



# PROCEDIMIENTO Y TRÁMITE DE PETICIONES, QUEJAS Y RECURSOS

## ¿Qué es un PQR?

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

## ¿Qué es Petición?

Cualquier solicitud de servicios o de información realizada por el usuario al proveedor de servicios de manera verbal o escrita derivada de la ejecución del contrato o inherente al mismo.

## ¿Qué es una Queja?

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.

## ¿Qué es un 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:

### • Nuestras oficinas físicas de atención al usuario:

Barranquilla: Cra 44 # 85 - 77 Barrio La Campiña

Cali: Calle 40N #2G-67 Barrio La Merced

Montería: Cra 4 # 48-54 Barrio Villa del Río

Neiva: Calle 11 # 16-85 Barrio Calixto

Pereira: Av. 30 de Agosto # 87-787 Barrio Belmonte

Tunja: Transversal 11 # 28A-59 Barrio Maldonado

### • Página Web

[www.meganet.com.co](http://www.meganet.com.co) opción **Mega Contáctanos**

### • Redes sociales

Facebook: [www.facebook.com/MeganetTeConecta](http://www.facebook.com/MeganetTeConecta)

Twitter: [twitter.com/MegaNetConecta](https://twitter.com/MegaNetConecta)

### • Correos electrónicos

- [solucion3@mc.net.co](mailto:solucion3@mc.net.co)

- [solucion4@mc.net.co](mailto:solucion4@mc.net.co)

- [solucion5@mc.net.co](mailto:solucion5@mc.net.co)

- [solucion6@mc.net.co](mailto:solucion6@mc.net.co)

### • Líneas de atención al usuario

Armenia: (6) 735 98 87

B/quilla: (5) 385 12 22

Bogotá: (1) 743 74 00

B/manga: (7) 697 30 00

B/tura: (2) 297 80 60

Buga: (2) 239 14 90

Cali: (2) 487 20 40

Cartagena: (5) 693 09 99

Cúcuta: (7) 594 30 00

Ibagué: (8) 277 10 00

Manizales: (6) 891 89 80

Medellín: (4) 605 24 24

Montería: (4) 789 89 22

Neiva: (8) 863 10 00

Palmira: (2) 287 90 88

Pasto: (2) 736 50 50

Pereira: (6) 340 10 04

Popayán (2) 836 81 33

Sta Marta: (5) 436 61 99

Sincelejo: (5) 276 20 00

Tuluá: (2) 235 99 80

Tunja: (8) 747 09 99

V/dupar: (5) 589 41 41

V/cencio: (8) 684 95 95

### • Línea Gratuita Nacional: 01 8000 11 62 42

## ¿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.

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

Para efectos de responder las peticiones, quejas y recursos, Meganet cuenta con un término de quince (15) días hábiles contados a partir del día siguiente de la fecha de su presentación, dicha respuesta podrá darse por el mismo medio que el usuario interpuso la PQR. En caso que se requiera más tiempo, le informaremos las causas de la demora y la fecha en que se dará la respuesta cumpliendo con lo descrito en la resolución 5111 de 2017.

Para todo lo concerniente a Peticiones Quejas y Recursos se seguirá el procedimiento establecido en la Resolución 5111 de 2017.