	<b>PROCEDIMIENTO</b> <b>INVESTIGACIONES ADMINISTRATIVAS-</b> <b>SERVICIOS DE COMUNICACIONES Y POSTALES</b>	Código: PA02-P05
		Versión: 5
		Página 1 de 22

## CONTENIDO

1	OBJETIVO .....	3
2	DESTINATARIOS .....	3
3	GLOSARIO .....	3
4	REFERENCIAS NORMATIVAS .....	6
5	GENERALIDADES .....	9
6	REPRESENTACIÓN ESQUEMÁTICA DEL PROCEDIMIENTO .....	10
7	DESCRIPCIÓN DE ETAPAS Y ACTIVIDADES .....	13
7.1	ETAPA 1. INVESTIGAR .....	13
7.1.1	Recibir Descargos y Solicitudes de Pruebas .....	13
7.1.2	Elaborar acto de pruebas dentro de la investigación administrativa ..	14
7.1.3	Recibir Alegatos de Conclusión .....	15
7.1.4	Adoptar Decisión .....	15
7.1.5	Elaborar Acto Administrativo a través del cual se decide la Investigación Administrativa .....	15
7.2	ETAPA 2. RESOLVER RECURSOS .....	18
7.2.1	Analizar si se admite o rechaza el recurso .....	18
7.2.2	Elaborar el acto administrativo que rechaza el recurso .....	19
7.2.3	Elaborar decreto o rechazo de pruebas del recurso .....	19
7.2.4	Elaborar el Acto administrativo que decide el recurso .....	19
7.2.5	Trasladar el expediente al Despacho del Delegado (a) (Cuando aplique)	20
7.3	ETAPA 3. ACREDITAR CUMPLIMIENTO (SI APLICA) .....	20

Elaborado por:  Nombre: Diego Fernando Murillo Camargo Cargo: Coordinador Grupo de Trabajo de Investigaciones Administrativas de los Regímenes de Protección de Usuarios de Servicios de Comunicaciones y Postales	Revisado y Aprobado por:  Nombre: Carolina Perdomo Lince Cargo: Director de Investigaciones para la Protección de Usuarios de Servicios de Comunicaciones	Aprobación Metodológica por:  Nombre: Giselle Johanna Castelblanco Muñoz Cargo: Representante de la Dirección para el Sistema de Gestión de Calidad Fecha: 2022-12-14
---	--	---

Cualquier copia impresa, electrónica o de reproducción de este documento sin la marca de agua o el sello de control de documentos, se constituye en copia no controlada.

7.3.1	Verificar Información.....	21
8	DOCUMENTOS RELACIONADOS.....	21
8.1	DOCUMENTOS EXTERNOS.....	21
9	RESUMEN CAMBIOS RESPECTO A LA ANTERIOR VERSIÓN .....	22

COPIA NO CONTROLADA

## 1 OBJETIVO

Establecer el procedimiento a seguir para dar trámite a las investigaciones administrativas por la presunta transgresión de las normas vigentes en materia de protección de los usuarios de los servicios de comunicaciones y postales. A través de la descripción de las siguientes etapas: (i) Investigar (ii) resolver recursos (iii) acreditación de cumplimiento (si aplica).

## 2 DESTINATARIOS

Este documento debe ser conocido y aplicado por todos aquellos servidores públicos o contratistas que participen directa o indirectamente en el procedimiento para dar trámite a las investigaciones administrativas, por la presunta transgresión de las normas vigentes en materia de protección de los usuarios de los servicios de comunicaciones y servicios postales.

## 3 GLOSARIO


**ACTOS ADMINISTRATIVOS:** Son aquellos mediante los cuales la administración expresa o manifiesta su voluntad creando, modificando o extinguiendo situaciones jurídicas de interés particular o general.

**ACTO ADMINISTRATIVO DE APERTURA DE INVESTIGACIÓN:** Acto administrativo mediante el cual se inicia una investigación formal por posibles violaciones a las normas bajo control y vigilancia de la Superintendencia.

**ACTO ADMINISTRATIVO DE PRUEBAS:** Resolución que se expide en el marco de una investigación administrativa mediante la cual se decide sobre el decreto y practica de pruebas, útiles, pertinentes y conducentes; en atención a las solicitudes de los involucrados (partes y terceros), así como aquellas que de oficio se consideren necesarias.

**ACTO ADMINISTRATIVO DECISORIO:** Acto administrativo por medio del cual se resuelve de fondo una investigación administrativa con la emisión de una decisión sancionatoria o de archivo.

**AUTOCOMPOSICIÓN:** es un mecanismo de solución de conflictos a través de un arreglo directo, suscitado entre los usuarios y los prestadores, donde la solución es provista por el operador, con el fin de brindar una pronta, efectiva, directa y – de ser posible - favorable respuesta a las reclamaciones individuales de los usuarios.

	<b>PROCEDIMIENTO</b>	Código: PA02-P05
	<b>INVESTIGACIONES ADMINISTRATIVAS- SERVICIOS DE COMUNICACIONES Y POSTALES</b>	Versión: 5
		Página 4 de 22

**CÓDIGO ÚNICO NUMÉRICO:** Es un código de identificación de dieciséis (16) dígitos que se asigna a las peticiones, quejas, recursos (PQR) o solicitudes de indemnización (servicios postales) que presenten los usuarios de servicios de comunicaciones o postales, el cual les permitirá a éstos en cualquier momento hacer el seguimiento y consulta del estado actualizado del trámite de su PQR, independientemente si se adelanta ante el proveedor/operador o ante la Superintendencia de Industria y Comercio.

**DIPUSC:** Dirección de Investigaciones de Protección de Usuarios de Servicios de Comunicaciones.

**SERVIDOR PÚBLICO COMPETENTE:** Servidor público nombrado como Director(a) de la Dirección de Investigaciones de Protección de Usuarios de Servicios de Comunicaciones quien cumple con las funciones descritas en el artículo 13 del Decreto 4886 de 2011 y que, por lo tanto, está facultado para firmar actos administrativos de esa dependencia.

**GIASCP:** Grupo de Trabajo de Investigaciones administrativas de los Regímenes de Protección de Usuarios de servicios de Comunicaciones y postales


**GRASESCP:** Grupo de Trabajo de Recursos de Apelación en Sede de Empresa de los Regímenes Protección de Usuarios de Servicios de Comunicaciones y Postales

**GAPVSCP:** Grupo de Trabajo de Averiguación Preliminar y Vigilancia de los Regímenes de Protección de Usuarios de Servicios de Comunicaciones y Postales

**MEDIOS DE PRUEBA:** Son los medios o instrumentos a través de los cuales las partes demuestran los hechos que sirven de fundamentos a sus intereses y que son objeto de debate en la actuación. Son medios de prueba la declaración de parte, el juramento, el testimonio a terceros, el dictamen pericial, la inspección judicial, los documentos y los indicios, según lo establecido en el artículo 165 del C.G.P.

**NOTIFICACIÓN:** Acto mediante el cual la Superintendencia de Industria y Comercio da a conocer a los administrados el contenido de las decisiones que ponen fin a una actuación administrativa, con el fin de que éstos ejerzan los derechos que consideren necesario de conformidad con las reglas establecidas en el Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo.

**ORDEN ADMINISTRATIVA:** Medida necesaria para evitar que se cause daño o perjuicio a los consumidores por violación de las normas sobre protección al consumidor.

	<b>PROCEDIMIENTO</b>	Código: PA02-P05
	<b>INVESTIGACIONES ADMINISTRATIVAS- SERVICIOS DE COMUNICACIONES Y POSTALES</b>	Versión: 5
		Página 5 de 22

**OPERADOR DE SERVICIOS POSTALES:** Es la persona jurídica habilitada para ofrecer al público los servicios postales, a través de una red postal de acuerdo con lo establecido en la Ley 1369 de 2009.

**OPERADOR DE SERVICIOS DE COMUNICACIONES:** Es la persona jurídica pública, mixta o privada, que de acuerdo con la Ley 1341 de 2009, modificada por la Ley 1978 de 2019, se encuentra habilitada para prestar servicios de comunicaciones a terceros y es responsable de dicha prestación.

**RECURSO DE REPOSICIÓN:** Es la vía procesal a través de la cual se impugna la decisión emitida por la Dirección de Investigaciones de Protección a Usuarios de Servicios de Comunicaciones, a fin de que se aclare, modifique, adicione o revoque la decisión expedida.

**RECURSO DE QUEJA:** Aquel que se interpone ante el superior cuando no se conceda, se rechace o se declare desierta la apelación, para que este se conceda, de ser procedente.

**RÉGIMEN DE PROTECCIÓN AL USUARIO:** El régimen jurídico de protección al usuario, en lo que se refiere a servicios de comunicaciones, será el dispuesto en la resolución que en materia de protección al usuario expida la Comisión de Regulación de Comunicaciones y en el régimen general de protección al consumidor y sus normas complementarias en lo no previsto en aquellas.

**SERVICIOS DE COMUNICACIONES:** Son los servicios a los que hace referencia la Ley 1341 de 2009, modificada por la Ley 1978 de 2019<sup>1</sup> (internet banda ancha y móvil, telefonía fija, larga distancia y telefonía móvil, televisión por suscripción y televisión comunitaria), los cuales proporcionan la capacidad de envío y/o recibo de información, de acuerdo con las condiciones previstas entre un proveedor y usuario.

**SERVICIOS POSTALES:** Consisten en el desarrollo de las actividades de recepción, clasificación, transporte y entrega de objetos postales a través de redes postales a nivel nacional e internacional, son entre otros, los servicios de correo, los servicios postales de pago y los servicios de mensajería expresa, según lo dispuesto en la Ley 1369 de 2009 y en la normatividad que la modifique, complemente o adicione.

---

<sup>1</sup> “Por la cual se moderniza el sector de las Tecnologías de la Información y las Comunicaciones (TIC), se distribuyen competencias, se crea un regulador único y se dictan otras disposiciones”.

#### 4 REFERENCIAS NORMATIVAS

Jerarquía de la norma	Numero/ Fecha	Título	Artículo	Aplicación Específica
Constitución Política de Colombia	1991	De los derechos colectivos y del ambiente	Arts. 78, 334 y 365	<p>La ley regulará el control de la calidad de los bienes y servicios ofrecidos y prestados a la comunidad, así como la información que debe suministrarse al público en su comercialización.</p> <p>De igual forma se establece que el Estado intervendrá por mandato de la Ley, entre otros, en los servicios públicos, con el fin de conseguir el mejoramiento de la calidad de vida de los habitantes, la distribución equitativa de las oportunidades y los beneficios de desarrollos. Por tal razón, el Estado mantendrá la regulación, el control y vigilancia de dichos servicios.</p>
Ley	1341 de 2009	Por la cual se definen principios y conceptos sobre la sociedad de la información y la organización de las Tecnologías de la Información y las Comunicaciones – TIC–, se crea la Agencia Nacional de Espectro y se dictan otras disposiciones	Art. 53	Régimen jurídico de protección de los usuarios de servicios de comunicaciones.

<b>Jerarquía de la norma</b>	<b>Numero/ Fecha</b>	<b>Título</b>	<b>Artículo</b>	<b>Aplicación Específica</b>
Ley	1369 de 2009	Por medio de la cual se establece el régimen de los servicios postales y se dictan otras disposiciones.	Art. 21	Competencia de la SIC para la protección del consumidor en el mercado de servicios postales.
Ley	1480 de 2011	Por medio de la cual se expide el Estatuto del Consumidor y se dictan otras disposiciones	Art. 3	Aplicación complementaria de las normas de esta ley, ante falta de regulación especial de cualquier evento de relación de consumo.
Ley	1437 de 2011	Por la cual se expide el Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo	Parte I	Título I, II y III.
Ley	1564 de 2012 (Desde el 1º de enero de 2014)	Por medio de la cual se expide el Código General del Proceso y se dictan otras disposiciones	Sección Tercera	Régimen Probatorio.
Ley	1581 de 2012	Por la cual se dictan disposiciones generales para la protección de datos personales	Títulos I al VI	Objeto, ámbito de aplicación y definiciones. Principios rectores. Categorías especiales de datos. Derechos y condiciones de legalidad para el tratamiento de datos. Procedimientos. Deberes de los responsables del tratamiento y encargados del tratamiento.
Ley	1755 de 2015	Por medio de la cual se regula el derecho de petición		Aplicación total.

Jerarquía de la norma	Numero/ Fecha	Título	Artículo	Aplicación Específica
Ley	1978 de 2019	Por la cual se moderniza el sector de las Tecnologías de la Información y las Comunicaciones (TIC), se distribuyen competencias, se crea un regulador único y se dictan otras disposiciones	Arts. 1, 2, 6, 28, 37, 39 y 51	Modifica la Ley 1341 de 2009, mediante la cual incluye los servicios de televisión en los servicios del sector TIC; también modifica el procedimiento general para determinar infracciones, designa a la Superintendencia de Industria y Comercio como autoridad de control y vigilancia encargada de la protección de los usuarios de los servicios que integran el sector TIC y deroga los criterios de definición de las sanciones de la ley en mención.
Decreto	4886 de 2011	Por medio de la cual se modifica la estructura de la Superintendencia de Industria y Comercio, se determinan las funciones de sus dependencias y se dictan otras disposiciones	Art. 13	Funciones de la Dirección de Protección a Usuarios de Servicios de Comunicaciones.
Decreto	1074 de 2015	Por medio del cual se expide el Decreto Único Reglamentario del Sector Comercio, Industria y Turismo		Aplicación total.
Decreto	092 de 2022	Por medio de la cual se modifica la estructura de la Superintendencia de Industria y Comercio. Y se determinan las		Aplicación total



Jerarquía de la norma	Numero/ Fecha	Título	Artículo	Aplicación Específica
		funciones de sus dependencias		
Circular Única	SIC	Por la cual se reúne en un solo cuerpo normativo las reglamentaciones e instrucciones generales de la Superintendencia de Industria y Comercio.	Título III	Aplicación total.
Resolución	5050 de 2016 – CRC	Por la cual se compilan las disposiciones para la Protección de los Usuarios de los Servicios de Comunicaciones	Título II	Aplicación total.


## 5 GENERALIDADES

Acumulación de documentos y trámites: Conforme con lo dispuesto por el inciso primero del artículo 36 del Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo, los documentos y diligencias relacionados con una misma actuación se organizarán en un solo expediente, al cual se acumularán, de oficio o a petición del interesado, cualesquier otro que se tramite ante la misma Entidad con el fin de realizar los principios de las actuaciones administrativas y evitar decisiones contradictorias. Copia de todos los actos administrativos que se generen como resultado de requerimientos o decisiones de la administración y sus correspondientes respuestas deben ser anexadas al expediente.

Dispuesta la acumulación por la dependencia competente, las actuaciones continuarán tramitándose conjuntamente y se decidirán en un mismo acto administrativo.

Asignación de responsables: Dentro del desarrollo de actividades de operación de la dependencia, toda documentación que sea entregada al servidor público o contratista debe ser asignada de acuerdo a lo establecido en el Procedimiento GD01-P02 Procedimiento de Correspondencia y Sistema de Trámites.

Correo devuelto: Se debe verificar el documento devuelto contra el expediente físico y/o sistema, con el fin de establecer si el correo fue enviado a la dirección correcta

	<b>PROCEDIMIENTO</b>	Código: PA02-P05
	<b>INVESTIGACIONES ADMINISTRATIVAS- SERVICIOS DE COMUNICACIONES Y POSTALES</b>	Versión: 5
		Página 10 de 22

o si existe alguna inconsistencia, caso en el cual se informa la inconsistencia o la nueva dirección al Grupo de Notificación y Certificaciones de la Entidad, para lo de su competencia. Se archiva este correo devuelto dentro del expediente.

Gestión Documental: Para el manejo y conservación de la documentación que se genere como resultado del desarrollo del procedimiento se tendrá en cuenta lo establecido en el Procedimiento GD01-P01 Procedimiento de Archivo y Retención Documental. El original de todas las actuaciones que se generen como resultado de las decisiones del proceso y sus correspondientes respuestas y los documentos presentados conformará el expediente.

Manejo de Expedientes: Los expedientes deben reposar en la dependencia que está a cargo de este, salvo cuando son requeridos para adelantar acciones propias del procedimiento.

Reporte de Pagos: Para los casos en que el sancionado informe el pago a la dependencia que impuso la sanción, se dará traslado de dicha información dentro de los dos días siguientes a su recibo a la Dirección Financiera, quienes procederán a formalizar el pago.

Términos: Los términos para el desarrollo de cada una de las actividades están establecidos en las normas legales vigentes o las directrices definidas por el Superintendente de Industria y Comercio.

## **6 REPRESENTACIÓN ESQUEMÁTICA DEL PROCEDIMIENTO**

Consiste en una tabla incluida en el cuerpo de cada procedimiento, mediante la cual se sintetiza los siguientes aspectos:

No.	ETAPAS	ENTRADAS	DESCRIPCIÓN DE LA ETAPA	RESPONSABLE	SALIDAS
1	INVESTIGAR	Pliegos de cargos (numerado)	<p>En esta etapa una vez recibido el pliego de cargos numerado y posterior a su notificación al investigado, se procederá con las siguientes actividades:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Recibir Descargos y Solicitudes de Pruebas</li> <li>- Elaborar acto de pruebas dentro de la investigación administrativa</li> <li>- Recibir Alegatos de Conclusión</li> <li>- Adoptar Decisión</li> <li>- Elaborar Acto Administrativo a través del cual se decide la investigación administrativa</li> </ul>	<p>Coordinador y Servidor público o contratista designado del GIASCP</p> <p>Director DIPUSC</p>	<p>Acto administrativo que decreta o rechaza las solicitudes probatorias, ordena la práctica de pruebas y prescinde o cierra el período probatorio.</p> <p>Acto administrativo que corre traslado para alegatos de conclusión</p> <p>Acto administrativo de decisión, con sanción o archivo de la actuación.</p> <p>Certificación de la notificación de la resolución</p>

No.	ETAPAS	ENTRADAS	DESCRIPCIÓN DE LA ETAPA	RESPONSABLE	SALIDAS
2	RESOLVER RECURSOS	Recurso de reposición o recurso de reposición y en subsidio de apelación	<p>En esta etapa se resuelven los recursos de reposición o los de reposición y en subsidio de apelación en contra de las decisiones adoptadas para que dichas decisiones se modifiquen, aclaren, revoquen o confirmen a través de las siguientes actividades:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Analizar si se admite o rechaza el recurso</li> <li>- Elaborar el acto administrativo que rechaza el recurso</li> <li>- Elaborar decreto o rechazo de pruebas del recurso</li> <li>- Elaborar el Acto administrativo que decide el recurso</li> <li>- Trasladar el expediente al Despacho del Delegado (a) (Cuando aplique)</li> </ul>	<p>Coordinador y Servidor público o contratista designado del GIASCP</p> <p>Director DIPUSC</p>	<p>Acto administrativo que resuelve los recursos interpuestos. (Excepcionalmente si el recurrente solicitó la práctica de pruebas con el recurso).</p> <p>Certificación de la notificación de la resolución que resuelve el recurso de reposición</p> <p>Memorando de traslado del expediente al despacho del Delegado, cuando se conceda recurso de apelación</p>

No.	ETAPAS	ENTRADAS	DESCRIPCIÓN DE LA ETAPA	RESPONSABLE	SALIDAS
3	ACREDITAR CUMPLIMIENTO (SI APLICA)	Acreditación de cumplimiento	<p>En esta etapa se indica en la parte resolutive del acto administrativo que decide la investigación, si el operador debe dar cumplimiento a la orden impartida por la Superintendencia de Industria y Comercio; señalando el término en el cual debe radicar la acreditación. A través de las siguientes actividades:</p> <p>- Verificar información</p>	<p>Coordinador y Servidor público o contratista Asignado del GIASCP Director DIPUSC</p>	Expediente con la finalización de la actuación

## 7 DESCRIPCIÓN DE ETAPAS Y ACTIVIDADES


### 7.1 ETAPA 1. INVESTIGAR

En esta etapa se recibe el expediente remitido por parte del grupo de averiguación preliminar con el pliego de cargos numerado para que continúe la investigación administrativa, y así determinar si existió o no violación al régimen de protección de usuarios de los servicios de comunicaciones y postales.

Una vez surtida la notificación del acto de apertura de investigación y formulación de cargos, el investigado cuenta con un término de quince (15) días hábiles para presentar sus descargos y solicitar o aportar las pruebas que pretenda hacer valer.

#### 7.1.1 Recibir Descargos y Solicitudes de Pruebas

Recibidos los descargos, el funcionario o contratista debe proceder a la consulta del investigado en el registro único empresarial y social (RUES) a efectos de verificar el estado de la sociedad, razón social, número de identificación tributaria (NIT), renovación de matrícula mercantil, nombre de representantes legales y su número

	<b>PROCEDIMIENTO</b>	Código: PA02-P05
	<b>INVESTIGACIONES ADMINISTRATIVAS- SERVICIOS DE COMUNICACIONES Y POSTALES</b>	Versión: 5
		Página 14 de 22

de identificación y demás datos necesarios para confirmar la procedencia o no, de adelantar la investigación.

Culminada la revisión anterior y en caso de no ser procedente el archivo, el funcionario o contratista deberá decidir si procede un cierre probatorio o un decreto de pruebas.

Examinará todo el expediente y realizará el análisis del caso, previo a la proyección del acto administrativo que corresponda, debiendo asegurarse de la exactitud de los datos que en el consigna, de la vigencia de las normas a aplicar conforme a la fecha de los hechos investigados, la adecuada valoración probatoria, la consideración de todos y cada uno de los argumentos del investigado.

#### **7.1.2 Elaborar acto de pruebas dentro de la investigación administrativa**

El servidor público o contratista designado proyecta la resolución por la cual se da apertura al periodo probatorio con el decreto de la práctica de pruebas, para lo cual debe tener en cuenta que las solicitudes del investigado reúnan los requisitos formales previstos en la Ley y decreta aquellas que sean pertinentes, conducentes y útiles, además de las de oficio que considere necesarias. En la misma resolución ordena la práctica de las pruebas decretadas.


Las pruebas pueden ser decretadas de oficio o a petición del proveedor de comunicaciones o de servicios postales investigado.

Las pruebas decretadas podrán ser practicadas por el servidor público o contratista que sea asignado para tal efecto, se incorporarán aquellas que ya obren en el expediente y se requerirán las demás.

De conformidad con lo previsto en el artículo 48 de la Ley 1437 de 2011, el período probatorio será de máximo treinta (30) días o de sesenta (60) días cuando se trate de tres (3) o más investigados o cuando las pruebas se deban practicar en el exterior. Vencido dicho término se continuará con la etapa de alegatos de conclusión.

En el evento en el que no se decreten pruebas de oficio a petición de parte, en ese mismo acto administrativo se corre el traslado para alegatos de conclusión.

El coordinador o la persona designada revisa el proyecto del acto administrativo. En el evento que se requiera ajustes, lo devuelve al servidor público o contratista encargado del proyecto para que realice las correcciones a las que haya lugar, una

	<b>PROCEDIMIENTO</b>	Código: PA02-P05
	<b>INVESTIGACIONES ADMINISTRATIVAS- SERVICIOS DE COMUNICACIONES Y POSTALES</b>	Versión: 5
		Página 15 de 22

vez se realicen los ajustes necesarios pasa a una nueva revisión del coordinador, y una vez aprobado por este pasa a firma del (la) Director (a).

Firmada la resolución que decreta pruebas, el acto administrativo se remite al Grupo de Certificaciones y Notificaciones a fin de que se proceda a generar las respectivas comunicaciones de conformidad con lo establecido en el Procedimiento Notificaciones GJ06-P01.

### **7.1.3 Recibir Alegatos de Conclusión**

Una vez agotada y cerrada la etapa probatoria mediante acto administrativo que se comunica a las partes, el investigado cuenta con un término de diez (10) días contados a partir de la comunicación del citado acto administrativo, para presentar las alegaciones conclusivas que considere pertinentes, en virtud de lo previsto por el artículo 48 del Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo.

En caso de que sean allegados o no, los alegatos de conclusión por parte del investigado, se procede con la etapa Adoptar Decisión.


### **7.1.4 Adoptar Decisión**

El servidor público o contratista designado, con la información recaudada durante toda la investigación administrativa proyecta un acto administrativo que puede ser de tipo sancionatorio, con orden administrativa o de archivo

### **7.1.5 Elaborar Acto Administrativo a través del cual se decide la Investigación Administrativa**

Concluida la práctica de pruebas, vencido el término probatorio y de alegatos, el servidor público o contratista designado verificará:

- a) Que se hayan practicado las pruebas decretadas;
- b) Que se haya cumplido y cerrado el periodo probatorio;
- c) Que se haya corrido traslado al investigado para que presente alegatos de conclusión;
- d) Que el expediente esté completo y foliado. De no ser así, solicita los documentos faltantes al servidor público o contratista encargado del archivo de la Dirección;
- e) Que los datos del investigado coincidan con los reportados por el RUES o cualquier otro medio de información que tenga disponible la Entidad, con el fin de comprobar su exacta identidad y su existencia y para verificar su domicilio. En caso

	<b>PROCEDIMIENTO</b>	Código: PA02-P05
	<b>INVESTIGACIONES ADMINISTRATIVAS- SERVICIOS DE COMUNICACIONES Y POSTALES</b>	Versión: 5
		Página 16 de 22

de encontrar variación en alguno de estos datos, el servidor público o contratista designado evalúa los efectos jurídicos de la nueva situación en la decisión y actualiza el sistema.

Realizada la verificación y cumplidos los anteriores requisitos, el servidor público o contratista designado proyecta el acto administrativo conforme con las normas vigentes, la jurisprudencia y la doctrina, argumentando la propuesta de decisión para aprobación del servidor público competente.

La propuesta debe cumplir con la estructura establecida formalmente para la presentación de actos administrativos y cuyo fallo corresponderá a:

- Sanción y/u orden administrativa
- Archivo

En el evento en que la decisión consista en la imposición de una sanción, para el caso de las investigaciones por infracciones en la prestación de los servicios de comunicaciones, se aplicarán las sanciones definidas en el artículo 65 de la Ley 1341 de 2009, las cuales se graduarán conforme con los criterios señalados en el artículo 50 de la Ley 1437 de 2011, en concordancia con lo dispuesto por el artículo 67 de la Ley 1341 de 2009, modificado por el artículo 28 de la Ley 1978 de 2019; además de tomar en consideración los factores atenuantes señalados en la misma disposición:

- Cuando, dentro de los cinco (5) días siguientes a la notificación del acto mediante el cual se formulan cargos, el investigado acredite que se ha producido el cese de los actos u omisiones que dieron lugar al inicio de la actuación administrativa, la sanción administrativa podrá reducirse hasta en las tres cuartas partes de la que resultare pertinente imponer.
- Cuando, dentro de los quince (15) días siguientes a la notificación del acto mediante el cual se formulan cargos, el investigado acredite que se ha producido el cese de los actos u omisiones que dieron lugar al inicio de la actuación administrativa, la sanción administrativa podrá reducirse hasta en la mitad de la que resultare pertinente imponer.
- Cuando, hasta antes de la culminación del periodo probatorio, el investigado acredite que se ha producido el cese de los actos u omisiones que dieron lugar al inicio de la actuación administrativa, la sanción administrativa podrá reducirse hasta en la tercera parte de la que resultare pertinente imponer.

Por otra parte, si la sanción es resultado de una investigación por infracciones en la prestación de los servicios postales, deberá darse aplicación a los montos y los criterios establecidos en el artículo 61 de la Ley 1480 de 2011.



Para el efecto, los actos administrativos que se proyectan deben seguir los siguientes criterios institucionales para asegurarse de que la decisión contiene una obligación clara, expresa y exigible.

- Tener especial cuidado en garantizar la coherencia entre los datos de identificación del sancionado mencionados en la parte considerativa, en la resolutive y en la de notificación y comunicación.
- La sanción debe expresarse en UVT.
- Identificar plenamente al sancionado por medio de su razón social y su NIT.
- Especificar en la parte resolutive el tipo de notificación que debe surtirse y su fundamento normativo.
- Informar sobre los recursos que proceden y el término para interponerlos.
- Informar el tipo de sanción y argumentar los criterios de definición de la misma.


En caso de que la sanción sea pecuniaria se deberá incluir un párrafo que indique:

“El valor de la sanción pecuniaria que por esta Resolución se impone a la sociedad (Aquí se deberá indicar el nombre de la sociedad investigada), identificada con el NIT.(Aquí se deberá indicar el NIT de la sociedad investigada), deberá ser pagado dentro de los cinco (5) días hábiles siguientes a la ejecutoria de esta Resolución, vencido este plazo se cobrarán intereses por cada día de retraso, los cuales serán liquidados a la tasa del 12% efectivo anual”.

Para el efecto podrán utilizarse los siguientes medios de pago:

1. A través del Botón de Pagos PSE en el enlace <https://serviciolinea.sic.gov.co/sic.multas.pagos/payform> efectuada la transacción podrá descargar automáticamente el recibo de caja.
2. Utilizando el formato universal de recaudo, consignando en efectivo o cheque de gerencia en el Banco de Bogotá. Cuenta Corriente No. 062-87028-2, a nombre de la Superintendencia de Industria y Comercio. Código Rentístico No. 03. NIT. 800-176-089-2. En este caso deberá acreditarse el pago, enviando el respectivo soporte través del correo electrónico [contactenos@sic.gov.co](mailto:contactenos@sic.gov.co) donde se expedirá el recibo de caja aplicado a la Resolución sancionatoria, o en su defecto, entregar el soporte de pago en la ventanilla de la Tesorería de la Superintendencia de Industria y Comercio, ubicada en la Avenida Carrera 7 N.º 31ª - 36, piso 3 Bogotá.

Redactado el proyecto de decisión, el mismo se entrega para revisión del coordinador o persona designada para el efecto.

	<b>PROCEDIMIENTO</b>	Código: PA02-P05
	<b>INVESTIGACIONES ADMINISTRATIVAS- SERVICIOS DE COMUNICACIONES Y POSTALES</b>	Versión: 5
		Página 18 de 22

El coordinador o persona designada revisa el proyecto del acto administrativo. En caso de que requiera ajustes, lo devuelve a la persona que realizó el proyecto, una vez se realicen los ajustes necesarios, la decisión pasa a aprobación y firma del (la) Director(a). El monto de la sanción a imponer se verificará por parte de las personas designadas para tal efecto por la dirección.

El servidor público o contratista asignado para la entrega de los expedientes decididos, los carga en el Sistema de Archivo Documental de la Dependencia y se encarga de la custodia de los mismos, hasta la fecha de su entrega al Grupo de Trabajo de Gestión Documental y Archivo.

Cuando el Grupo de Trabajo de Gestión Documental y Archivo, el de Notificaciones y Certificaciones o el de Cobro Coactivo informen, por medio de requerimiento a la Dirección, sobre inconsistencias que dificulten o imposibiliten la notificación, la expedición de la constancia de ejecutoria o el cobro coactivo, el servidor público o contratista designado debe atender la petición dentro de un término no mayor a quince (15) días hábiles. En caso de que la respuesta requiera mayor tiempo deberá anunciarlo a la dependencia correspondiente (Grupo de Trabajo de Gestión Documental y Archivo, el de Notificaciones y Certificaciones o de Cobro Coactivo), dentro del término inicial.

El servidor público o contratista designado de la Dirección, verifica mensualmente la respuesta a los requerimientos internos y reporta los resultados al Director(a).

## **7.2 ETAPA 2. RESOLVER RECURSOS**

En esta etapa la Dirección de Investigaciones de Protección de Usuarios de Servicios de Comunicaciones, resuelve los recursos de reposición o los de reposición y en subsidio de apelación presentados en contra de las decisiones adoptadas por la Dirección, para que dichas decisiones se modifiquen, aclaren, revoquen o confirmen.

### **7.2.1 Analizar si se admite o rechaza el recurso**

Contra la decisión que resuelve una investigación proceden los recursos de reposición ante el Director (a) de Investigaciones de protección de usuarios de servicios de comunicaciones y el de apelación ante el/la Superintendente delegado (a) para la protección del consumidor. Los recursos deben presentarse dentro de los diez (10) días hábiles siguientes de haberse surtido la notificación de la resolución y serán resueltos dentro de los seis (6) meses siguientes a su presentación.

Una vez radicado el recurso, el servidor público o contratista designado verifica que el proyecto cumpla con los requisitos establecidos en el artículo 77 de la Ley 1437 de 2011, a saber:

- Que se presente por escrito (pueden recibirse por medios electrónicos) dentro del término legal.
- Que se sustenten de manera concreta los motivos de inconformidad.
- Que se soliciten y aporten las pruebas que se pretendan hacer valer.
- Que se indique el nombre y dirección del recurrente o dirección electrónica si desea ser notificado por este medio.

#### **7.2.2 Elaborar el acto administrativo que rechaza el recurso**

En caso de no cumplirse con los requisitos antes mencionados (excepto la solicitud y aporte de pruebas) el servidor público o contratista designado proyecta acto administrativo de rechazo de los recursos presentados, el cual revisa el coordinador del Grupo y aprueba y firma el Director(a).

Si los recursos son rechazados, el solicitante puede presentar recurso de queja, dentro de los cinco (5) días hábiles siguientes a la notificación de la decisión.

#### **7.2.3 Elaborar decreto o rechazo de pruebas del recurso**


El recurso de reposición deberá resolverse de plano, a no ser que al interponerlo se haya solicitado la práctica de pruebas, o que el (la) Director(a) considere necesario decretar pruebas de oficio.

El coordinador o persona designada revisa el proyecto de acto administrativo. En caso de que requiera ajustes, lo devuelve al servidor público o contratista que realizó el proyecto, una vez se realicen los ajustes necesarios pasa a una nueva revisión hasta que sea aprobado para la firma del (la) Director(a).

Firmada la resolución que decreta o rechaza las pruebas solicitadas con el recurso, el acto administrativo se remite al Grupo de Certificaciones y Notificaciones a fin de que se proceda a generar las respectivas comunicaciones de conformidad con lo establecido en el Procedimiento Notificaciones GJ06-P01.

#### **7.2.4 Elaborar el Acto administrativo que decide el recurso**

Una vez admitido el recurso presentado, debe proferirse la decisión motivada que lo resuelve aclarando, modificando, confirmando o revocando la decisión de primera instancia proferida por el (la) Director(a).

	<b>PROCEDIMIENTO</b> <b>INVESTIGACIONES ADMINISTRATIVAS-</b> <b>SERVICIOS DE COMUNICACIONES Y POSTALES</b>	Código: PA02-P05
		Versión: 5
		Página 20 de 22

Procede el recurso de apelación ante el Superintendente Delegado para la Protección del Consumidor contra la decisión proferida por el Director(a) en los eventos en que se modifique o confirme el fallo.

En el caso del recurso de reposición, el servidor público o contratista designado presenta el proyecto de resolución, mediante el cual confirma, revoca o modifica el acto administrativo recurrido, para revisión del coordinador del Grupo, quien lo devuelve al servidor público o contratista designado en caso de que requiera ajustes. Una vez se surtan los ajustes necesarios pasa a una nueva revisión hasta que sea aprobado, en cuyo caso pasa para firma del (la) Director(a), quien finalmente lo revisa y si está de acuerdo, lo firma; caso contrario, lo devuelve para correcciones.

Una vez aprobado y firmado el acto administrativo por el Director(a), la notificación se realiza de conformidad con el procedimiento GJ06-P01, Procedimiento Notificaciones.

#### **7.2.5 Trasladar el expediente al Despacho del Delegado (a) (Cuando aplique)**


En el caso de modificarse o confirmarse la decisión por parte del (la) Director(a), y que el investigado presente el recurso de apelación en subsidio al de reposición, el servidor público o contratista designado, remite el expediente mediante memorando al (la) Superintendente Delegado(a) para la Protección del Consumidor para que de acuerdo a su procedimiento decida sobre el recurso de apelación interpuesto.

En todo caso durante toda la investigación administrativa el servidor público o contratista designado, la coordinación y el servidor público competente debe observar lo establecido en el artículo 52 de la Ley 1437 de 2011-Caducidad de la facultad sancionatoria "...los actos que resuelven los recursos, los cuales deberán ser decididos, so pena de pérdida de competencia, en un término de un (1) año contado a partir de su debida y oportuna interposición. Si los recursos no se deciden

En el término fijado en esta disposición, se entenderán fallados a favor del recurrente, sin perjuicio de la responsabilidad patrimonial y disciplinaria que tal abstención genere para el funcionario encargado de resolver."

### **7.3 ETAPA 3. ACREDITAR CUMPLIMIENTO (SI APLICA)**

En esta etapa teniendo en cuenta que en la parte resolutive del acto administrativo que decide la investigación, se indica en algunos casos y bajo ciertas circunstancias concretas que el proveedor u operador debe dar cumplimiento a una orden impartida

	<b>PROCEDIMIENTO</b>	Código: PA02-P05
	<b>INVESTIGACIONES ADMINISTRATIVAS- SERVICIOS DE COMUNICACIONES Y POSTALES</b>	Versión: 5
		Página 21 de 22

por la Superintendencia de Industria y Comercio y el término en el cual debe radicar la acreditación, se procede a realizar las siguientes actuaciones:

### 7.3.1 Verificar Información

Una vez radicada la acreditación de cumplimiento en la Entidad, el servidor público o contratista asignado por la DIPUSC, verifica que los datos de los intervinientes y el número del acto administrativo, corresponda a la investigación decidida. Posterior a ello, el servidor público o contratista asignado por el GIASCP, anexa el documento de acreditación al expediente.

## 8 DOCUMENTOS RELACIONADOS

- Procedimiento GD01-P01 Procedimiento de Archivo y Retención Documental.
- Procedimiento GD01-P02 Procedimiento de Correspondencia y Sistema de Trámites.
- Procedimiento GJ06-P01 Procedimiento de Notificaciones

### 8.1 DOCUMENTOS EXTERNOS

En la Dirección de Investigaciones de Protección de Usuarios de Servicios de Comunicaciones no tenemos documentos emitidos por una entidad externa los cuales sean relevantes para el Sistema de Gestión de Calidad.

## **9 RESUMEN CAMBIOS RESPECTO A LA ANTERIOR VERSIÓN**

- 1) Se actualizó el índice con base en los nuevos títulos incorporados al documento.
- 2) Se mejoró la representación esquemática del procedimiento.
- 3) Se modificaron tanto el objetivo como las etapas del procedimiento.
- 4) Se ajustó la descripción de las etapas y las actividades.
- 5) Se incluyó la verificación del monto de la sanción por parte de las personas designadas.

---

Fin documento

COPIA NO CONTROLADA