

Procedimiento y trámite de PQR's

En esta sección encontrarás toda la información necesaria para presentar, consultar y hacer seguimiento a tus Peticiones, Quejas - Reclamos y Recursos.

Nuestro compromiso es garantizar tus derechos como usuario, brindarte transparencia, trazabilidad y atención oportuna conforme a la normatividad vigente en Colombia.

¿Qué es una PQR?

Una PQR es cualquier manifestación que presentes como usuario frente a tu servicio.

Puede corresponder a:

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 o Reclamo

Manifestación de inconformidad por parte del usuario al operador en relación con la prestación de sus servicios o el ejercicio de sus derechos.

Recurso

Manifestación de inconformidad del usuario en relación con la decisión tomada por el operador de telefonía y/o de internet frente a una queja presentada (relacionada con actos de negativa del contrato, suspensión del servicio, terminación del contrato, corte y facturación), y 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 presentar una PQR?

Puedes presentar una PQR en cualquier momento, sin necesidad de abogado ni documentos autenticados. Contamos con diferentes canales para tu comodidad:

✓ **Canales virtuales**

- Ingresá a la Página Web: www.claro.com.co
- Correo electrónico: solucionesclaro@claro.com.co
- Correo certificado: Carrera 68 A No. 24 B - 10 Plaza Claro.

✓ **Canales telefónicos**

- Comunicáte al *611 desde tu celular Claro
- En Bogotá al teléfono 601 744 18 18
- De manera gratuita al 01 8000 34 18 18

✓ **Canales presenciales**

- Visita nuestros Centros de Atención y Ventas CAV'S y Centros de Pagos y Servicios (CPS'S) autorizados para la radicación de PQR's

Importante:

Recuerda que cuentas con 6 meses contados a partir de la fecha del pago oportuno de tu factura para presentar cualquier PQR relacionada con los conceptos incluidos en dicha factura.

Puedes presentar tu PQR antes de la fecha de pago oportuno; en ese caso, debes cancelar los montos no reclamados. Si no radicas la PQR antes de esa fecha, deberás pagar el valor total de la factura.

Requisitos para radicar tu PQR

Para garantizar una atención ágil y completa, por favor incluye:

- Nombre completo
- Número de identificación
- Motivo de la solicitud

- Dirección física o correo electrónico para notificaciones
- Línea, servicio o cuenta relacionada con la solicitud

Al registrar tu PQR recibirás constancia de radicación y un Código Único Numérico – CUN, que te permitirá consultar el estado del trámite.

Tiempos de respuesta

Daremos respuesta a tu PQR dentro de los 15 días hábiles siguientes a su presentación. Si es necesario practicar pruebas, te informaremos previamente y contaremos con 15 días hábiles adicionales.

Silencio Administrativo Positivo (SAP)

Si no recibes respuesta dentro del término legal, tu PQR se entenderá resuelta a tu favor y cumpliremos lo solicitado en un plazo máximo de 72 horas.

Recursos de reposición y apelación

Si no estás de acuerdo con la respuesta de tu petición o queja en relación con actos de negativa del contrato, suspensión del servicio, terminación del contrato, o corte y facturación, dentro de los 10 días hábiles siguientes a la notificación de la respuesta de la PQR, puedes solicitar 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).

En caso que la respuesta del recurso en subsidio de apelación sea parcialmente favorable o no favorable, la PQR será remitida a la Superintendencia de Industria y Comercio (SIC), para que decida al respecto.

Seguimiento de tu PQR

Podrás consultar el estado de tu solicitud ingresando el **CUN** en nuestra página web, en la sección información importante para usuarios, Radica aquí tu PQR, nuevo portal de PQRs o a través de nuestras líneas de atención.

Protección de datos

El tratamiento de tus datos personales se realiza conforme a:

- Ley 1266 de 2008 (Habeas Data)
- Ley 1581 de 2012 (Protección de Datos Personales)