CONTENIDO

1 OBJETIVO 2
2 DESTINATARIOS 2
3 GLOSARIO 2
4 REFERENCIAS 4
5 GENERALIDADES 7
6 REPRESENTACIÓN ESQUEMÁTICA DEL PROCEDIMIENTO 8
7 DESCRIPCIÓN DE ETAPAS Y ACTIVIDADES 9
7.1 ETAPA 1: ESTUDIAR DE FORMA, ESTABLECER COMPETENCIAS Y DAR TRÁMITE 9
7.1.1 Verificar información 10
7.1.2 Designar al servidor público o contratista para que realice el estudio 10
7.2 ETAPA 2: PRACTICAR PRUEBAS (SI APLICA) 10
7.2.1 Evaluar necesidad de recabar información 10
7.2.2 Realizar asignación 11
7.3 ETAPA 3: DECIDIR O FALLAR 11
7.3.1 Emitir fallo 11
7.3.2 Revisar fallo 12
7.4 ETAPA 4. NOTIFICAR 13
7.4.1 Verificar información y notificar 13
7.4.2 Realizar manejo de las inconsistencias que dificultan o imposibilitan la notificación, la expedición de la constancia de ejecutoria o el cobro coactivo 14
7.5 ETAPA 5. ACREDITAR CUMPLIMIENTO 14
7.5.1 Verificar información 14
7.5.2 Anexar el documento de acreditación al expediente 14
8 DOCUMENTOS RELACIONADOS 15
9 RESUMEN CAMBIOS RESPECTO A LA ANTERIOR VERSIÓN 15

COPIA CONTROLADA

Elaborado por:	Revisado y Aprobado por:	Aprobación Metodológica por:
Nombre: Fabio Andrés Restrepo Bernal Cargo: Director de Investigaciones para la Protección de Usuarios de Servicios de Comunicaciones	Nombre: Fidel Puentes Silva Cargo: Superintendente Delegado para la Protección al Consumidor	Nombre: Juan Pablo Herrera Saavedra Cargo: Representante de la Dirección para el Sistema de Gestión de Calidad Fecha: 2017-08-30
Firma: (Original firmado)	Firma: (Original firmado)	Firma: (Original firmado)

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.

1 OBJETIVO

Establecer el procedimiento a seguir para resolver los recursos de apelación interpuestos por los usuarios ante los proveedores de servicios de comunicaciones y operadores de servicios postales, por estar inconformes con la respuesta emitida por aquellos, frente a su petición o queja, a través de la descripción de las etapas (i) Estudiar de forma, establecer competencias y dar trámite, (ii) Practicar pruebas, (iii) Decidir o fallar, (iv) Notificar, y (v) Acreditar cumplimiento.

Establecer el procedimiento a seguir para resolver los recursos de queja interpuestos por los usuarios ante la DIPUSC, contra la decisión emitida por el proveedor de servicios de comunicaciones u operador postal, por medio de la cual rechaza el recurso de apelación, a través de la descripción de las etapas de (i) Estudiar de forma, establecer competencias y dar trámite, (ii) Practicar pruebas, (iii) Decidir o fallar, (iv) Notificar, y (v) Acreditar cumplimiento.

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 atender los recursos de apelación y de queja de servicios postales y de comunicaciones.

3 GLOSARIO

ACTOS ADMINISTRATIVOS DE CARÁCTER PARTICULAR: Son aquellos mediante los cuales la administración ejerce su voluntad creando, modificando o extinguiendo situaciones jurídicas de interés particular, los cuales se notifican al interesado, representante, apoderado o persona debidamente autorizada.

ACTO ADMINISTRATIVO DE PRUEBAS: Resolución en la que se ordena la práctica de pruebas que esta Superintendencia considere necesarias para el esclarecimiento de los hechos teniendo en cuenta las solicitudes realizadas en el recurso o las practicadas de oficio.

CÓDIGO ÚNICO NUMÉRICO: Es un código de identificación de dieciséis (16) dígitos que se asigna a las peticiones, quejas, recursos (PQRs) 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

COPIA CONTROLADA

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.

GSCV: Grupo de Trabajo de Supervisión, Control y Vigilancia de los Regímenes de Protección de Usuarios de Comunicaciones.

GIAPUSC: Grupo de Trabajo de Investigaciones Administrativas de Protección de Usuarios de Servicios de Comunicaciones.

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.

OPERADOR DE SERVICIOS POSTALES: Es la persona jurídica habilitada para ofrecer al público los servicios postales, a través de una red postal.

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

RECURSO DE APELACIÓN: Es la vía procesal que se interpone en subsidio y de manera simultánea al recurso de reposición, ante el proveedor de comunicaciones u operador postal que profirió la decisión, para que en caso en que el proveedor u operador confirme una decisión negativa a las pretensiones del usuario, se traslade el expediente a la Superintendencia de Industria y Comercio para que sea la Entidad la que revise y decida el asunto en última instancia.

RECURSO DE QUEJA: Es la vía procedimental que se ejerce ante el rechazo del recurso de apelación.

RECURSO DE REPOSICIÓN: Es la vía procesal a través de la cual el usuario del servicio de comunicaciones o postal, radicada y manifiesta ante el proveedor/operador su inconformidad respecto de la decisión adoptada a la petición o queja presentada ante éste, con el fin de que se aclare, modifique o revoque la decisión.

COPIA CONTROLADA

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 (internet banda ancha y móvil, telefonía fija, larga distancia y telefonía móvil), los cuales proporcionan la capacidad de envío y/o recibo de información, de acuerdo a 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 las cuales son reguladas por la Ley 1369 de 2009.

4 REFERENCIAS

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	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. 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.
Ley	1369 de 2009	Por medio de la cual se establece el régimen de los	Art. 21	Competencia de la SIC para la protección del consumidor en

COPIA CONTROLADA

Jerarquía de la norma	Numero/ Fecha	Título	Artículo	Aplicación Específica
		servicios postales y se dictan otras disposiciones.		el mercado de servicios postales.
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 del Espectro y se dictan otras disposiciones	Art. 54	Competencia de la SIC para la protección del consumidor en el mercado de servicios de comunicaciones.
Ley	1480 de 2011	Por medio de la cual se expide el Estatuto del Consumidor y se dictan otras disposiciones	Art. 3	Aplicación suplementaria 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		Aplicación total.
Ley	1755 de 2015	Por medio de la cual se regula el derecho de petición		Aplicación total.
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.

COPIA CONTROLADA

Jerarquía de la norma	Numero/ Fecha	Título	Artículo	Aplicación Específica
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	3066 de 2011 - CRC	Por la cual se establece el Régimen Integral de Protección de los Derechos de los Usuarios de los Servicios de Comunicaciones		Aplicación total.
Resolución	3038 de 2011 - CRC	Por la cual se expide el Régimen de Protección de los Derechos de los Usuarios de los Servicios Postales		Aplicación total.
Resolución	4444 de 2014 - CRC	Por la cual se prohíbe el establecimiento de cláusulas de permanencia mínima en los servicios de comunicaciones móviles y se dictan otras disposiciones		Aplicación total
Resolución	4625 de 2014 – CRC	Por la cual se establecen los modelos de contrato único y de las condiciones generales, de prestación de servicios provistos a través de redes móviles, se modifica la Resolución CRC 3066 de 2011 y se dictan otras disposiciones		Aplicación total
Resolución	5050 de 2016 - CRC	Por la cual se compilan las Resoluciones de carácter General vigentes expedidas por la Comisión de Regulación de Comunicaciones		Aplicación total
Resolución	5111 de 2017 - CRC	Por la cual se establece el Régimen de Protección de los Derechos de los Usuarios de los Servicios de Comunicaciones, se modifica el capítulo 1 del Título II de la Resolución CRC 5050 de 2016 y se dictan otras disposiciones		Aplicación total

COPIA CONTROLADA

5 GENERALIDADES

Acumulación de documentos y trámites: Conforme a lo dispuesto en el inciso Artículo 36 del Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo, los documentos relacionados con una misma actuación se organizarán en un solo expediente, al cual se acumularán, de oficio o a petición de interesado, así como cualesquiera otros que se tramiten ante la misma Entidad, con el fin de 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 la misma providencia.

Asignación de responsables: Dentro del desarrollo de actividades de operación de la dependencia, toda documentación que sea entregada a los servidores públicos o contratistas debe ser asignada según el Procedimiento GD01-P02 Procedimiento de Correspondencia y Sistema de Trámites.

Gestión Documental: Todos los documentos del expediente deben estar registrados en el sistema de trámites. 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.

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

Cuando aplique, los originales o copias de todas las actuaciones que se generen como resultado de los memoriales presentados por las partes, los terceros intervinientes, de las decisiones del proceso y sus correspondientes respuestas y los documentos presentados, conformarán el expediente.

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.

Desistimiento: En el trámite de los recursos de apelación y de queja, los desistimientos pueden presentarse en cualquier momento antes de que se profiera la decisión definitiva.

COPIA CONTROLADA

6 REPRESENTACIÓN ESQUEMÁTICA DEL PROCEDIMIENTO

No.	ETAPAS	ENTRADAS	DESCRIPCIÓN DE LA ETAPA	RESPONSABLE	SALIDAS
1	ESTUDIAR DE FORMA, ESTABLECER COMPETEN-CIAS Y DAR TRÁMITE	Recurso de apelación radicado	En esta etapa se estudia de forma, se establecen competencias y se da trámite a la documentación entregada en la DIPUSC, a través de las siguientes actividades: - Verificar información - Designar al servidor público o contratista para que realice el estudio	Servidor público o contratista asignado por el Coordinador del GIAPUSC o por el Director DIPUSC	Designar al servidor público o contratista encargado del trámite para la proyección del recurso de apelación y/o de queja. Decisión si continua con etapa 2 o 3 del procedimiento
2	PRACTICAR PRUEBAS (Si aplica)	Recurso de apelación y/o de queja designado	En esta etapa se recaudan elementos de juicio acerca de los hechos materia de discusión en el recurso de apelación o de queja, en caso que se requiera recabar información determinando la pertinencia, conducencia y utilidad de éstas. A través de las siguientes actividades: - Evaluar necesidad de recabar información - Realizar asignación	Servidor público o contratista designado por el Coordinador del GIAPUSC o por el Director DIPUSC	Acto administrativo por el cual se decreta la práctica de pruebas dentro del trámite de un recurso de apelación Comunicación radicada
3	DECIDIR O FALLAR	Recurso de apelación y/o de queja designado	En esta etapa se decide el asunto sobre el cual versa el recurso de apelación y/o de queja. A través de las siguientes actividades: - Emitir fallo - Revisar fallo	Servidor público o contratista designado por el Coordinador del GIAPUSC o por el Director DIPUSC	Acto administrativo que resuelve el recurso

COPIA CONTROLADA

No.	ETAPAS	ENTRADAS	DESCRIPCIÓN DE LA ETAPA	RESPONSABLE	SALIDAS
4	NOTIFICAR	Acto administrativo que resuelve el recurso y confirma, revoca, modifica, declara improcedente o rechaza (Rec de Queja)	En esta etapa se da a conocer el contenido de un acto administrativo a los intervinientes, con el fin de que surta los efectos producidos en la ley. A través de las siguientes actividades: - Verificar información y notificar - Realizar manejo de las inconsistencias que dificultan o imposibilitan la notificación, la expedición de la constancia de ejecutoria o el cobro coactivo	Servidor público o contratista designado por el Coordinador del GIAPUSC o por el Director DIPUSC Grupo de Notificaciones y Certificaciones	Certificación de la notificación del acto administrativo
5	ACREDITAR CUMPLI-MIENTO	Escrito radicado por el proveedor de servicios de comunicaciones u operador postal sobre el cumplimiento de la orden impartida por la DIPUSC	En esta etapa se verifica que los datos de los intervinientes y el número del acto administrativo, corresponda al recurso de apelación resuelto. A través de las siguientes actividades: - Verificar información - Anexar el documento de acreditación al expediente.	Servidor público o contratista asignado por el Coordinador del GIAPUSC o por el Director DIPUSC	Expediente con la finalización de la actuación Posible denuncia para el procedimiento PA02-P07

COPIA CONTROLADA

7 DESCRIPCIÓN DE ETAPAS Y ACTIVIDADES

7.1 ETAPA 1: ESTUDIAR DE FORMA, ESTABLECER COMPETENCIAS Y DAR TRÁMITE

Entregada la documentación en la Dirección de Investigaciones de Protección a Usuarios de Servicios de Comunicaciones (DIPUSC), esta es asignada a un servidor público o contratista, el cual debe verificar que la radicación corresponda al trámite, evento y actuación establecida para el recurso de apelación o de queja. Si el código de radicación está errado, lo corrige en el sistema de protección.

7.1.1 Verificar información

Posterior, el servidor público o contratista asignado verifica que los datos de los intervinientes consignados en la documentación, correspondan con los alimentados en el sistema de protección, en caso encontrar inconsistencias en la información, procede a efectuar las correcciones en el sistema de protección de la Entidad, respetando el derecho del turno de radicación del recurso y, procede a imprimir la caratula del expediente y armarlo.

7.1.2 Designar al servidor público o contratista para que realice el estudio

Después del trámite mencionado, previa instrucción del superior inmediato, se designa por medio del sistema de protección al servidor público o contratista para que realice el estudio del recurso y proyecte el correspondiente acto administrativo.

Es de resaltar que dependiendo el caso concreto, se practican pruebas, según lo explicado en la etapa No.2 – Practicar Pruebas, o de no requerirse se continúa con la etapa No.3 - Decidir o Fallar.

7.2 ETAPA 2: PRACTICAR PRUEBAS (SI APLICA)

En esta etapa se recaudan elementos de juicio acerca de los hechos materia de discusión en el recurso de apelación o de queja, en caso que se requiera recabar información determinando la pertinencia, conducencia y utilidad de éstas.

7.2.1 Evaluar necesidad de recabar información

Designado el expediente al servidor público o contratista de la DIPUSC, se evalúa la necesidad de recabar información de acuerdo a la pertinencia, conducencia y utilidad, y procede a proyectar el correspondiente acto administrativo de decreto de pruebas, para la firma del (la) Director(a) de Protección de Usuarios de Servicios de Comunicaciones, con fundamento en lo previsto en el artículo 54 de la Ley 1341 de 2009, para servicios de comunicaciones y en el artículo 32 de la Ley 1369 de 2009 para los servicios postales, en concordancia con lo establecido sobre el particular en la Ley 1437 de 2011 y, en el Código General del Proceso.

Firmada la resolución, remite el acto administrativo al Grupo de Notificaciones y Certificaciones, para que se surta el trámite de comunicación, según lo previsto en el Procedimiento GJ06-P01 Procedimiento de Notificaciones.

COPIA CONTROLADA

Durante el período concedido para la práctica de las pruebas decretadas el expediente permanece en la Dirección de Investigaciones de Protección de Usuarios de Servicios de Comunicaciones.

7.2.2 Realizar asignación

Vencido el periodo probatorio el cual es de máximo quince (15) días hábiles, contados a partir de la comunicación del acto administrativo, si las pruebas solicitadas son allegadas, se realiza la respectiva asignación al servidor público o contratista designado por el GIAPUSC, por parte del responsable de recibir la valija, para analizar las pruebas allegadas, teniendo en cuenta su pertinencia, conducencia y utilidad y, se continúa con la etapa No.3 - Decidir o Fallar.

En caso de que se trate del recurso de queja, una vez designado al servidor público o contratista de la DIPUSC, se evalúa la necesidad de recabar información de acuerdo a la pertinencia, conducencia y utilidad, y procede a proyectar el correspondiente requerimiento de información al operador y/o proveedor, para la firma del (la) Coordinador(a) del Grupo GIAPUSC.

El operador y/o proveedor cuenta con diez (10) días hábiles, contados a partir de la entrega del requerimiento, para allegar la información solicitada.

Si la información solicitada es allegada, se realiza la respectiva designación al servidor público o contratista designado por el GIAPUSC, por parte del responsable de recibir la valija, para analizar la información y, se continúa con la etapa No.3 - Decidir o Fallar.

Si el operador y/o proveedor no allega la información solicitada, se continúa con la etapa No.3 - Decidir o Fallar.

7.3 ETAPA 3: DECIDIR O FALLAR

En esta etapa se decide el asunto sobre el cual versa el recurso de apelación y/o de queja.

7.3.1 Emitir fallo

Realizada la verificación y cumplidos los anteriores requisitos el expediente se encuentra en la oportunidad para decidir de fondo el recurso de apelación y/o de queja, en algunos de los siguientes sentidos:

COPIA CONTROLADA

Resuelve recurso de apelación y/o de queja - Confirma: Cuando de acuerdo con las pruebas aportadas se evidencia que la decisión adoptada por el proveedor/operador se ajusta a lo previsto en el Régimen de Protección de Usuarios de Servicios de Comunicaciones o Postales, según corresponda.

Para el recurso de queja, cuando de acuerdo con la información solicitada y allegada se evidencia que el recurso de apelación fue bien denegado por el proveedor/operador.

Resuelve recurso de apelación - Revoca: Cuando se advierte en el expediente que el proveedor/operador incurrió en una violación del Régimen de Protección al Usuario, se revoca la decisión empresarial emitida por el proveedor/operador y se impone una orden administrativa, la cual debe cumplirse y acreditarse dentro del término concedido.

Resuelve recurso de apelación - Modifica: Si de acuerdo con las pretensiones del usuario se evidencia la violación de algunas disposiciones del Régimen de Protección al Usuario y el cumplimiento de otras, se ordena al operador/proveedor modificar su decisión en lo que resulte aplicable y acreditar el cumplimiento de lo ordenado dentro de un plazo razonable.

Resuelve recurso de apelación – Improcedente: Cuando dentro del expediente reposa (i) un documento firmado por el recurrente en el que desiste del recurso presentado ante el proveedor/operador y/o (ii) cuando la DIPUSC no es competente.

Resuelve recurso de queja - Rechaza: Cuando no cumple con los requisitos previstos en el artículo 77 del Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo. Sólo aplica para el recurso de queja.

Resuelve recurso de queja – Concede: Se revisa si el recurso de reposición y en subsidio de apelación cumplió con los requisitos previstos en el artículo 77 del Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo. En caso en que el recurso de apelación sea procedente el proveedor u operador deberá trasladar a la Superintendencia el recurso de apelación presentado subsidiariamente por el usuario, con el fin de que se resuelva de fondo.

7.3.2 Revisar fallo

Proyectado el acto administrativo el expediente es designado al servidor público o contratista encargado de realizar la revisión del fallo, con el fin de verificar que la decisión adoptada se fundamente en las pruebas que reposan en el diligenciamiento

COPIA CONTROLADA

y se ajuste a lo previsto en la normatividad vigente; si como resultado de la revisión se encuentra algún error o contrariedad, el expediente es devuelto inmediatamente al servidor público o contratista que lo elaboró, con el fin de que proceda a realizar los ajustes indicados, una vez corregida la resolución, el expediente es entregado nuevamente al revisor, con el fin de que éste corrobore los ajustes y lo entregue a su vez al Director (a) de Investigaciones de Protección de Usuarios de Servicios de Comunicaciones, para su firma.

Nota 1: Contra la decisión que resuelve el recurso de apelación o de queja no procede ningún recurso.

7.4 ETAPA 4. NOTIFICAR

En esta etapa se da a conocer el contenido de un acto administrativo a los intervinientes, con el fin de que surta los efectos producidos en la ley.

7.4.1 Verificar información y notificar

Una vez aprobado y firmado el acto administrativo que resuelve el recurso de apelación y/o de queja, se debe dar a conocer el contenido del mismo a los intervinientes, con el fin de que surta los efectos producidos en la ley.

El servidor público o contratista asignado ingresa la información en el sistema de protección, como indica el Procedimiento GJ06-P01 Procedimiento de Notificaciones, para que se notifique a los intervinientes. Para el efecto, debe verificar que existan en el sistema de trámites los datos básicos de todas las personas a quienes se les va a notificar el contenido de los actos administrativos, así mismo, revisa completamente la información que está registrada en el acto administrativo, contra los datos almacenados en la base de datos.

Entre los datos a verificar se encuentran el número de identificación, nombre, dirección, correo electrónico, ciudad del usuario o apoderado, número de expediente o radicación. Como resultado de la revisión, se puede encontrar lo siguiente:

- Errores en la base de datos, en este caso el servidor público o contratista asignado debe proceder a la corrección de la información, de tal manera que quede consistente con el acto administrativo.
- Errores en el acto administrativo, el servidor público o contratista designado procede a la corrección de éste, de conformidad con la información que reposa en el expediente.

COPIA CONTROLADA

7.4.2 Realizar manejo de las inconsistencias que dificultan o imposibilitan la notificación, la expedición de la constancia de ejecutoria o el cobro coactivo

Cuando el Grupo de Gestión Documental y Recursos Físicos o el de Notificaciones y Certificaciones informen, por medio de requerimiento a la Dirección y/o correo electrónico, sobre inconsistencias que dificulten o imposibiliten la notificación, el servidor público o contratista asignado por la DIPUSC, tiene un término no mayor a quince (15) días hábiles, para contestar, salvo que requiera un término mayor, siempre que sea solicitado y autorizado por la dependencia correspondiente (Grupo de Gestión Documental y Recursos Físicos o el de Notificaciones y Certificaciones), dentro del término inicial.

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

7.5 ETAPA 5. ACREDITAR CUMPLIMIENTO

En esta etapa se verifica que los datos de los intervinientes y el número del acto administrativo, corresponda al recurso de apelación resuelto.

7.5.1 Verificar información

Una vez radicada la acreditación de cumplimiento a 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 al recurso de apelación resuelto.

7.5.2 Anexar el documento de acreditación al expediente

Posterior a ello, el servidor público o contratista asignado por el Grupo GIAPUSC, anexa el documento de acreditación al expediente, lo cual finaliza la actuación.

En caso de que el usuario o reclamante señale el presunto incumplimiento de la orden emitida en el acto administrativo que resuelve el recurso de apelación, dicho escrito se convierte en una denuncia y, se estudia por el GIAPUSC, para lo cual aplica el procedimiento previsto PA02-P07 Investigaciones sobre posibles

COPIA CONTROLADA

violaciones a las normas de protección a usuarios de servicios de comunicaciones y servicios postales – facultades administrativas.

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.
Procedimiento PA02-P07 Investigaciones sobre posibles violaciones a las normas de protección a usuarios de servicios de comunicaciones y servicios postales – facultades administrativas

9 RESUMEN CAMBIOS RESPECTO A LA ANTERIOR VERSIÓN

1) Se modifica el objetivo del procedimiento.
2) Se actualiza de conformidad con el formato SC01-F02 Procedimiento.
3) Se actualizó el nombre del área: Grupo de Gestión Documental y Recursos Físicos.
4) Se actualizan los documentos relacionados en el punto 8, con sus nuevos códigos y tipos documentales.

Fin documento

COPIA CONTROLADA