



Procedimiento para Peticiones, Quejas, Reclamos y Recursos (PQR)

Procedimiento público para la recepción, trazabilidad y respuesta de PQR de usuarios de servicios de comunicaciones.

1. Canales de recepción

- El usuario puede presentar su PQR a través de los canales de atención habilitados por PLEXTEL COMUNICACIONES SAS y, cuando aplique, a través del canal digital informado al usuario.
- Canal web: sección “Radicar PQR” de ofsecomvilla.com. Correo de atención: servicioalcliente@plextelcomunicaciones.com. Teléfono: 3132458434.

2. Radicación y trazabilidad

- Toda solicitud recibida por el formulario web genera un número de radicado interno, fecha y contenido de la solicitud. El registro queda almacenado en el panel administrativo para seguimiento.
- El usuario recibe confirmación al correo suministrado cuando el envío de correo del servidor WordPress está correctamente configurado.

3. Término de respuesta

- Como regla general del régimen de protección de usuarios de comunicaciones, el proveedor cuenta con quince (15) días hábiles a partir del día siguiente a la radicación para responder la PQR. Cuando se requiera práctica de pruebas o complementación, el término puede ampliarse conforme a la regulación vigente, informándolo previamente al usuario.

4. Recursos

- Cuando procedan, el usuario puede interponer recurso de reposición y en subsidio de apelación dentro del término regulatorio. La apelación es resuelta por la autoridad competente de protección de usuarios.
- PLEXTEL COMUNICACIONES SAS conservará evidencia de la radicación, respuesta y recursos asociados.

5. Principios de atención

- Información clara, trato respetuoso, respuesta de fondo, protección de datos personales, trazabilidad de actuaciones y no imposición de barreras injustificadas para el ejercicio de derechos.

Marco de referencia: Resolución CRC 5050 de 2016 - compilación vigente y sus modificaciones. Resolución CRC 7811 de 2025 - actualización del marco regulatorio y del contrato único, vigente desde el 1 de enero de 2026 en lo pertinente. Resolución CRC 8171 de 2026 - medidas de fortalecimiento del régimen de protección de usuarios; algunas reglas tienen entrada en vigor posterior durante 2026. Ley 1341 de 2009, modificada entre otras por las Leyes 1978 de 2019 y 2108 de 2021. Ley 1581 de 2012 y Decreto 1074 de 2015 - protección de datos personales. Ley 679 de 2001 y Decreto 1078 de 2015 - prevención de explotación y material de abuso sexual infantil en Internet.

Versión documental: 18 de agosto de 2026. Este documento debe armonizarse con los procedimientos internos, el contrato efectivamente usado y las instrucciones de las autoridades competentes. En caso de cambio normativo prevalece la norma vigente.