



## Procedimiento y trámite de un PQR

### ¿Qué es una PQR?

Una PQR es una Petición, Queja, Reclamo o Recurso formulado por un usuario ante el proveedor de servicios de comunicaciones que contribuye al adecuado ejercicio de sus derechos.

La Petición hace referencia a una solicitud de servicios o de información en relación con los servicios prestados por el operador.

La Queja o Reclamo es la manifestación de una inconformidad por parte del usuario al operador en relación con la prestación de sus servicios o el ejercicio de sus derechos.

El Recurso es la inconformidad del usuario en relación con la decisión tomada por el operador de telefonía y/o de Internet frente a una queja presentada, mediante la cual solicita la revisión por parte del operador (recurso de reposición) y en forma subsidiaria la revisión y decisión de la Superintendencia de Industria y Comercio (recurso en subsidio de apelación).

### ¿Cómo se da respuesta a una PQR?

Te daremos respuesta a la PQR dentro de los 15 días hábiles siguientes a su presentación, a través del mismo medio de atención por el cual fue presentada.

Si pasado este tiempo no recibes respuesta, se entiende que la PQR ha sido resuelta a tu favor, esto se llama Silencio Administrativo Positivo y debemos hacer efectivo lo que has solicitado, dentro de las 72 horas siguientes.

Si presentas inconformidad frente a la respuesta recibida, tienes derecho a recusar tu PQR dentro de los 10 días hábiles siguientes a la notificación.

Cuando interpones una PQR, por cualquier medio físico o electrónico, te brindamos un Código Único Numérico -CUN- con el que se identifica el trámite y mediante el cual podrás llevar el seguimiento.

## ¿Cómo interponer una PQR?

Para interponer una PQR ingresa a la pagina WEB [www.servicoops.com](http://www.servicoops.com) y en el menú principal debes dar clic en la opción “Información importante para los usuarios”, en el menú que se despliega podrás dar clic en la opción de “PQRS”. En la nueva pagina que se abre podrás diligenciar los datos para radicar tu PQR

Si tienes algún inconveniente con tu facturación, terminación o modificación del contrato, suspensión, cambio de plan, mensajes de contenidos y aplicaciones, negativa del contrato o cualquier petición asociada a la prestación del servicio, recuerda que puedes contactarnos ya que somos el primer canal para darte una solución. Si no obtienes oportuna respuesta por parte nuestra, puedes dirigirte ante la Superintendencia de Industria y Comercio. Recuerde que los plazos para dar respuesta a tus peticiones, quejas, reclamos o recursos (PQR), no han sido modificados.

Podemos darle respuesta a tus peticiones, quejas o recursos (PQRs) por medios digitales, sino tienes correo, por favor indícanos a qué dirección te la hacemos llegar al momento de interponerla en nuestros canales.