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).

Clasificación: Uso Interno. Documento Nice Comunicaciones, Colombia

¿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**
  - Ingresa a la Página Web:www.nicecomunicaciones.com
  - Correo electrónico: info@nicecomunicaciones.com
  - Correo certificado: carrera 17 No. 14 -29 oficina 201 Duitama.
- ✓ **Canales telefónicos**
  - Comunícate al +57 313 5458784 desde tu celular.
- ✓ **Canales presenciales**
  - Visita nuestro Centro de Atención ubicado en la carrera 17 No. 14 - 29 oficina 201 Duitama.

Importante:

Puedes presentar tu PQR en cualquier momento —independientemente de si has realizado el pago o no— y no cuenta con una fecha límite previa para su radicación. La exigibilidad de los pagos o las fechas relacionadas con el proceso se determinan y establecen una vez se le otorga respuesta oficial a tu solicitud.

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.

Clasificación: Uso Interno. Documento Nice Comunicaciones, Colombia

Seguimiento de tu PQR

Podrás consultar el estado de tu solicitud ingresando el **CUN** 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)