
	PROCEDIMIENTO DE RECURSOS DE APELACIONES Y DE QUEJA CONTRA LAS DECISIONES DE PROVEEDORES DE COMUNICACIONES Y OPERADORES POSTALES	Código: PA02-P06
		Versión: Inicial
		Página 1 de 13

CONTENIDO

	Pág.
1. OBJETIVO	2
2. DESTINATARIOS	2
3. GLOSARIO	2
4. REFERENCIAS	3
5. GENERALIDADES	5
6. DESCRIPCION DE ACTIVIDADES Y RESPONSABILIDADES	5
6.1. Estudio de forma y de trámite	5
6.2. Trámite de la actuación	6
6.3. Pruebas	7
6.4. Decisión o fallo	7
6.5. Notificación y/o comunicación	8
6.6. Acreditación de cumplimiento	9
6.7. Corrección de errores formales	9
6.8 Asuntos Transversales	10
7. DIAGRAMA DE FLUJO	10
8. DOCUMENTOS RELACIONADOS	13
9. RESUMEN CAMBIOS RESPECTO A LA ANTERIOR VERSIÓN:	13

<p>Elaborado por:</p> <p>Nombre: Fabio Andrés Restrepo Bernal Cargo: Director de Investigaciones para la Protección de Usuarios de Servicios de Comunicaciones Fecha: 2016-01-28 Firma: (Original firmado)</p>	<p>Revisado y Aprobado por:</p> <p>Nombre: Mónica Andrea Ramírez Hinestroza Cargo: Delegada para la Protección al Consumidor Fecha: 2016-01-28 Firma: (Original firmado)</p>	<p>Aprobación Metodológica por:</p> <p>Nombre: Giselle Johanna Castelblanco Muñoz Cargo: Representante de la Dirección para el Sistema de Gestión de Calidad Fecha: 2016-02-08 Firma: (Original firmado)</p>
-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------	---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------	-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------

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.

	PROCEDIMIENTO DE RECURSOS DE APELACIONES Y DE QUEJA CONTRA LAS DECISIONES DE PROVEEDORES DE COMUNICACIONES Y OPERADORES POSTALES	Código: PA02-P06
		Versión: Inicial
		Página 2 de 13

1. OBJETIVO

Establecer el procedimiento que debe seguirse para resolver los recursos de apelación interpuestos por los usuarios ante los proveedores de los servicios de comunicaciones y operadores postales, por estar inconformes con la respuesta brindada a la petición o reclamo realizado ante el proveedor u operador. De igual forma se describe el procedimiento que debe adelantarse para resolver los recursos de queja que se presenten ante el rechazo del recurso de apelación.

2. DESTINATARIOS

Este documento debe ser conocido y aplicado por todos aquellos funcionarios 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 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.

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, con el fin de que en caso de que éste confirme la negativa de 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.

	PROCEDIMIENTO DE RECURSOS DE APELACIONES Y DE QUEJA CONTRA LAS DECISIONES DE PROVEEDORES DE COMUNICACIONES Y OPERADORES POSTALES	Código: PA02-P06
		Versión: Inicial
		Página 3 de 13

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.

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.

4. REFERENCIAS

Jerarquía de la norma	Numero/ Fecha	Título	Artículo	Aplicación Especifica
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	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. 54	Procedencia de los recursos y procedimiento para resolverlos.

Jerarquía de la norma	Numero/ Fecha	Título	Artículo	Aplicación Específica
Ley	1369 de 2009	Por medio de la cual se establece el régimen de los servicios postales y se dictan otras disposiciones.	Art. 21 y 32	Competencia de la SIC para la protección del consumidor en el mercado de servicios postales. Procedencia de los recursos y competencia para su atención.
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 Investigaciones de Protección a Usuarios de Servicios de Comunicaciones.
Circular Única	10 de 2001 la 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, Capítulos Primero y Segundo	Instrucciones impartidas en cuanto a interposición de los recursos y traslado de los expedientes a la Superintendencia.
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	Art. 47	Reglas mediante las cuales se rigen los recursos de ley.
Resolución	3038 de 2011 - CRC	Por la cual se expide el Régimen de Protección de los Derechos de los Usuarios de los Servicios Postales	Art. 31	Reglas que aplican a los recursos de ley,
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
Ley	1437 de 2011	Por la cual se expide el Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo.	Título III	Lo correspondiente a los recursos y la forma en que deben notificarse.

	PROCEDIMIENTO DE RECURSOS DE APELACIONES Y DE QUEJA CONTRA LAS DECISIONES DE PROVEEDORES DE COMUNICACIONES Y OPERADORES POSTALES	Código: PA02-P06
		Versión: Inicial
		Página 5 de 13

5. GENERALIDADES

Radicación: Todos los documentos del expediente deben estar registrados en el sistema de trámites de acuerdo con lo establecido en el manual de correspondencia y sistema de trámites GD01-M02.

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 Manual de Archivo y Retención Documental GD01-M01.

Los originales o copias de todas las actuaciones que se generen como resultado de los memoriales presentados por los intervinientes, las decisiones adoptadas y los documentos presentados conformarán el expediente.

Manejo de Expedientes: El expediente reposa ante la Dirección de Investigaciones de Protección a Usuarios de Servicios de Comunicaciones, hasta que se adopte una decisión de fondo.

Una vez se profiera el acto administrativo correspondiente, el expediente se envía al centro Documental e Información con el fin de que repose en el archivo asignado para tal fin, salvo cuando el expediente sea requerido para adelantar acciones propias del trámite, caso en el cual se seguirá el procedimiento previsto en el Manual de Archivo y Retención Documental GD01-M01.

Asignación de funcionarios: Dentro del desarrollo de actividades de operación de la dependencia, toda documentación que sea entregada a los funcionarios debe ser asignada según el procedimiento establecido en el numeral 6.7.7. del Manual de Correspondencia y Sistema de Trámites GD01-M02.

Correo devuelto: Se debe verificar el documento devuelto contra el expediente físico, con el fin de establecer si el correo fue enviado a la dirección que tiene el expediente o si existe alguna inconsistencia, caso en el cual se corrige y se remite nuevamente. Se archiva este correo devuelto dentro del 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.


6. DESCRIPCIÓN DE ACTIVIDADES Y RESPONSABILIDADES

6.1. Estudio de forma y de trámite

Objetivo: Verificar la documentación allegada para iniciar el trámite del recurso y realizar el proceso de validación en el sistema de información de la Entidad.

El funcionario designado del Centro de Documentación e Información recibe el recurso de apelación o de queja, lo radica de acuerdo con el trámite, el evento y la actuación establecida, luego lo asigna y remite a la Dirección de Investigaciones de Protección a Usuarios de Servicios de Comunicaciones (DPUSC).

El funcionario designado por la Dirección una vez reciba el recurso procede a:

	PROCEDIMIENTO DE RECURSOS DE APELACIONES Y DE QUEJA CONTRA LAS DECISIONES DE PROVEEDORES DE COMUNICACIONES Y OPERADORES POSTALES	Código: PA02-P06
		Versión: Inicial
		Página 6 de 13

- a) 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 entrega inmediatamente al funcionario designado para que lo corrija en el sistema y lo devuelva para terminar el proceso de verificación.
- b) Ingresar y verificar el Código Único Numérico y los datos de los intervinientes en el sistema de información de la Entidad, respetando el derecho del turno de radicación del recurso.
- c) Verificar que no haya llegado a la Entidad el mismo recurso bajo otro número de radicado. En caso de haber sucedido se procede a realizar la acumulación de los trámites al primer recurso que ingresó a la Entidad.
- d) Revisar que el asunto sobre el cual versa el recurso de apelación o de queja sea competencia de la Superintendencia. En caso en que se encuentre por fuera de la órbita de las funciones asignadas, se genera una comunicación de traslado del recurso a la Entidad competente y se le informa al usuario el trámite realizado, las comunicaciones en mención son firmadas por el Director de Protección de Usuarios de Servicios de Comunicaciones y enviadas a través del Centro de Documentación e Información.
- e) Revisar que el recurso sea competencia de la dependencia. Si no lo es se realiza un memorando a la dependencia competente dentro de los tres (3) días siguientes al recibo del recurso.
- f) Si el recurso es competencia de la Dirección y cumple con la codificación establecida, previa instrucción del superior inmediato, se asigna por medio del sistema de trámites al funcionario para que realice el estudio del recurso y proyecte el correspondiente acto administrativo.

6.2. Trámite de la actuación


El funcionario encargado de proyectar el acto administrativo debe revisar el expediente con el fin de determinar:

- a) Si el recurso cumple con los requisitos previstos en el artículo 77 del Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo.

En el evento en que el recurso no cumpla con los requisitos legales se procede al rechazo del recurso mediante acto administrativo firmado por el Director de Protección a Usuarios de Servicios de Comunicaciones.

Firmada la resolución, el funcionario designado sigue el procedimiento establecido en el Manual de Correspondencia y Sistema de trámites GD01-M02 y remite el acto administrativo y la citación de notificación personal al Grupo de Notificaciones y Certificaciones, para que se proceda a realizar el proceso de notificación a los intervinientes, de acuerdo con lo previsto en el Manual de Notificaciones CS01-M02

- b) Si cumple con las instrucciones de remisión de los expedientes de los recursos de apelación, previstas en el Título III de la Circular Única de esta Entidad, en el evento en que no cumpla con alguno de los requisitos, se continua con el procedimiento establecido para adoptar una decisión de fondo frente al recurso de apelación y simultáneamente se compulsan copias al Grupo de Trabajo de Supervisión, Control y Vigilancia de los Regímenes de Protección de Usuarios de Comunicaciones para que inicie la correspondiente actuación administrativa, por la presunta vulneración del régimen de protección al usuario y de las instrucciones impartidas por la Entidad.

	PROCEDIMIENTO DE RECURSOS DE APELACIONES Y DE QUEJA CONTRA LAS DECISIONES DE PROVEEDORES DE COMUNICACIONES Y OPERADORES POSTALES	Código: PA02-P06
		Versión: Inicial
		Página 7 de 13

- c) Que el expediente esté completo y foliado. De no ser así, solicita los documentos faltantes al funcionario al cual se le asignó el documento.
- d) Si el recurso puede ser decidido con los documentos que obran en el expediente, si la respuesta es afirmativa se continúa con el paso 6.4 del presente procedimiento.

Si es necesario realizar la práctica de pruebas que permitan tener certeza sobre los hechos objeto de decisión, se continúa con el trámite señalado a continuación:

6.3 Pruebas

Objetivo: Recaudar 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 el funcionario designado determina de acuerdo a la pertinencia, conducencia y utilidad qué pruebas va a decretar y procede a proyectar el correspondiente acto administrativo, 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 la Ley 1437 de 2011 para los servicios postales.

Firmada la resolución, el funcionario competente remite el acto administrativo y las comunicaciones al Grupo de Notificaciones y Certificaciones, para que se surta el procedimiento previsto en el Manual de Notificaciones CS01-102.

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


Concluida la etapa de la práctica de pruebas, vencido el término probatorio y realizada la publicidad del acto administrativo se procede a proyectar la decisión de fondo.

6.4. Decisión o fallo

Objetivo: Decidir el asunto sobre el cual versa el recurso de apelación o queja y formalizar el proyecto de fallo.

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

- Resuelve recurso de apelación - 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 a usuarios de servicios de comunicaciones o postal, según corresponda.
- 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.

	PROCEDIMIENTO DE RECURSOS DE APELACIONES Y DE QUEJA CONTRA LAS DECISIONES DE PROVEEDORES DE COMUNICACIONES Y OPERADORES POSTALES	Código: PA02-P06
		Versión: Inicial
		Página 8 de 13

- 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 - Rechaza: Cuando no cumple con los requisitos previstos en el artículo 77 del Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo.
- 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) el proveedor u operador acredita la atención integral y favorable de la totalidad de las pretensiones del recurrente.
- Resuelve recurso de queja – Concede o no 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.

El término para resolver los recursos de apelación trasladados por los proveedores de servicios de comunicaciones es de quince (15) días hábiles contados a partir del día siguiente al que se radicó el recurso ante la Superintendencia, a menos que deba decretarse la práctica de pruebas, caso en el cual, el término se ampliará por uno igual.


El término para resolver los recursos de apelación trasladados por los operadores de servicios postales será máximo de dos (2) meses contados a partir de la recibo del recurso, salvo que se decreten pruebas, caso en el cual se interrumpirá el término.

Proyectado el acto administrativo el expediente es asignado al funcionario encargado de realizar la revisión del fallo, con el fin de verificar que la decisión adoptada se fundamente en las pruebas que reposan en le diligenciamiento 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 funcionario o persona 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.

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

6.5. Notificación y/o comunicación

Objetivo: Dar a conocer el contenido de un acto administrativo a los intervinientes, con el fin de que surta los efectos producidos en la ley.

	PROCEDIMIENTO DE RECURSOS DE APELACIONES Y DE QUEJA CONTRA LAS DECISIONES DE PROVEEDORES DE COMUNICACIONES Y OPERADORES POSTALES	Código: PA02-P06
		Versión: Inicial
		Página 9 de 13

El funcionario designado ingresa la información en el sistema de trámites, como indica el instructivo CS01-102 Manual de Notificaciones, para que se notifique o comunique a los intervinientes, según corresponda.

Para el efecto, debe verificar que exista en el sistema de trámite los datos básicos de todas las personas a quienes se les va a notificar o a comunicar 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 se debe proceder a la corrección de la información, de tal manera que quede consistente con el acto administrativo.
- Errores en el acto administrativo, se procede a la corrección de éste, de conformidad con la información que reposa en el expediente.

En caso de no haberse podido efectuar la notificación personal, se procederá a realizar la notificación por aviso para lo cual se remitirá la copia íntegra del acto administrativo a la dirección, número de fax o correo electrónico que figure en el expediente.

En caso de que la citación de notificación personal sea devuelta con posterioridad a la remisión de la notificación por aviso, se entenderá que la misma no surtió efecto y, por tanto, se iniciará nuevamente el proceso de notificación, a menos que la parte interesada manifieste que conoce el acto administrativo, consienta la decisión o interponga los recursos legales.

El expediente debe ser cargado y enviado al Centro de Documentación e Información completamente foliado.


6.6. Acreditación de cumplimiento

En la parte resolutive del acto administrativo que resuelve el recurso, la Superintendencia indicará si el proveedor u operador debe dar cumplimiento a la orden impartida, para tal fin señalará el término en el cual deberá radicar la acreditación.

Vencido el término concedido, sin que se hubiese acreditado el cumplimiento de lo ordenado en el acto administrativo y previa queja del usuario o reclamante, el expediente pasa a estudio del Grupo de Trabajo de Investigaciones Administrativas de Protección a Usuarios de Servicios de Comunicaciones para que surta el procedimiento previsto por presuntas violaciones a las normas de Protección de Usuarios y Servicios Postales (PA02-P07).

6.7. Corrección de errores formales

Objetivo: Adelantar de oficio o a solicitud de parte la corrección de un acto administrativo mediante el cual se resuelve el recurso de apelación o de queja.

	PROCEDIMIENTO DE RECURSOS DE APELACIONES Y DE QUEJA CONTRA LAS DECISIONES DE PROVEEDORES DE COMUNICACIONES Y OPERADORES POSTALES	Código: PA02-P06
		Versión: Inicial
		Página 10 de 13

De oficio o a solicitud de parte la Dirección de Investigaciones de Protección a Usuarios de Servicios de Comunicaciones podrá corregir los errores aritméticos, de digitación, transcripción o de omisión de palabras que se contengan en los actos administrativos expedidos, siempre y cuando la corrección no influya en el sentido material de la decisión ni reviva los términos legales para demandar el acto.

El acto administrativo mediante el cual se corrige el error meramente formal deberá ser notificado o comunicado a los interesados, según corresponda.

6.8 Asuntos Transversales

Pueden presentarse en diferentes etapas del trámite descrito; su carácter ocasional no forma parte secuencial de la actuación y por eso se hace necesaria su descripción en un numeral separado.

En todos los casos el Centro de Documentación e Información radica la solicitud de acuerdo con la codificación establecida y la traslada a la Dirección de Investigaciones de Protección a Usuarios de Servicios de Comunicaciones.

La secretaria de la Dirección cumple con las responsabilidades que le han sido confiadas para el manejo de correspondencia y sistema de trámites y, asigna la solicitud al funcionario designado para continuar con el trámite correspondiente.

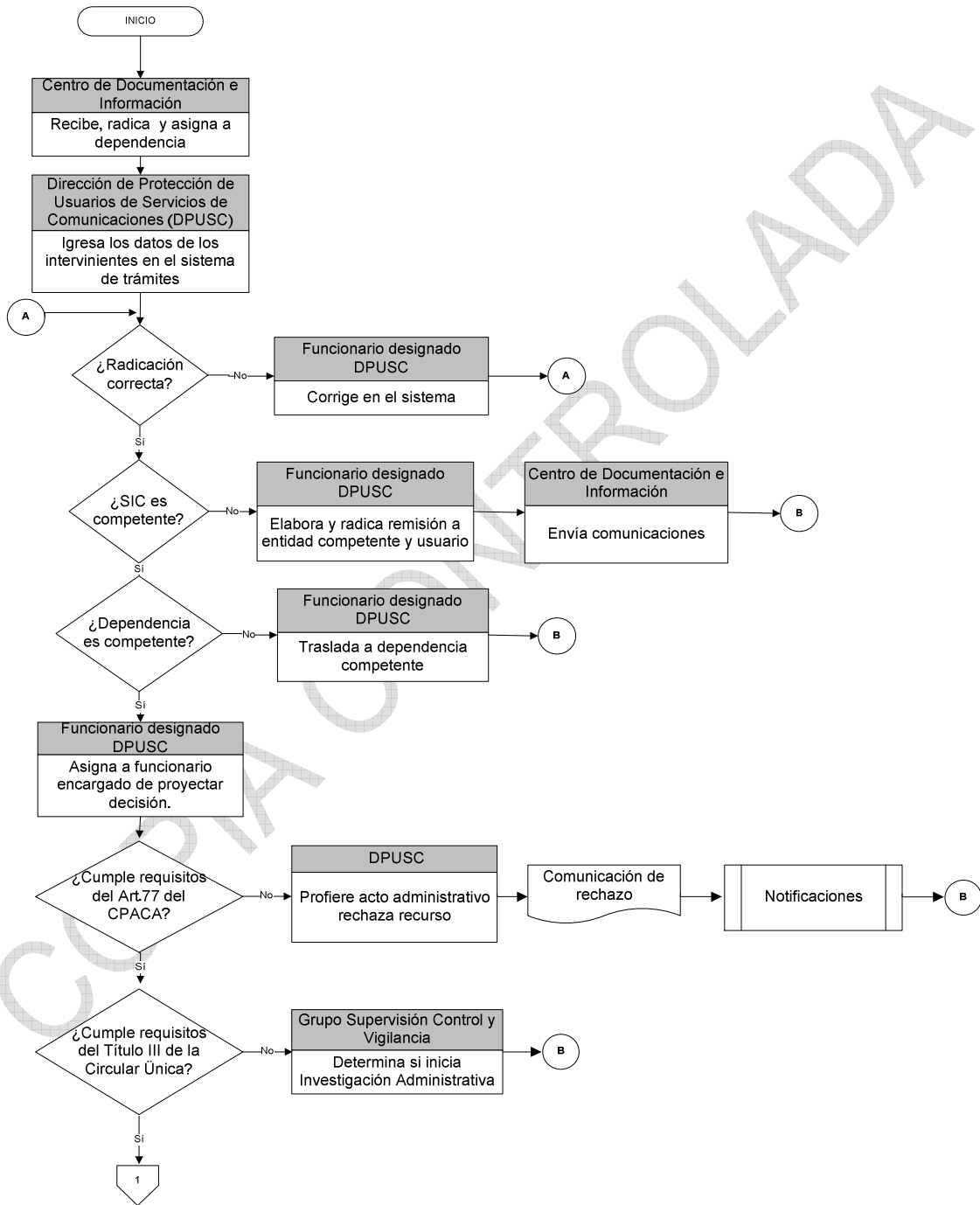
Una vez evaluada la solicitud y efectuados los ajustes, en caso de ser necesarios, se comunica o notifica la decisión a los interesados de conformidad con lo previsto en el manual de notificaciones CS01-M02.

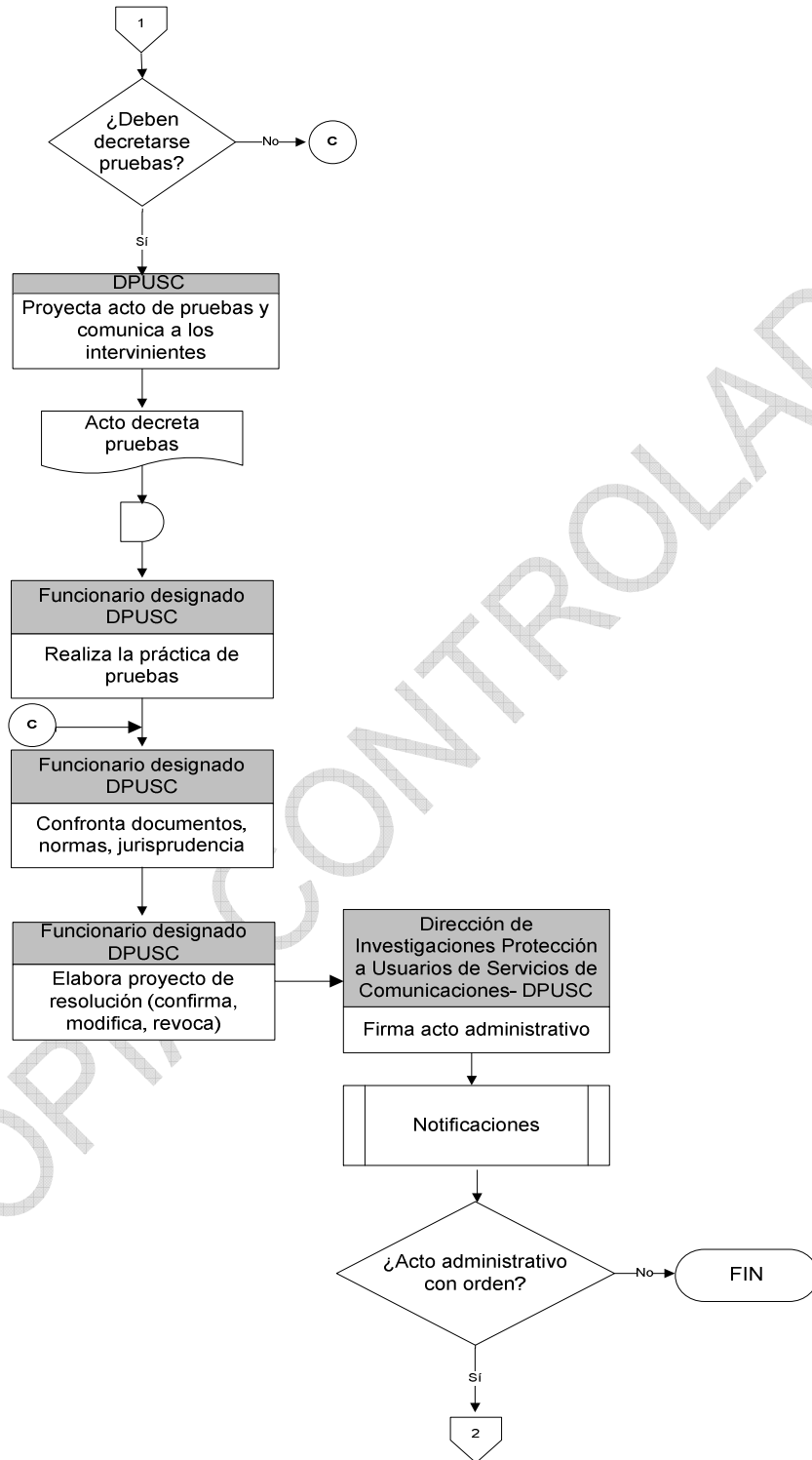
Desistimiento

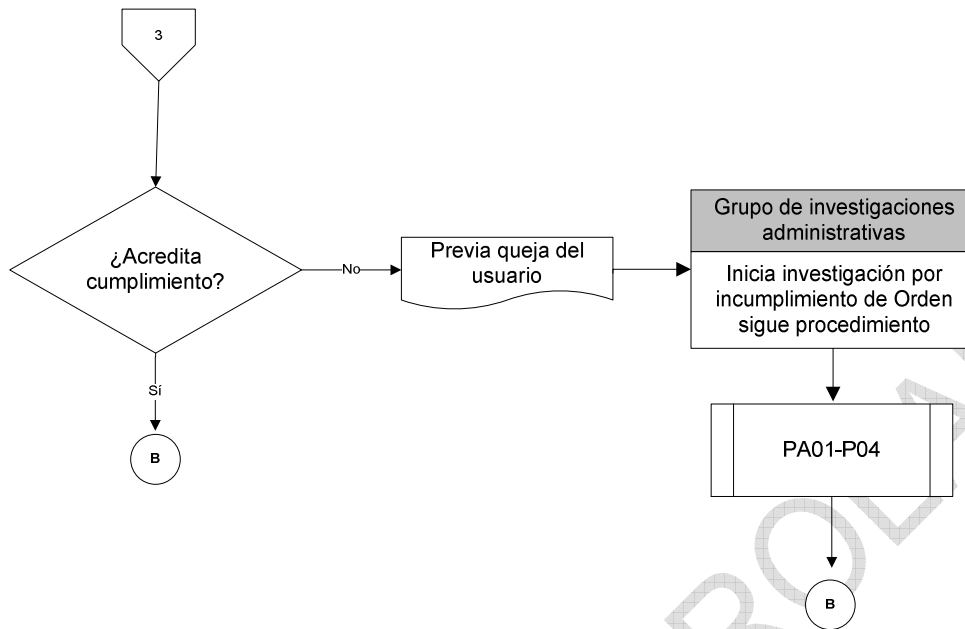
En el trámite de los recursos de apelación y de queja, los desistimientos pueden presentarse en cualquier momento antes de que se profiera la decisión definitiva.

Recibida la comunicación el funcionario designado ubica el expediente, anexa el desistimiento y proyecta el acto administrativo declarando improcedente el recurso, posteriormente se firma y se numera siguiendo el instructivo GS01-I02 Manejo sistema de actos administrativos, para que se notifique personalmente a los intervinientes.

7. DIAGRAMA DE FLUJO







8. DOCUMENTOS RELACIONADOS

CS01-M02 Manual de notificaciones

9. RESUMEN CAMBIOS RESPECTO A LA ANTERIOR VERSIÓN:

1. Documento cambia de código pasa de "PA01-P02" a "PA02-P06". Lo anterior obedece a la reestructuración de los procesos PA01-TRAMITES ADMINISTRATIVOS - PROTECCIÓN DEL CONSUMIDOR Y PA02 PROTECCION DE USUARIOS DE SERVICIOS DE COMUNICACIONES