

SITELINKS SAS	SISTEMA DE GESTIÓN DE SEGURIDAD DE LA INFORMACIÓN	CÓDIGO: SGSI-PRO-005
DOCUMENTO:	Mecanismos para la Presentación de PQR	VERSIÓN: 1.0

En cumplimiento de la normatividad legal vigente establecida por la Comisión de Regulación de Comunicaciones (CRC), específicamente la **Resolución 5050 de 2016**, modificada por la **Resolución 5111 de 2017**, **SITELINKS SAS** dispone para todos sus usuarios los siguientes canales oficiales para la presentación de Peticiones, Quejas, Reclamos y Recursos (PQR).

1. Marco Normativo

Nuestros procedimientos se rigen por los estándares de protección al usuario de servicios de comunicaciones:

- **Resolución CRC 5050 de 2016**, Artículo 5.1.1.3.
- **Resolución CRC 5111 de 2017**, Artículos 2.1.10.8, 2.1.15.1, 2.1.25.2, 2.1.25.4, 2.1.25.5 y 2.1.27.2.
- **Ley 1581 de 2012** (Tratamiento de Datos Personales / Habeas Data).

2. Medios de Recepción (Oficinas Virtuales)

Los usuarios podrán presentar sus PQR a través de las siguientes plataformas digitales:

- **Portal Web Oficial:** www.sitelinks.co
- **Soporte Técnico y Comercial:** Gestión directa para requerimientos de infraestructura de red y servicios ISP.
- **Redes Sociales:** [@sitelinks](https://www.facebook.com/sitelinks).

3. Formato Obligatorio para Presentación de PQR

Para dar trámite a su solicitud de manera efectiva, el usuario deberá diligenciar el formato que contiene la información mínima requerida por la ley (Anexo 2.2 de la Resolución 5111 de 2017):

Campo Requerido	Descripción
Nombre o Razón Social	Identificación completa del titular del contrato o empresa.
Apellidos	Apellidos completos del solicitante.
Cédula / NIT	Documento de identidad o identificación tributaria.
Datos de Contacto	Teléfono y correo electrónico para notificación de respuesta.
Objeto de la PQR	Descripción clara de los hechos que motivan la petición, queja o reclamo.

Nota Importante: Los campos marcados con asterisco (*) son de diligenciamiento obligatorio según la norma vigente para garantizar el derecho de respuesta del usuario.

4. Información Corporativa y Contacto

Para procesos administrativos, técnicos o legales relacionados con la infraestructura de telecomunicaciones en la región de Cundinamarca y Bogotá:

- **Empresa:** Sitelinks SAS.
- **Ubicación Principal:** Fusagasugá, Cundinamarca.
- **Moneda de Operación:** Pesos Colombianos (COP).

Sitelinks SAS se compromete a la protección de los datos personales de sus usuarios conforme a la política de Habeas Data desarrollada para el sitio web.