CONTENIDO

1 OBJETIVO 3
2 DESTINATARIOS 3
3 GLOSARIO 3
4 REFERENCIAS NORMATIVAS 5
5 GENERALIDADES 7
6 REPRESENTACIÓN ESQUEMÁTICA DEL PROCEDIMIENTO 8
7 DESCRIPCION DE ETAPAS Y ACTIVIDADES 10
7.1 ETAPA 1: ESTUDIAR DE FORMA, ESTABLECER COMPETENCIAS Y DAR TRÁMITE 10
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) 11
7.2.1 Evaluar necesidad de recabar información 11
7.2.2 Realizar asignación 11
7.3 ETAPA 3: DECIDIR O FALLAR 12
7.3.1 Emitir fallo 12
7.3.2 Revisar fallo 13
7.4 ETAPA 4. NOTIFICAR 13
7.4.1 Verificar información y notificar 14
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

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.

COPIA CONTROLADA

7.5 ETAPA 5. ACREDITAR CUMPLIMIENTO 15
7.5.1 Verificar información 15
7.5.2 Anexar el documento de acreditación al expediente 15
8 DOCUMENTOS RELACIONADOS..... 15
8.1 DOCUMENTOS EXTERNOS..... 15
9 RESUMEN CAMBIOS RESPECTO A LA ANTERIOR VERSIÓN 16

COPIA CONTROLADA

1 OBJETIVO

Establecer el procedimiento a seguir para resolver los recursos de apelación interpuestos por los usuarios ante los operadores de servicios de comunicaciones y/o 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 operador de servicios de comunicaciones y/o de servicios postales, 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 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.

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.

COPIA CONTROLADA

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

GIAPUSC: Grupo de Trabajo de Investigaciones Administrativas 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.

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.

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

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.

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

RECURSO DE APELACIÓN: Es la vía procesal que se interpone en subsidio y de manera simultánea al recurso de reposición, ante el operador de comunicaciones u operador postal que profirió la decisión, para que en caso en que el 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 procesal que se ejerce ante el rechazo del recurso de apelación.

COPIA CONTROLADA

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 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 y/o postales, 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 (internet banda ancha y móvil, telefonía fija, larga distancia, telefonía móvil, televisión por suscripción y comunitaria), los cuales proporcionan la capacidad de envío y/o recibo de información, de acuerdo con las condiciones previstas entre operador 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.

COPIA CONTROLADA

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	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

Jerarquía de la norma	Numero/ Fecha	Título	Artículo	Aplicación Específica
				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 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	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.
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		Aplicación total.

COPIA CONTROLADA

Jerarquía de la norma	Numero/ Fecha	Título	Artículo	Aplicación Específica
		crea un regulador único y se dictan otras disposiciones.		
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.
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 Resoluciones de carácter General vigentes expedidas por la Comisión de Regulación de Comunicaciones		Aplicación total

COPIA CONTROLADA

5 GENERALIDADES

Acumulación de documentos y trámites: Conforme a lo dispuesto en el 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.

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	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.

COPIA CONTROLADA

No.	ETAPAS	ENTRADAS	DESCRIPCIÓN DE LA ETAPA	RESPONSABLE	SALIDAS
			para que realice el estudio		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 o requerimiento de información para el recurso de queja
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
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	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

COPIA CONTROLADA

No.	ETAPAS	ENTRADAS	DESCRIPCIÓN DE LA ETAPA	RESPONSABLE	SALIDAS
			expedición de la constancia de ejecutoria o el cobro coactivo.		
5	ACREDITAR CUMPLI-MIENTO	Escrito radicado por el operador 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 DESCRIPCION 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 de 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 asignarlo por el sistema de actos automáticos.

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, modificada por la Ley 1978 de 2019, 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.

Una vez revisado el acto administrativo, a través del sistema de actos automáticos, se pasa a aprobación y firma del Director, para que luego el Grupo de Notificaciones y Certificaciones, surta el trámite de comunicación, según lo previsto en el Procedimiento GJ06-P01 Procedimiento de Notificaciones.

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.

COPIA CONTROLADA

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, para la firma del (la) Coordinador(a) del Grupo GIAPUSC.

El operador 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:

<u>Resuelve recurso de apelación y/o de queja - Confirma:</u> Cuando de acuerdo con las pruebas aportadas se evidencia que la decisión adoptada por el 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 o rechazado por el operador.

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

COPIA CONTROLADA

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

Resuelve recurso de apelación y/o de queja – Improcedente: Cuando dentro del expediente reposa (i) un documento firmado por el recurrente en el que desiste del recurso presentado ante el operador o ante esta Entidad, tratándose del recurso de queja 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 de que el recurso de apelación sea procedente se arma el expediente con los documentos allegados por el operador en atención al requerimiento de información formulado en la Etapa 2 y se resuelve 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 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 de Investigaciones de Protección de Usuarios de Servicios de Comunicaciones, para su firma.

Todo lo anterior, se realiza a través del módulo de acto automáticos.

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

7.4 ETAPA 4. NOTIFICAR

COPIA CONTROLADA

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.

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 Trabajo de Gestión Documental y Archivo 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 Trabajo de Gestión de Gestión Documental y Archivo el de Notificaciones y Certificaciones), dentro del término inicial.

COPIA CONTROLADA

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 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

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

COPIA CONTROLADA

9 RESUMEN CAMBIOS RESPECTO A LA ANTERIOR VERSIÓN

1) Se modifica el numeral 3 Glosario y 7 Descripción de etapas y actividades.
2) Se actualiza de conformidad con el formato SC01-F02 Procedimiento.

Fin documento

COPIA CONTROLADA