



LEGAL

Código: PQR01

FMT&T ASSOCIATED GROUP S.A.S.

Consecutivo: 001

POLITICA DE PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS (PQR)

Version 1

POLITICA DE PETICIONES, QUEJAS Y/O RECLAMOS (PQR)

Esta política tiene como objetivo informar a los usuarios sobre los mecanismos disponibles para presentar peticiones, quejas, reclamos o recursos (PQR) relacionados con la prestación del servicio, incluyendo facturación, modificación o terminación de contrato, suspensión, cambios de plan, contenidos y aplicaciones. Busca garantizar una primera respuesta oportuna y orientar al usuario sobre los canales de atención, así como los procedimientos ante la Superintendencia de Industria y Comercio (SIC) en caso de no recibir respuesta dentro de los plazos legales.

Los canales de atención cumplen con los estándares de accesibilidad, asegurando la igualdad de acceso para usuarios sin correo electrónico, con discapacidad o con limitaciones tecnológicas, conforme a las directrices del MINTIC y la CRC. Podremos dar respuesta a tus PQR por medios digitales; si no cuentas con correo electrónico, deberás indicar una dirección física o alternativa para recibir notificación al momento de radicarla.

Podrás presentar cualquier PQR a través de la línea telefónica de atención en el horario de lunes a sábado de 8:00 a.m. a 6:00 p.m., o mediante los canales electrónicos y presenciales habilitados.

1. ¿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.

- 1.1 La Petición:** hace referencia a una solicitud de servicios o de información en relación con los servicios prestados por el operador.
- 1.2 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.
- 1.3 Recurso:** Es la inconformidad del usuario frente a la decisión tomada por el operador respecto a una queja o reclamo. Se divide en:
 - 1.3.1 Recurso de reposición:** solicitando al operador la revisión de su decisión.
 - 1.3.2 Recurso en subsidio de apelación:** solicitando, de manera subsidiaria, la revisión por parte de la Superintendencia de

Industria y Comercio (SIC), conforme a la Ley 1437 de 2011 (Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo).

2. Gestión de PQR por parte de FMT&T ASSOCIATED GROUP

Todas las respuestas serán comprensibles y redactadas en lenguaje claro, evitando tecnicismos innecesarios, garantizando el ejercicio efectivo de los derechos del usuario (Ley 1755/15).

- 2.1 Plazo de respuesta:** Te daremos respuesta a tu PQR dentro de los 15 días hábiles siguientes a su presentación, a través del mismo medio por el cual fue interpuesta.
- 2.2 Silencio Administrativo Positivo:** Si transcurrido este plazo no recibes respuesta, se entenderá que la PQR ha sido resuelta a tu favor, conocido como Silencio Administrativo Positivo, y el operador deberá cumplir lo solicitado dentro de las 72 horas siguientes.
- 2.3 Derecho a recurso:** Si presentas inconformidad frente a la respuesta recibida, podrás interponer un recurso dentro de los 10 días hábiles siguientes a la notificación.
- 2.4 Código Único Numérico (CUN) y seguimiento:** Al presentar una PQR, ya sea por medios físicos o electrónicos, recibirás un Código Único Numérico (CUN) que identifica el trámite y permite hacer seguimiento al estado de tu solicitud.
- 2.5 Medios y canales:** El usuario podrá presentar su PQR a través de los siguientes canales:
 - **Línea telefónica de atención:** + 57 3058339331
 - **Correo electrónico:** servicioalclientefmtt@gmail.com
 - **Sitio web oficial:** www.fmtyt.com
 - **Puntos de atención presencial:** Cr 28b N° 26a 24 Santa Rosa de Osos – Antioquia

Cada PQR recibirá un Código Único Numérico (CUN) para su seguimiento, sin importar el canal utilizado.

- 2.6 Evitar duplicidad de PQR:** El usuario debe presentar su PQR por un solo canal a la vez. Iniciar la misma PQR simultáneamente en varios canales puede



LEGAL

Código: PQR01

FMT&T ASSOCIATED GROUP S.A.S.

Consecutivo: 001

POLITICA DE PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS (PQR)

Version 1

generar duplicidad en el trámite y retrasos en la atención. Cada PQR será identificada con un Código Único Numérico (CUN), independientemente del canal utilizado, y deberá ser seguida hasta su resolución.

El operador podrá rechazar o consolidar PQR duplicadas, notificando al usuario de la decisión y manteniendo registro en el sistema”, cumpliendo principios de trazabilidad y eficiencia.

2.7 Confirmación de radicación: Se enviará confirmación con CUN por el canal indicado por el usuario, cumpliendo con accesibilidad para usuarios sin correo electrónico.

2.8 Notificación de respuestas parciales: En caso de PQR complejas, se podrá notificar al usuario respuesta parcial, indicando que el trámite continúa en proceso, respetando los plazos establecidos.

2.9 Responsable interno: El área Administrativa será la responsable de recibir, tramitar y dar respuesta a las PQR, asegurando cumplimiento de la normatividad y control interno.

2.10 Escalamiento interno: El usuario podrá escalar su PQR ante Administrador General si considera que no ha sido atendida correctamente antes de acudir a la SIC.

Se establece un plazo máximo interno de respuesta de 5 días hábiles desde la recepción del escalamiento, garantizando un procedimiento ágil y evitando vacíos legales en la atención de la PQR antes de la intervención de la Superintendencia de Industria y Comercio (SIC).

2.11 Registro y archivo: Todas las PQR serán registradas y archivadas por un período mínimo según normativa, garantizando trazabilidad, auditoría y seguimiento histórico.

2.12 PQR complejas: Se consideran PQR complejas aquellas que requieren revisión de múltiples áreas, análisis técnico o legal, o verificación de documentación extensa. Estas PQR serán registradas como tal en el sistema con su Código Único Numérico (CUN), y se asignará un responsable específico en cada área involucrada. Se notificará al usuario sobre la complejidad de la solicitud y se informará el plazo máximo estimado de resolución final, el cual no podrá exceder de 30 días hábiles. Todas las acciones internas relacionadas con la gestión de la PQR compleja serán debidamente registradas para garantizar trazabilidad, control y auditoría.

2.13 Notificación de respuesta parcial: En PQR complejas, se podrá emitir respuesta parcial indicando:

- Aspectos revisados.
- Información o acciones pendientes.
- Fecha estimada de resolución final.
- La notificación se enviará por el canal en que se radicó la PQR o por el canal indicado por el usuario.

Se garantizará comunicación continua con el usuario sobre avances, de manera que cualquier retraso o incidencia será notificado oportunamente” para reforzar cumplimiento con Ley 1755/2015 y principios de transparencia.

2.14 Tratamiento de datos personales: Los datos personales recolectados para la gestión de PQR serán tratados de conformidad con la Ley 1581 de 2012 y demás normas aplicables en materia de protección de datos. Se garantizará la confidencialidad, integridad y seguridad de la información, asegurando que los datos sean utilizados exclusivamente para la gestión, seguimiento y resolución de las PQR. En ningún caso los datos serán compartidos con terceros sin la autorización expresa del titular, respetando plenamente los derechos de los usuarios sobre su información personal.

Adicionalmente, se reconoce el derecho de los titulares a acceder, corregir, suprimir y revocar el consentimiento sobre sus datos personales, conforme a los artículos 8 y 14 de la Ley 1581/2012 y al Decreto Reglamentario 1377/2013. El operador garantizará los mecanismos para ejercer estos derechos de manera efectiva y segura.

3. Radicación de una PQR:

3.1 Antes de radicar una PQR: Se invita al usuario a intentar solucionar su inconveniente a través de canales de atención rápida, como WhatsApp, línea telefónica o atención presencial, para resolver temas de facturación, terminación o modificación de contrato, suspensión, cambio de plan, mensajes de contenido, negativa del contrato u otras solicitudes relacionadas con la prestación del servicio.

El derecho del usuario a presentar una PQR formal se mantiene vigente, independientemente de estos intentos de solución previa.

3.2 Radicación de PQR:

3.2.1 Presentar la PQR a través de los canales disponibles:



LEGAL

Código: PQR01

FMT&T ASSOCIATED GROUP S.A.S.

Consecutivo: 001

POLITICA DE PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS (PQR)

Version 1

- **Teléfono de atención:** +57 3058339331
- **WhatsApp o chat digital:** +57 3058339331
- **Oficina o punto de atención presencial:** Cr 28b N° 26a 24 Santa Rosa de Osos – Antioquia – lunes a sábado de 8:00 a.m. a 5:00 p.m.
- **Correo electrónico:** servicioalclientefmtt@gmail.com

3.2.2 Proporcionar los datos del usuario:

- Nombre completo del titular del servicio.
- Documento de identidad
- Contacto – Número telefónico, correo electrónico, dirección de residencia.
- Tipo de solicitud (Petición, Queja o Recurso de Reposición).

3.2.3 Describir claramente la solicitud o inconformidad en el campo Objeto de la petición:

- Adjuntar, si aplica, documentos de soporte (fotocopias, recibos, fotos, etc.) en formato físico o digital según el canal elegido.
- El operador asignará un Código Único Numérico (CUN) para seguimiento de la PQR.
- Conservar el número de radicado/CUN asignado para hacer seguimiento hasta la respuesta final.

3.3 Plazo de atención:

3.3.1 Plazo para respuesta de PQR: Cada PQR será atendida en un plazo máximo de **15 días hábiles**.

3.3.2 Silencio Administrativo: Se aplican las reglas de Silencio Administrativo Positivo y derecho a recurso, según los numerales anteriores y conforme lo dicte la legislación colombiana.