

Procedimiento y trámite de PQR's

En cumplimiento de lo dispuesto en los artículos 2.1.24.1 y subsiguientes de la Resolución CRC 5050 de 2016 (modificada por las Resoluciones 5111 de 2017 y 7811 de 2025), Gane Móvil pone a disposición de sus usuarios los siguientes lineamientos para la presentación, atención y respuesta de PQR.

1. Canales de atención al usuario

- Líneas de atención: *111 desde su línea Gane
- WhatsApp: +57 300 9133699
- Chat en línea disponible en nuestro sitio web www.gane.com
- Correo electrónico: info@gane.com

2. Presentación y trámite de PQR

- Una vez radicada la PQR, el usuario recibirá una constancia con un Código Único Numérico (CUN) para realizar seguimiento.
- Gane Móvil garantiza la seguridad y confidencialidad de los datos personales durante la recepción, trámite y respuesta, conforme a la normativa vigente.
- Las PQR pueden presentarse en forma verbal, escrita o mediante medios electrónicos, sin necesidad de presentación personal ni de abogado. El usuario puede autorizar a un tercero para radicar la PQR siempre que aporte el respectivo poder u autorización.

3. Trámite y Tiempos de respuesta

Gane Móvil responderá la PQR dentro de los 15 días hábiles siguientes a su presentación.

Si se requiere practicar pruebas, se informará al usuario antes del vencimiento del término inicial, ampliando el plazo hasta por 15 días hábiles adicionales.

Si Gane Móvil no responde dentro del término legal, operará el Silencio Administrativo Positivo, y la PQR se entenderá resuelta a favor del usuario. En tal caso, el operador deberá hacer efectiva la solicitud dentro de las 72 horas siguientes.

4. Recursos del usuario

Si la decisión frente a la petición o queja no es favorable, el usuario podrá interponer:

- Recurso de reposición, ante Gane Móvil.
- Recurso de apelación en subsidio, ante la Superintendencia de Industria y Comercio (SIC).

Estos recursos deberán presentarse dentro de los 10 días hábiles siguientes a la notificación de la respuesta, por cualquiera de los canales de atención.

5. Trámite de recursos:

- Gane Móvil resolverá en primera instancia el recurso de reposición.
- Si el usuario interpone apelación en subsidio y Gane Móvil mantiene su decisión, Gane Móvil deberá remitir el expediente completo a la SIC, dentro de los 5 días hábiles siguientes, para que esta entidad resuelva en segunda instancia.