Bogotá, 30 de abril de 2026.

CUN: 4433261007228613
SN: 20260414175030263563

Señores:
CONSORCIO POLIGONOS 2026
Atn: John Soriano Espinosa
director.poligonos2026@gmail.com

Asunto: Derecho de petición – Cuenta Nro. 0.
NIT: 902007470 - 2

Queremos contarle que tenemos una mejor Red móvil para usted. ¡mayor señal y más cobertura! ¡Movistar conecta con lo que le mueve! Gracias por ponerse en contacto con nosotros, nuestra prioridad es recibir y atender sus solicitudes. En respuesta a su comunicado en el que manifiesta "*DERECHO DE PETICIÓN / SOLICITUD TÉCNICA (PQR) - SOLICITUD DE INFORMACIÓN TÉCNICA DE REDES DE TELECOMUNICACIONES EN ESPACIO PÚBLICO PREVIA INICIO DE ACTIVIDADES*…", le informamos:

Con el fin de verificar los hechos, hemos adelantado las siguientes acciones:

Al realizar la validación de su caso, se evidencia que el mismo está relacionado con un tema de Obra Civil, por lo cual le informamos que, el área competente gestionará su caso; y realizará las validaciones a lugar. Dicha área se comunicará con usted en los próximos días a los números de contacto informados.

Tenga en cuenta que, los temas relacionados con solicitudes de Obra Civil, adecuaciones de obra, atención a inmuebles, quejas por comportamiento del personal técnico, entre otros, no hace parte de la prestación de los servicios, por lo tanto, se encuentra excluido del régimen regulatorio de telecomunicaciones y los tiempos de respuesta son diferentes y dependen de la gestión que se requiera para atender su solicitud.

ARTÍCULO 2.1.24.5. RECURSOS PARA TELEFONÍA E INTERNET. Cuando el operador de servicios de telefonía y/o de internet, no resuelva a favor del usuario la petición o queja, que ha presentado el usuario (en relación con actos de negativa del contrato, suspensión del servicio, terminación del contrato, o corte y facturación); tiene derecho a solicitar dentro de los 10 días hábiles siguientes a que le sea notificada la decisión, que el operador revise nuevamente su solicitud (lo cual se llama recurso de reposición).

Finalmente, entendemos la molestia que puede causar situaciones como la presentada en su caso particular. Agradecemos su atención y ratificamos el interés de Movistar por solucionar sus requerimientos y lograr su completa satisfacción en la prestación de nuestros servicios.

Teniendo en cuenta todo lo anterior, la Compañía:

RESUELVE

Atender su reclamación de forma **parcialmente favorable.**

Es importante precisar que solamente frente a las respuestas relacionadas con actos de negativa del contrato, suspensión del servicio, terminación del contrato, corte y facturación, puede solicitar la revisión por parte del Movistar (recurso de reposición) y en forma subsidiaria la revisión y decisión de la Superintendencia de Industria y Comercio (recurso en subsidio de apelación).

Colombia Telecomunicaciones S.A ESP BIC Transv. 60 (Av. Suba) No 114 A - 55 Bogota D.C Teléfono 601 593 5399

***Este documento está clasificado como USO INTERNO por TELEFÓNICA.
***This document is classified as INTERNAL USE by TELEFÓNICA.

Por lo tanto, si su solicitud versa sobre alguno de estos cinco temas y en caso de no estar de acuerdo con la respuesta que le hemos dado, usted puede presentar ante nosotros recurso de reposición y en subsidio de apelación dentro de los diez (10) días hábiles siguientes a la notificación de esta decisión. Lo puede hacer a través de medios electrónico (página web www.movistar.com.co o red social Facebook, en el botón Radicar PQR), línea gratuita de atención al usuario número 018000 930 930 desde su teléfono fijo o *611 desde su móvil Movistar o mediante comunicación escrita.

Recuerde que debe asociar su Recurso al mismo CUN que aparece en la respuesta con la cual tiene un desacuerdo.

Nos complace haber atendido su solicitud dándonos la posibilidad de mejorar nuestro servicio; ¡Movistar conecta con lo que te mueve! Recuerde que cualquier consulta, aclaración o solicitud sobre tus servicios corporativos, también será atendida con gusto a través de nuestros canales digitales, ingresando a www.movistar.com.co/empresas, escribiéndonos a nuestro WhatsApp al 3166066666 o *611 (comunicándose desde su línea empresarial), *600, o a las líneas 018000940099 Pymes fija, 018000910909 empresas y corporaciones fija, consulta o visita nuestros centros de experiencia, o a través de nuestra App Mi Movistar Empresas y en nuestro código transparencia en la digitalización le orientamos paso a paso como gestionar sus solicitudes ingresando a www.movistar.com.co/home-consulta-procesos-autogestion.

Le informamos que, a partir del 1 de agosto de 2023, la cuenta de correo cliente corporativo clientes.pymes.co@telefonica.com.co cerró su dominio. Por lo tanto, le invitamos a escanear nuestro código QR para acceder a nuestros canales digitales rápido, ágil y seguro.

Adicionalmente, le invitamos a que acceda a nuestro número de WhatsApp 3152333333 para consultar todos sus requerimientos.

Cordialmente,



Alejandro Llano Gutiérrez
Jefe Atención Entidades Gobierno y PQR´s
Gerencia Atención Regulatorio y PQR´s
Colombia Telecomunicaciones S.A. E.S.P BIC
Elaboró: Jacqueline Fraile Fraile

Colombia Telecomunicaciones S.A ESP BIC Transv. 60 (Av. Suba) No 114 A - 55 Bogota D.C Teléfono 601 593 5399

***Este documento está clasificado como USO INTERNO por TELEFÓNICA.
***This document is classified as INTERNAL USE by TELEFÓNICA.