

TRÁMITE DE PETICIONES, QUEJAS Y RECURSOS PQR'S Y MECANISMOS OBLIGATORIOS DE ATENCIÓN AL USUARIO

Los usuarios de servicios de comunicaciones tienen derecho a presentar peticiones, quejas y recursos - PQR – ante los proveedores en forma verbal o escrita, a través de los medios dispuestos para ello.

ARTÍCULO 23 DE LA CONSTITUCIÓN POLÍTICA DE COLOMBIA

Dispone que “toda persona tiene derecho a presentar peticiones respetuosas a las autoridades por motivos de interés particular...”

DERECHO DE PETICION-Carácter respetuoso

Radica en que la persona que a él acude formule sus solicitudes con el debido respeto hacia la autoridad. De lo contrario, la obligación constitucional, que estaría a cargo del servidor o dependencia al cual se dirigió la petición, no nace a la vida jurídica. La falta de tal característica de la solicitud sustrae el caso de la regla general, que exige oportuna contestación, de fondo, sobre lo pedido.

En esos términos, si una solicitud irrespetuosa no es contestada, no se viola el derecho de petición.