



Fecha: 2023-02-21 15:31:19

Anexos: N/A

Folios: 2

Asunto: RESPUESTA PROPOSICIÓN NO 111 DE
10 DE FEBRERO DE 2023

Destino: CONCEJO DE BOGOTÁ, D.C.

Tipo: OFICIO SALIDA

Origen: DESP.SECRET.HABITAT

Bogotá, D.C.

Doctor

DAGOBERTO GARCIA BAQUERO

Secretario General de Organismo de Control

CONCEJO DE BOGOTÁ D.C.

secretariageneral@concejobogota.gov.co

Calle 36 No. 28A - 41

Ciudad

CONCEJO DE BOGOTA 21-02-2023 03:37:16

2023ER3390 O 1 Fol:1 Anex:0

ORIGEN: SECRETARIA DE HABITAT/NADYA MILENA RANGEL

DESTINO: SECRETARIA GENERAL/GARCIA BAQUERO DAGOBERTO

ASUNTO: RESPUESTA PROPOSICION 111 DE 2023

OBS: ---

Asunto: Respuesta a la Proposición No. 111 del 10 de febrero de 2023 – “*Situación actual de la Empresa de Telecomunicaciones de Bogotá*”. Rad Concejo 2023EE2563.

Respetado Subsecretario García.

Esta Secretaría recibió la proposición del asunto, aprobada en sesión plenaria del diez (10) de febrero de 2023, la cual se relaciona con la situación actual de la Empresa de Telecomunicaciones de Bogotá, a la que de manera atenta se procede a dar respuesta en el marco de las funciones y competencias de la Secretaría, establecidas por el Decreto Distrital No. 121 del 18 de abril de 2008¹ “*Por medio del cual se modifica la estructura organizacional y las funciones de la Secretaría Distrital del Hábitat*”, teniendo en cuenta la información reportada y verificada por la Subsecretaría de Gestión Corporativa y la Subsecretaría de Planeación y Política, en los siguientes términos:

6. "Favor informar el número de PQR durante los años 2020 y 2021. Sírvese de agrupar por temáticas las distintas peticiones, quejas y recursos"

Al respecto amablemente se informa que el artículo 53 de la Ley 1341 de 2009 determina que “*El régimen jurídico de protección al usuario, en lo que se refiere a servicios de comunicaciones, será el dispuesto en la regulación que en materia de protección al usuario expida la CRC y en el régimen general de protección al consumidor y sus normas complementarias en lo no previsto en aquella.*”

¹ Alcaldía Mayor de Bogotá (2020), Secretaría Jurídica Distrital: Régimen Legal de Bogotá, URL: <https://www.alcaldiabogota.gov.co/sisjur/normas/Normal.jsp?i=29824>



En todo caso, es de la esencia de los contratos de prestación de servicios de comunicaciones el derecho del usuario a presentar peticiones y/o reclamaciones sobre el servicio ofrecido, y a que estas sean atendidas y resueltas de manera oportuna, expedita y sustentada. De la misma forma, el derecho a recibir atención de forma eficiente y adecuada en concordancia con los parámetros que defina la CRC”.

Así mismo los numerales 6 y 7 del mencionado artículo establecen:

“6. Obtener respuesta efectiva a las solicitudes realizadas al proveedor, las cuales podrán ser presentadas a través de cualquier medio idóneo de elección del usuario, aprobado por la CRC.

7. Reclamar ante los proveedores de servicios por cualquier medio, incluidos los medios tecnológicos, y acudir ante las autoridades en aquellos casos que el usuario considere vulnerados sus derechos”.

Así las cosas, a continuación, se relacionan las solicitudes recibidas por esta Entidad referentes a temas de la Empresa de Telecomunicaciones de Bogotá – ETB, así como su respectivo traslado a dicha empresa, toda vez que la Secretaría Distrital del Hábitat carece de competencia para resolver dichas peticiones.

Tabla No. 1 PQR relacionadas con temas de la ETB

Radicado SDHT de Entrada	Remitente	Tema	Radicado SDHT de Salida	Destinatario
1-2021-04548	Matilde Cante Calderón	Instalación tapa caja	2-2021-06757	Traslado ETB
Botón seguimiento PQRS	Filippo Rapaioli	Suspensión contrato ETB	2-2021-16863	Traslado ETB
1-2021-28275	José Octavio Fernández Rojas	Retiro laboral ETB	2-2021-36121	Traslado ETB
1-2021-39065	Martha Alejandra Wilches Pulido	Petición sindicato ETB	2-2021-55616	Traslado ETB
1-2022-4256	Asporotic	Petición sindicato ETB	2-2022-8949	Traslado ETB
1-2022-5523	Superintendencia de Industria y Comercio	Retiro poste ETB	2-2022-9982 2-2022-9986	Traslado UAESP Traslado ETB

Fuente: Subdirección de Servicios Públicos, 2023

En los términos expuestos se da respuesta a la solicitud, quedando esta Secretaría atenta a cualquier inquietud al respecto.

Cordialmente,


NADYA MILENA RANGEL RADA
Secretaria Distrital del Hábitat

Elaboró: Harley Fernández Alvarado – Contratista Subdirección Administrativa
Omar Eliecer Moreno – Contratista Subdirección Administrativa
María Catalina Rodríguez Palacios – Contratista Subdirección de Servicios Públicos
Revisó: Neiber Yaneth Prieto Perilla – Subdirectora Servicios Públicos
Patricia Ceballos- Contratista -Subdirección administrativa
Carlos Julio Piedra -Contratista Subsecretaría Corporativa
Argenis Rocío Suárez- Líder Servicio al Ciudadano
Víctor Andrés Sotelo Barrios – Asesor de Despacho
María Camila Ruano Viveros – Contratista SDHT
Yolanda Villabona – Contratista SDHT
Aprobó: Luz Nelly Ortiz Moya – subdirectora Administrativa
Oscar Flórez Moreno - Subsecretario de Gestión Corporativa
María Paula Salcedo Porras - Subsecretaria de Planeación y Política (e)