

Geanet

Geanet Internet – Documento Institucional y de Servicio



Sobre Nosotros

Geanet Internet es un proveedor de servicios de internet (ISP) especializado en soluciones de conectividad simétrica por fibra óptica para hogares y empresas. Nuestra tecnología de punta y atención personalizada nos permiten ofrecer un servicio confiable, seguro y acorde con las necesidades actuales del entorno digital.



Misión

Brindar servicios de internet de alta calidad, con velocidades simétricas, estabilidad y atención oportuna, impulsando la transformación digital de hogares y empresas mediante soluciones tecnológicas confiables, accesibles y reguladas.



Visión

Ser líderes en conectividad simétrica por fibra óptica en Colombia, reconocidos por nuestra innovación, atención al cliente y compromiso con la calidad y la regulación, aportando al desarrollo digital del país.



Valores Corporativos

- **Confiabilidad:** Redes estables y soporte técnico 24/7.
- **Transparencia:** Procesos claros, comunicación abierta y cumplimiento normativo.
- **Innovación:** Tecnología avanzada, velocidades simétricas y servicios de valor agregado.
- **Compromiso:** Atención personalizada, cumplimiento de derechos del usuario y mejora continua.

- **Responsabilidad Social:** Prevención de riesgos digitales, protección infantil y acceso justo a la información.

Servicios

Plan	Velocidad (Subida / Bajada Mbps)	Precio Mensual (COP)
Básico	50 / 50	50.000
Intermedio	100 / 100	70.000
Avanzado	200 / 200	90.000
Premium	300 / 300	110.000

Adicionales:

- Instalación: \$90.000 (pago único) o \$10.000 × 12 meses.
- Televisión HD (2 televisores): \$10.000 adicionales.
- Servicios opcionales: protección contra virus y bloqueo de pornografía.

Formulario PQRS

¿Tienes una Petición, Queja o Reclamo?

Completa nuestro formulario con:

- Tipo de solicitud: Petición / Queja / Reclamo
- Nombre y documento de identidad
- Medio preferido de notificación (correo / dirección física)
- Horario de contacto preferido (AM / PM)
- Detalles de la solicitud
- Adjuntos (imagen, documento, PDF)
- Consentimiento para uso de datos

 **17** Tiempo de respuesta: 10 días hábiles

 Posibilidad de apelación: ante la **Superintendencia de Industria y Comercio (SIC)**

Normatividad y Regulaciones

Geonet Internet cumple con las siguientes disposiciones regulatorias de la Comisión de Regulación de Comunicaciones (CRC) y otras entidades:

- **Resolución CRC 5299 de 2018** – Calidad y parámetros mínimos
- **Resolución CRC 5300 de 2018** – Medición de calidad y velocidades mínimas
- **Resolución CRC 5322 de 2018** – Publicidad y promociones
- **Resolución CRC 5337 de 2018** – Atención al usuario
- **Resolución CRC 5344, 5397, 5321 de 2018**
- **Ley 679 de 2001** – Prevención de explotación infantil en medios digitales
- **Ley 1480 de 2011** – Estatuto del Consumidor
- **Resolución 5111 de 2017, Formato CRC 4776 de 2015**, entre otras.

 Enlaces oficiales:

[MinTIC](#)

[CRC – Comisión de Regulación de Comunicaciones](#)

Indicadores de Servicio (Sugeridos)

Indicador	Meta Trimestral	Observación
Velocidad real vs contratada	≥ 90%	Promedio mensual medido por software de red
Tiempo promedio de instalación	≤ 48 horas	Desde contrato firmado hasta activación
Tiempo de respuesta PQRS	≤ 10 días hábiles	Legalmente exigido
Tasa de satisfacción del cliente	≥ 85%	Encuestas semestrales
Disponibilidad de red	≥ 99.5%	Medición mensual
Tiempos de atención soporte técnico	< 15 minutos (respuesta)	Call center y chat



Contratos, Políticas y Cobertura

- **Contrato de prestación de servicios:** transparente y ajustado a la ley.

- **Factura y tarifas:** detalladas y sin costos ocultos.
 - **Cobertura:** disponible en varios municipios del Valle de Aburrá y otras regiones. Consulta el **mapa de redes**.
 - **Control parental y protección familiar:** Guías de configuración para Windows y dispositivos móviles.
 - **COVID-19:** Seguimos protocolos establecidos por la Resolución 777 de 2021.
-

Contacto

- **Teléfono fijo:** (604) 322 2860
- **WhatsApp:** 311 355 6324
- **Correo electrónico:**
 - contacto@geanet.com.co
 - servicioalcliente@geanet.co
 - gerencia@geanet.co
 - info@geanet.co
- **Dirección física:** Calle X # Y-Z, Medellín, Antioquia, Colombia
- **Formulario PQRS:** disponible en nuestro sitio web