadores que puedan brindar dicha atención.

La información en relación con la ubicación de dichas oficinas deberá estar disponible a través de los distintos medios de atención.

Estas oficinas deben ser claramente identificables de los puntos de venta o de pago del operador.

PARÁGRAFO 1o. Los operadores móviles virtuales y los operadores del servicio de televisión por suscripción no están en la obligación de disponer de estas oficinas.

PARÁGRAFO 2o. Los operadores de los servicios de telefonía e internet no están en la obligación de disponer de estas oficinas, cuando garanticen que todas las interacciones, incluidas las solicitudes de cesión del contrato, portación del número celular, garantía y soporte del equipo terminal, se pueden adelantar a través de otros medios de atención idóneos. Lo anterior, sin perjuicio de lo establecido en el numeral 2.1.25.2.2 del presente artículo.

2.1.25.2.2 Atención física en caso de no alcanzar o exceder los valores objetivo de los indicadores de calidad para el servicio de datos móviles 4G.

Cuando un Operador Móvil de Red no alcance o exceda, según corresponda, el valor objetivo de cualquiera de los indicadores de calidad definidos en el artículo 5.1.3.2 de la presente resolución o el que lo modifique, adicione o sustituya, en un trimestre coincidente con la periodicidad de reporte del Formato T.2.6. de la presente resolución, deberá garantizar la atención física a sus usuarios en la ciudad capital que esté incluida en el ámbito geográfico de la medición en el que no alcanzó o excedió el valor objetivo, según corresponda. Para asegurar dicha atención física, el Operador Móvil de Red deberá disponer de al menos una oficina física en la

mencionada ciudad capital o celebrar acuerdos con otros operadores que puedan proporcionar dicha atención. Para cumplir con esta obligación el Operador Móvil de Red tendrá un plazo de un (1) mes, contado a partir del día siguiente al vencimiento del plazo para presentar el reporte del Formato T.2.6 de la presente resolución.

Para que cese la obligación de garantizar la atención física a los usuarios en la ciudad capital que esté incluida en el ámbito geográfico de la medición en el que no alcanzó o excedió el valor objetivo, según corresponda, en los términos previamente señalados, el Operador Móvil de Red deberá garantizar los valores objetivo de todos los indicadores establecidos para los servicios de datos móviles 4G, durante tres (3) trimestres consecutivos coincidentes con la periodicidad de reporte del Formato T.2.6. de la presente resolución.

El operador deberá informar a dichos usuarios, a través de todos los medios de atención disponibles, acerca del cese de la atención física con cinco (5) días de antelación, y continuar proporcionando esta información durante los 30 días calendario posteriores a este evento.» (Negrita y subrayado fuera del texto)

De la lectura del artículo precedente, es viable colegir que la Comisión distingue los propósitos de las oficinas de atención al usuario, de los puntos de venta o de pago del operador, indicando que las primeras deben ser identificables de aquellas.

De esta manera, atendiendo al propósito del punto físico, este puede destinarse a la atención al usuario —con el fin de recibir, tramitar y responder las PQR— en todas las capitales de departamento donde los operadores presten sus servicios, o en el municipio en el que concentren mayor número de usuarios. Así mismo, estas pueden habilitarse para fines de recaudo o para actividades comerciales. En todo caso deben sujetarse a las condiciones establecidas en el artículo 2.1.25.2. de la Resolución CRC 5050 de 2016, ya sea para las oficinas físicas de atención al usuario o para la atención presencial cuando no se alcancen o se superen los valores objetivo de los indicadores de calidad para el servicio de datos móviles 4G.

En este mismo sentido, la Circular Única de la SIC, literal b) numeral 1.2.1.1. del Título III establece para las oficinas físicas de atención al usuario, una serie de requerimientos, destacando la disposición inmediata y permanente en oficina física de atención al usuario, bien en documentos físicos impresos o dispositivos tecnológicos (tabletas, pc, etc.) ubicados en lugares visibles y de fácil acceso al público, de la información asociada a la: «(...) 5. Ubicación geográfica de la totalidad de las oficinas físicas de atención con que cuenta el proveedor de servicios de comunicaciones (...).» (Subrayado fuera del texto)

De lo anterior, se colige la obligación de tener a disposición oficinas de atención al usuario, a efectos de 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, así como, tener a disposición la información de ubicación geográfica



Digitally signed by
MARIANA SARMIENTO ARGUELLO
 Date: 2026-05-06
 08:53:00 -05:00
 Reason: Fiel Copia del
 Original
 Location: Colombia

Continuación: Respuesta Radicado 2026705815 - Régimen de Protección de los derechos de los usuarios.

Página 7 de 7

de la totalidad de los puntos físicos de atención con que cuenta el operador, siendo identificables de aquellos destinados a puntos de venta o que tengan fines comerciales.

Sin otro particular, damos respuesta a su comunicación y quedamos atentos a cualquier aclaración adicional que se requiera.

Cordial saludo,

MARIANA SARMIENTO ARGÜELLO

Coordinadora de Relaciones con Grupos de Valor

Proyectó: Amparo Cubillos Vargas.
 Revisó: Camilo Bustamante.

COPIA:

Dra.

TATIANA MARCELA LUQUE LOZANO

Directora

Dirección de Investigaciones de Protección de Usuarios de Servicios de Comunicaciones

SUPERINTENDENCIA DE INDUSTRIA Y COMERCIO

Correo electrónico: notificacionesjud@sic.gov.co; tluque@sic.gov.co



Calle 59A BIS No. 5-53, Edificio Link Siete Sesenta, piso 9 Bogotá, D.C.
 Código postal 110231 - Teléfono +57 601 319 8300
 Línea gratuita nacional 018000 919278