
	PROCEDIMIENTO INVESTIGACIONES SOBRE POSIBLES VIOLACIONES A LAS NORMAS DE PROTECCIÓN A USUARIOS DE SERVICIOS DE COMUNICACIONES Y SERVICIOS POSTALES – FACULTADES ADMINISTRATIVAS	Código: PA02-P07
		Versión: 3
		Página 1 de 29

CONTENIDO

1	OBJETIVO.....	3
2	DESTINATARIOS.....	3
3	GLOSARIO.....	3
4	REFERENCIAS NORMATIVAS.....	6
5	GENERALIDADES.....	8
6	REPRESENTACIÓN ESQUEMÁTICA DEL PROCEDIMIENTO.....	9
7	DESCRIPCION DE ETAPAS Y ACTIVIDADES.....	15
7.1	ETAPA 1: ESTABLECER COMPETENCIAS Y REALIZAR ESTUDIO DE FORMA.....	15
7.1.1	Recibir información.....	15
7.1.2	Asignar a un servidor público o contratista.....	15
7.1.3	Verificar la informacion de la solicitud: Revisar la competencia de la Dirección frente al trámite de la denuncia.....	16
7.2	ETAPA 2: PROGRAMA DE AUTOCOMPOSICIÓN.....	17
7.2.1	Envío de las quejas.....	17
7.2.2	Revisión y trámite de las quejas.....	17


Elaborado por: Nombre: Jose Roberto Soto Celis Cargo: Director de Investigaciones de Protección de Usuarios de Servicios de Comunicaciones	Revisado y Aprobado por: Nombre: Jazmín Rocío Soacha Pedraza Cargo: Superintendente Delegada para la Protección del Consumidor	Aprobación Metodológica por: Nombre: Giselle Johanna Castelblanco Muñoz Cargo: Representante de la Dirección para el Sistema de Gestión de Calidad Fecha: 2022-09-23
--	--	---

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 INVESTIGACIONES SOBRE POSIBLES VIOLACIONES A LAS NORMAS DE PROTECCIÓN A USUARIOS DE SERVICIOS DE COMUNICACIONES Y SERVICIOS POSTALES – FACULTADES ADMINISTRATIVAS	Código: PA02-P07
		Versión: 3
		Página 2 de 29

7.3	ETAPA 3: ADELANTAR LA AVERIGUACIÓN PRELIMINAR (SI APLICA)	18
7.3.1	Elaborar los requerimientos de información a los que haya lugar	18
7.4	ETAPA 4 INVESTIGAR.....	19
7.4.1	Abrir investigación mediante la expedición del acto administrativo correspondiente	19
7.4.2	Elaborar acto administrativo de pruebas	20
7.4.4.	Elaborar acto administrativo que decide la investigación.....	22
7.5.	ETAPA 5: ETAPA DE RESOLVER RECURSOS	25
7.5.1.	Admitir o rechazar el recurso	26
7.5.3.	Decidir el recurso (Elaborar el acto administrativo) y notificarlo	27
7.6.	ETAPA 6. ACREDITAR CUMPLIMIENTO (SI APLICA).....	28
7.6.1.	Verificar información	28
8	DOCUMENTOS RELACIONADOS.....	28
8.1	DOCUMENTOS EXTERNOS.....	29
9	RESUMEN CAMBIOS RESPECTO A LA ANTERIOR VERSIÓN	29

COPIA CONTROLADA

	PROCEDIMIENTO INVESTIGACIONES SOBRE POSIBLES VIOLACIONES A LAS NORMAS DE PROTECCIÓN A USUARIOS DE SERVICIOS DE COMUNICACIONES Y SERVICIOS POSTALES – FACULTADES ADMINISTRATIVAS	Código: PA02-P07
		Versión: 3
		Página 3 de 29

1 OBJETIVO

Establecer el procedimiento para atender las denuncias de personas naturales o jurídicas, que consideren vulnerados sus derechos por la presunta transgresión a las normas legales vigentes en materia de protección a los usuarios de los servicios de comunicaciones y servicios postales, a través de la descripción de las siguientes etapas: (i) establecer competencias y realizar estudio de forma, (ii) adelantar averiguación preliminar, (iii) investigar y adoptar decisión, (v) resolver recursos y (vi) acreditar 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 la solicitud de investigaciones por presunta violación a las normas de protección a 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 sobre posibles violaciones a las normas bajo control y vigilancia de la Superintendencia.

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.

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.

	PROCEDIMIENTO INVESTIGACIONES SOBRE POSIBLES VIOLACIONES A LAS NORMAS DE PROTECCIÓN A USUARIOS DE SERVICIOS DE COMUNICACIONES Y SERVICIOS POSTALES – FACULTADES ADMINISTRATIVAS	Código: PA02-P07
		Versión: 3
		Página 4 de 29

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 proveída por el operador, con el fin de brindar una pronta, efectiva, directa y favorable solución a las reclamaciones individuales de usuarios.

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.

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 propósito 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 de acuerdo a 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.

	PROCEDIMIENTO INVESTIGACIONES SOBRE POSIBLES VIOLACIONES A LAS NORMAS DE PROTECCIÓN A USUARIOS DE SERVICIOS DE COMUNICACIONES Y SERVICIOS POSTALES – FACULTADES ADMINISTRATIVAS	Código: PA02-P07
		Versión: 3
		Página 5 de 29

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

PREVENSIC: Modelo inteligente ex-post de vigilancia y control con un enfoque preventivo para la efectiva protección de los derechos de los usuarios, a través de la prevención del incumplimiento de las obligaciones legales y garantizar de manera efectiva y eficiente los derechos de los usuarios.

RÉGIMEN DE PROTECCIÓN AL USUARIO: El régimen jurídico de protección al usuario, en lo que se refiere a servicios de comunicaciones y 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.


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 esta se conceda, de ser procedente.

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 a 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, según lo dispuesto en la Ley 1369 de 2009.


SERVIDOR PÚBLICO COMPETENTE: servidor público nombrado como Director 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.

	PROCEDIMIENTO INVESTIGACIONES SOBRE POSIBLES VIOLACIONES A LAS NORMAS DE PROTECCIÓN A USUARIOS DE SERVICIOS DE COMUNICACIONES Y SERVICIOS POSTALES – FACULTADES ADMINISTRATIVAS	Código: PA02-P07
		Versión: 3
		Página 6 de 29

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	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 -	Art. 54	Competencia de la SIC para la protección del consumidor en el mercado de servicios de comunicaciones.

		<i>TIC-, se crea la Agencia Nacional del Espectro y se dictan otras disposiciones</i>		
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 crea un regulador único y se dictan otras disposiciones.		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	Art. 13	Funciones de la Dirección de Protección a Usuarios de Servicios de Comunicaciones.

	PROCEDIMIENTO INVESTIGACIONES SOBRE POSIBLES VIOLACIONES A LAS NORMAS DE PROTECCIÓN A USUARIOS DE SERVICIOS DE COMUNICACIONES Y SERVICIOS POSTALES – FACULTADES ADMINISTRATIVAS		Código: PA02-P07
			Versión: 3
			Página 8 de 29

		dictan otras disposiciones		
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


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 y diligencias 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 un mismo acto administrativo.

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.

	PROCEDIMIENTO INVESTIGACIONES SOBRE POSIBLES VIOLACIONES A LAS NORMAS DE PROTECCIÓN A USUARIOS DE SERVICIOS DE COMUNICACIONES Y SERVICIOS POSTALES – FACULTADES ADMINISTRATIVAS	Código: PA02-P07
		Versión: 3
		Página 9 de 29

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 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: 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. El original de todas las actuaciones que se generen como resultado de las decisiones del proceso y sus correspondientes respuestas y los documentos presentados conformaran el expediente.

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.

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

No.	ETAPAS	ENTRADAS	DESCRIPCIÓN DE LA ETAPA	RESPONSABLE	SALIDAS
1	ESTABLECER COMPETENCIAS Y REALIZAR ESTUDIO DE FORMA	Denuncia radicada	<p>En esta etapa se determina si con la documentación allegada por el usuario están dados los presupuestos mínimos para dar trámite a la Solicitud. A través de las siguientes actividades: Asignar a un servidor público o contratista</p> <ul style="list-style-type: none"> - Verificar información de la solicitud - Revisar la competencia de la dependencia frente al trámite de la denuncia 	<p>Coordinador y Servidor público o contratista designado del GSCV o GIAPUSC o del Director DIPUSC</p>	<p>Comunicación traslado por competencia interna o a otra entidad competente</p> <p>Comunicación traslado de la queja al operador, para su competencia.</p> <p>Comunicación informa el trámite al usuario</p> <p>Comunicación de archivo por no mérito</p> <p>Verificación del cumplimiento de requisitos mínimos definidos para iniciar el trámite de averiguación preliminar o investigación</p>


No.	ETAPAS	ENTRADAS	DESCRIPCIÓN DE LA ETAPA	RESPONSABLE	SALIDAS
2	AUTOCOMP OSICIÓN	Denuncia radicada	<p>- Remitir al operador las reclamaciones e inconformidades de los usuarios recibidas ante la SIC por: i) presunta configuración del silencio administrativo positivo, ii) quejas asociadas a la prestación de los servicios. (cuando aplique)</p> <p>- Los operadores revisan la inconformidad del usuario y en los casos que proceda la solucionarán favorablemente, dentro del marco legal; en los demás casos (los no resueltos a favor) se da el trámite que corresponda de conformidad con la ley.</p> <p>Actividades: - Envío de quejas - Revisión y trámites de las quejas</p>	<p>Coordinador y Servidor público o contratista designado del GSCV o GIAPUSC o del Director DIPUSC</p>	<p>Listado de quejas, enviadas al operador por correo electrónico.</p> <p>Operador mediante oficio otorga favorabilidad y/o desistimiento al usuario y se archiva el trámite por parte de la SIC.</p> <p>El operador devuelve el trámite, y se continúa la siguiente etapa.</p>

No.	ETAPAS	ENTRADAS	DESCRIPCIÓN DE LA ETAPA	RESPONSABLE	SALIDAS
3	ADELANTAR LA AVERIGUACIÓN PRELIMINAR	Denuncia en la que ya se realizó verificación del cumplimiento de requisitos mínimos definidos para iniciar el trámite	Se recaba información adicional para establecer si existe mérito para iniciar una investigación administrativa. El mérito debe evaluarse en los aspectos de hecho y de derecho aplicables al caso. A través de la actividad: - Iniciar averiguación preliminar mediante la elaboración de requerimientos de información.	Coordinador y Servidor público o contratista designado del GSCV o GIAPUSC o del Director DIPUSC	Requerimiento de información Proyecto de pliego de cargos en contra el operador Acto administrativo de archivo

COPIA CONTROLADA

	4 INVESTIGAR	Proyecto de pliego de cargos en contra del operador	<p>En esta etapa se iniciar formalmente la investigación para determinar la violación al régimen de protección de usuarios de los servicios de comunicaciones y/o de servicios postales. A través de las siguientes actividades:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Practicar pruebas - Recibir alegatos de conclusión - Elaborar acto administrativo que decide la investigación. <p>Notificar.</p>	<p>Coordinador y Servidor público o contratista designado del GSCV o GIAPUSC Director DIPUSC</p>	<p>Acto administrativo mediante el cual se incorporan pruebas (se decretan y practican (en caso de que aplique) o se prescinde del periodo probatorio y se cierra esta etapa.</p> <p>Acto administrativo mediante el cual se corre traslado para alegar de conclusión (salvo que se hubiera emitido con el acto administrativo de pruebas (en caso de prescindir del periodo probatorio)</p> <p>Acto administrativo mediante el cual se decide la investigación administrativa</p> <p>Certificación de la</p>
--	--------------	---	---	--	---

No.	ETAPAS	ENTRADAS	DESCRIPCIÓN DE LA ETAPA	RESPONSABLE	SALIDAS
					comunicación y/o notificación de los citados actos administrativos.
5	RESOLVER RECURSOS	Recurso de reposición/recurso de reposición y en subsidio de apelación/recurso de apelación	<p>En esta etapa se evalúan y deciden los recursos presentados contra el acto administrativo que decidió la investigación. A través de las siguientes actividades:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Estudiar si se admite o rechaza el recurso. - Estudiar si se decreta o rechaza la práctica de pruebas - Elaborar el acto administrativo mediante el cual se decide el recurso - Notificar el acto administrativo - Trasladar el expediente al Despacho del Delegado (cuando aplique) 	<p>Coordinador y Servidor público o contratista designado del GSCV o GIAPUSC</p> <p>Director DIPUSC</p>	<p>Acto administrativo mediante el cual se resuelve los recursos</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 el recurso de apelación</p>

	PROCEDIMIENTO INVESTIGACIONES SOBRE POSIBLES VIOLACIONES A LAS NORMAS DE PROTECCIÓN A USUARIOS DE SERVICIOS DE COMUNICACIONES Y SERVICIOS POSTALES – FACULTADES ADMINISTRATIVAS	Código: PA02-P07
		Versión: 3
		Página 15 de 29

No.	ETAPAS	ENTRADAS	DESCRIPCIÓN DE LA ETAPA	RESPONSABLE	SALIDAS
6	ACREDITAR CUMPLIMIENTO (SI APLICA)	Acreditación de cumplimiento	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 la siguiente actividad: - Verificar información	Coordinador y Servidor público o contratista Asignado del GSCV o GIAPUSC Director DIPUSC	Expediente con la finalización de la actuación

7 DESCRIPCIÓN DE ETAPAS Y ACTIVIDADES

7.1 ETAPA 1: ESTABLECER COMPETENCIAS Y REALIZAR ESTUDIO DE FORMA

En esta etapa se determina si la documentación e información allegada por el usuario es suficiente y cumple con los requisitos mínimos definidos por la ley, en especial lo previsto en el artículo 16 de la Ley 1437 de 2011 para encauzarla dentro del trámite que le corresponda.


7.1.1 Recibir información

El servidor público o contratista designado por la Dirección una vez reciba la denuncia procede a:

Verificar que la radicación corresponda al trámite, evento y actuación establecida para las denuncias. Si el código de radicación está errado, lo entrega inmediatamente al servidor público o contratista designado para que lo corrija en el sistema y lo devuelva para terminar el proceso de verificación.

7.1.2 Asignar a un servidor público o contratista

Si los documentos están completos y el código de radicación está correcto, el servidor público o contratista designado, previa instrucción del superior inmediato, asigna por medio del sistema de trámites al servidor público o contratista que le sea

	PROCEDIMIENTO INVESTIGACIONES SOBRE POSIBLES VIOLACIONES A LAS NORMAS DE PROTECCIÓN A USUARIOS DE SERVICIOS DE COMUNICACIONES Y SERVICIOS POSTALES – FACULTADES ADMINISTRATIVAS	Código: PA02-P07
		Versión: 3
		Página 16 de 29

indicado, para que le otorgue el trámite que corresponda. La persona a cargo debe verificar que no haya llegado a la Entidad el mismo escrito bajo otro número de radicado. En caso de haber sucedido, realiza la acumulación de los trámites al primer escrito que ingresó a la Entidad.

7.1.3 Verificar la información de la solicitud: Revisar la competencia de la Dirección frente al trámite de la denuncia


El funcionario o contratista responsable, debe revisar que el asunto sobre el cual versa la denuncia sea competencia de la Superintendencia. En caso en que se encuentre por fuera de la órbita de las funciones asignadas, el servidor público o contratista designado genera una comunicación de traslado del escrito a la Entidad competente o de traslado interno a través de un memorando de “cero papel” e informa al usuario el trámite realizado, una vez la persona encargada de revisar el proyecto y lo aprueba, las comunicaciones en mención son aprobadas y firmadas por el Director de Investigaciones de Protección de Usuarios de Servicios de Comunicaciones.

En caso de que el asunto sea de competencia de esta Superintendencia y, el usuario no haya agotado el trámite descrito en el artículo 54 de la Ley 1341 de 2009, modificada por la Ley 1978 de 2019, para los servicios de comunicaciones y en el artículo 32 de la Ley 1369 de 2009, para los servicios postales, se traslada la queja al operador y se informa al usuario el trámite realizado.

Cuando el tema sea de competencia de la Dirección, pero el usuario indaga sobre el trámite que debe seguir cuando tiene alguna inconformidad con el servicio contratado o, cuando allega copia del escrito de queja o del recurso de reposición presentados ante el operador sin presentarnos alguna solicitud, se le informa al usuario a través de una comunicación de salida el trámite que de acuerdo con la normatividad vigente debe agotar ante el operador con el que contrató el servicio.

Cuando del escrito de queja no se advierte ninguna transgresión a las normas que vigilamos, o el usuario presenta desistimiento expreso, se le informa al usuario a través de una comunicación de salida que no se halló mérito para adelantar la averiguación correspondiente, o que atendiendo a su manifestación de voluntad no se continuará con el trámite correspondiente y se procederá a su archivo.

Estas comunicaciones o documentos de salida, son elaborados por el servidor público o contratista designado del GIAPUSC, a través del módulo de radicación de salida del Sistema de Trámites y o del sistema de protección. Igualmente, son enviados al Grupo de Trabajo de Gestión Documental y Archivo, de conformidad

	PROCEDIMIENTO INVESTIGACIONES SOBRE POSIBLES VIOLACIONES A LAS NORMAS DE PROTECCIÓN A USUARIOS DE SERVICIOS DE COMUNICACIONES Y SERVICIOS POSTALES – FACULTADES ADMINISTRATIVAS	Código: PA02-P07
		Versión: 3
		Página 17 de 29

con el Procedimiento GD01-P02 Procedimiento de Correspondencia y Sistema de Trámites.

7.2 ETAPA 2: PROGRAMA DE AUTOCOMPOSICIÓN

La Superintendencia de Industria y Comercio dentro del modelo de vigilancia preventiva PrevenSIC y dentro del marco regulatorio de Protección al Usuario de los Servicios de Comunicaciones, busca que la solución de diferencias surgidas entre usuario-empresa pase de la utilización de los canales tradicionales, al uso de mecanismos más directos y medios digitales en el marco de la ley.

El Programa de Autocomposición, permite que los operadores de servicios de comunicaciones y/o de servicios postales brinden una solución efectiva a las reclamaciones e inconformidades de los usuarios recibidas ante la SIC por: i) presunta configuración del silencio administrativo positivo, ii) quejas asociadas a la prestación de los servicios, cuando aplique.

7.2.1 Envío de las quejas




Se envía el listado de reclamaciones o quejas allegadas a la SIC, al correo electrónico del contacto autorizado por el operador y, la SIC otorga un plazo de diez a quince días hábiles, según el volumen de quejas, para que los operadores estudien los casos.

7.2.2 Revisión y trámite de las quejas

Los operadores revisan la inconformidad del usuario y en los casos que proceda la SOLUCIONAN favorablemente, dentro del marco legal; para ello, los operadores cuando lo consideren procedente, otorgan favorabilidad y/o desistimiento al usuario y, allegan el soporte mediante un complemento de información que se radica ante la SIC con el mismo número de radicado de la queja, en esos casos se archiva la misma, mediante una comunicación de salida.

En los demás casos (los no resueltos a favor) se da el trámite que corresponda de conformidad con la ley y, se continúa con la etapa 3.

Estas comunicaciones o documentos de salida, son elaborados por el servidor público o contratista designado del GIAPUSC, a través del módulo de radicación de salida del Sistema de Trámites y o del sistema de protección. Igualmente, son enviados al Grupo de Trabajo de Gestión Documental y Archivo, de conformidad con el Procedimiento GD01-P02 Procedimiento de Correspondencia y Sistema de Trámites.

	PROCEDIMIENTO INVESTIGACIONES SOBRE POSIBLES VIOLACIONES A LAS NORMAS DE PROTECCIÓN A USUARIOS DE SERVICIOS DE COMUNICACIONES Y SERVICIOS POSTALES – FACULTADES ADMINISTRATIVAS	Código: PA02-P07
		Versión: 3
		Página 18 de 29

7.3 ETAPA 3: ADELANTAR LA AVERIGUACIÓN PRELIMINAR (SI APLICA)

Recabar información para establecer si existe mérito para iniciar una investigación administrativa. El mérito debe evaluarse en los aspectos de hecho y de derecho aplicables al caso.

7.3.1 Elaborar los requerimientos de información a los que haya lugar

El servidor público o contratista designado, verifica:

Que los soportes sean suficientes para iniciar una acción, si los soportes son insuficientes, elabora un requerimiento de información al usuario o al operador denunciado, requerimiento que se realiza por única vez, especificando de manera detallada la información que hace falta. El plazo de atención de la solicitud para el usuario es el previsto en el artículo 17 de la Ley 1437 de 2011, mientras que el término otorgado al operador es facultativo de la Dirección.


Tanto el usuario como el operador de servicios de comunicaciones y/o postales pueden responder el requerimiento con información solicitada, o no dar respuesta.

7.3.2. Proyectar archivo por no mérito o continuar procedimiento (según corresponda)

Cuando el usuario no ha dado respuesta al requerimiento en el término de un mes (1) para servicios de comunicaciones y servicios postales, se da por desistida tácitamente la denuncia, de conformidad con lo previsto en el artículo 17 (*“peticiones incompletas y desistimiento tácito”*) de la Ley 1437 de 2011, para lo cual el servidor público o contratista asignado proyecta un acto administrativo de archivo al solicitante, para que el Director apruebe y firme el referido acto y el usuario tenga conocimiento de la actuación de la Entidad.

La aprobación y firma se realiza a través del módulo de actos automáticos, en donde el servidor público o contratista asignado ingresa la información requerida en el sistema para que posteriormente se pueda notificar el acto administrativo al usuario de conformidad con el Procedimiento GJ06-P01. Contra este acto administrativo únicamente procede el recurso de reposición.

Si el usuario presenta desistimiento expreso de la denuncia, se emite una comunicación de salida, mediante la cual se le informa del archivo, una vez tenga el visto bueno de la persona designada, es aprobada y firmada por el Director.

	PROCEDIMIENTO INVESTIGACIONES SOBRE POSIBLES VIOLACIONES A LAS NORMAS DE PROTECCIÓN A USUARIOS DE SERVICIOS DE COMUNICACIONES Y SERVICIOS POSTALES – FACULTADES ADMINISTRATIVAS	Código: PA02-P07
		Versión: 3
		Página 19 de 29

Si resultado del análisis de la información, se determina que los hechos materia de reclamación, se encuentran por fuera de la órbita de las funciones asignadas, el servidor público o contratista designado genera una comunicación de traslado del escrito a la Entidad competente o de traslado interno a través de un memorando de “cero papel” e informa al usuario el trámite realizado, una vez la persona encargada de revisar el proyecto lo aprueba, las comunicaciones en mención son aprobadas y firmadas por el Director.

Si el operador denunciado se abstiene de remitir la información requerida, el servidor público o contratista designado determinará si dicha conducta viola las normas vigentes de protección de usuarios de los servicios de comunicaciones y servicios postales y adopta el trámite administrativo que en derecho corresponda.

Por otro lado, si al evaluar la denuncia y las respectivas respuestas allegadas tanto por el usuario como por el operador denunciado, el servidor público o contratista designado determina que no existe vulneración a los derechos del usuario de servicios de comunicaciones y/o servicios postales, así como tampoco a las normas vigentes en la materia, el servidor público o contratista designado realiza proyecto de archivo por no mérito, el cual entrega al servidor público o contratista asignado para su revisión y este último entrega al Director para su aprobación y firma.

Por lo anterior, el servidor público o contratista asignado envía el documento al Grupo de Trabajo de Gestión Documental y Archivo, para que se encargue de la comunicación al usuario, de conformidad con el procedimiento GD01-P02


En caso de que haya mérito para iniciar una investigación administrativa por presunta transgresión a las normas sobre protección a usuarios de servicios de comunicaciones o postales, se proyecta el correspondiente pliego de cargos en contra del operador. En este caso se continúa con la etapa No. 4 - Investigar.

7.4 ETAPA 4 INVESTIGAR

Iniciar formalmente la investigación para determinar la violación al régimen de protección de los usuarios de los servicios de comunicaciones y/o de servicios postales.

7.4.1 Abrir investigación mediante la expedición del acto administrativo correspondiente

Cumplidos los requisitos de admisión de la denuncia, el servidor público o contratista asignado conforma el expediente con los documentos aportados por el denunciante, los requerimientos realizados en la etapa de averiguación preliminar y sus

	PROCEDIMIENTO INVESTIGACIONES SOBRE POSIBLES VIOLACIONES A LAS NORMAS DE PROTECCIÓN A USUARIOS DE SERVICIOS DE COMUNICACIONES Y SERVICIOS POSTALES – FACULTADES ADMINISTRATIVAS	Código: PA02-P07
		Versión: 3
		Página 20 de 29

correspondientes respuestas. De igual manera verifica que el expediente este completo y que la totalidad de los documentos físicos del expediente, concuerde con las actuaciones del sistema de trámites.

Una vez conformado el expediente, el servidor público o contratista designado realiza la formulación de cargos al operador denunciado, a través de acto administrativo motivado, con indicación de las normas que hacen alusión a la competencia de la Entidad y de la Dirección, los hechos que originan la investigación, las normas presuntamente vulneradas,, las personas objeto de la investigación, las sanciones que serían procedentes de acuerdo con la normatividad y el plazo para presentar los respectivos descargos, el cual se notifica al investigado y al usuario (si es parte), de acuerdo con lo previsto en el artículo 47 del Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo.

El coordinador o la persona designada revisa el proyecto del acto administrativo. En el evento de que se requieran ajustes, la resolución se devuelve al servidor público o contratista asignado, una vez se realicen los ajustes es revisado nuevamente y con los ajustes correspondientes pasa para aprobación y firma del Director.


Una vez firmado el acto administrativo de formulación de cargos, se entrega al servidor público o contratista asignado para que ingrese la información de las partes al sistema de protección, luego ingresa los datos del acto administrativo a la Planilla de entrega de resoluciones administrativas para numerar, para su entrega al Grupo de Notificaciones y Certificaciones, de conformidad con el Procedimiento GJ06-P01, a fin de que proceda a realizar las respectivas comunicaciones y notificaciones, de acuerdo con lo indicado en la parte resolutive de cada acto administrativo.

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

Recibidos los descargos, el servidor público o contratista asignado anexa dicho documento al expediente e ingresa a turno para su posterior reparto.

7.4.2 Elaborar acto administrativo de pruebas

Una vez efectuado el reparto del expediente al servidor público o contratista designado, revisa los documentos obrantes con el objeto de determinar si es necesario recaudar elementos de juicio adicionales acerca de los hechos materia de investigación, y si existen solicitudes sobre las cuales se deba decidir, para lo cual se debe tener en cuenta lo siguiente:

	PROCEDIMIENTO INVESTIGACIONES SOBRE POSIBLES VIOLACIONES A LAS NORMAS DE PROTECCIÓN A USUARIOS DE SERVICIOS DE COMUNICACIONES Y SERVICIOS POSTALES – FACULTADES ADMINISTRATIVAS	Código: PA02-P07
		Versión: 3
		Página 21 de 29

- Los hechos relacionados con las conductas presuntamente contrarias a las normas de protección a usuarios de los servicios de comunicaciones y/o postales, pueden ser demostrados por cualquier medio probatorio establecido en el Código de Procedimiento Civil (Código General del Proceso a partir del 1º de enero de 2014).
- Las pruebas pueden ser decretadas de oficio o a petición del investigado.
- Verificar que los documentos físicos del expediente, concuerde con las actuaciones del sistema de trámites.

En caso que se requiera recabar información adicional, o las solicitadas se consideren conducentes, pertinentes y útiles, el servidor público o contratista designado proyecta la resolución mediante la cual se decretan las pruebas, con base en los criterios fijados por la ley.

De conformidad con el artículo 48 de la Ley 1437 de 2011, el periodo 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 para que se presenten los alegatos de conclusión.


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

El servidor público competente o persona designada revisa el proyecto de resolución. En el evento de que se requiera ajustes, lo devuelve al servidor público o contratista encargado para que realice los ajustes, pasa de nuevo para revisión y si el acto administrativo cumple con las especificaciones solicitadas, da el visto bueno y es entregado para aprobación y firma del Director.

Una vez firmado el acto administrativo que decreta pruebas, se entrega al servidor público o contratista asignado para que ingrese la información de las partes al sistema de protección, luego ingresa los datos del acto administrativo a la Planilla de entrega de resoluciones administrativas para numerar, para su entrega al Grupo de Notificaciones y Certificaciones, de conformidad con el Procedimiento GJ06-P01 Procedimiento de Notificaciones, a fin de que se comunique a las partes, según corresponda.

Si el operador investigado no allega las pruebas solicitadas dentro del término, se continúa con la etapa siguiente.

Por el contrario, si las pruebas solicitadas son allegadas dentro del término otorgado, una vez las mismas han sido recibidas, radicadas y asignadas a la

	PROCEDIMIENTO INVESTIGACIONES SOBRE POSIBLES VIOLACIONES A LAS NORMAS DE PROTECCIÓN A USUARIOS DE SERVICIOS DE COMUNICACIONES Y SERVICIOS POSTALES – FACULTADES ADMINISTRATIVAS	Código: PA02-P07
		Versión: 3
		Página 22 de 29

dependencia competente por el Grupo de Trabajo de Gestión Documental y Archivo, se realiza la respectiva asignación al servidor público o contratista designado por el GIAPUSC responsable.

Vencido el término probatorio (el cual será de máximo treinta [30] días cuando se trate de tres o más operadores) se pasa a la etapa 7.4.3 Etapa de Alegatos de conclusión.

En atención a la naturaleza del proceso, los principios de economía procesal, celeridad y eficacia se podrá prescindir del periodo probatorio y en ese mismo acto se corre traslado para alegar de conclusión.

7.4.3. Etapa de Alegatos de conclusión

Una vez agotada y cerrada la etapa probatoria mediante acto administrativo que se comunica a las partes, se corre traslado al investigado para que presente los alegatos de conclusión, el cual cuenta con un término de diez (10) días hábiles 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, el servidor público o contratista designado los recibe e incorpora en el expediente, si no son allegados, vencido el término se procede con la etapa 7.5. Adoptar Decisión.

7.4.4. Elaborar acto administrativo que decide la investigación

En esta etapa se decide si existió o no vulneración al régimen de protección de los usuarios de los servicios de comunicaciones y/o de servicios postales.

Finalizada la etapa de pruebas y vencido el término probatorio, y la etapa de alegatos de conclusión, el servidor público o contratista designado del GIAPUSC, verifica:

- a) Que se hayan practicado las pruebas decretadas;
- b) Que se haya cumplido y cerrado el término probatorio y se haya corrido traslado al investigado para alegar de conclusión; y que este término también haya vencido.

	PROCEDIMIENTO INVESTIGACIONES SOBRE POSIBLES VIOLACIONES A LAS NORMAS DE PROTECCIÓN A USUARIOS DE SERVICIOS DE COMUNICACIONES Y SERVICIOS POSTALES – FACULTADES ADMINISTRATIVAS	Código: PA02-P07
		Versión: 3
		Página 23 de 29

- c) Que el expediente esté completo y foliado. De no ser así, solicita los documentos faltantes al servidor público o contratista que recibe la correspondencia;
- d) Que los datos del investigado coincidan con los reportados por el RUE 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 de encontrar variación en alguno de estos datos el servidor público o contratista designado por el GIAPUSC, 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 del GIAPUSC proyecta el acto administrativo conforme con las normas legales vigentes, la jurisprudencia y la doctrina, y presenta la propuesta de decisión para aprobación del servidor público o contratista designado

El proyecto de acto administrativo de decisión, debe cumplir con la estructura establecida formalmente para la presentación de actos administrativos y cuyo fallo corresponde a:

- Sanción - multa pecuniaria 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.

	PROCEDIMIENTO INVESTIGACIONES SOBRE POSIBLES VIOLACIONES A LAS NORMAS DE PROTECCIÓN A USUARIOS DE SERVICIOS DE COMUNICACIONES Y SERVICIOS POSTALES – FACULTADES ADMINISTRATIVAS	Código: PA02-P07
		Versión: 3
		Página 24 de 29

- 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.
- 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 debe incluir un párrafo que indique:

“El pago del valor de la sanción pecuniaria que se impone, deberá efectuarse utilizando la forma universal de recaudo, consignando en efectivo o cheque de gerencia en el Banco de Bogotá, Cuenta Corriente N° 062-87028-2, a nombre de la Superintendencia de Industria y Comercio, Código Rentístico N° 03, Nit. 800.176.089-2, dentro de los cinco (5) días hábiles siguientes a la ejecutoria de esta Resolución. Este pago, debe acreditarse en la ventanilla de la Tesorería de esta Entidad, con el original de la consignación, donde le expedirán el recibo de caja aplicado a la resolución sancionatoria. Vencido este plazo, se cobrarán intereses por cada día de retraso, liquidados a la tasa del 12% efectivo anual.”

Una vez tenga la aprobación del coordinador del grupo o de la persona designada, el Servidor Público Competente, con base en los documentos que reposan en el expediente, las instrucciones impartidas, las normas legales vigentes, la jurisprudencia y doctrina, verifica el contenido propuesto y de acuerdo con la

	PROCEDIMIENTO INVESTIGACIONES SOBRE POSIBLES VIOLACIONES A LAS NORMAS DE PROTECCIÓN A USUARIOS DE SERVICIOS DE COMUNICACIONES Y SERVICIOS POSTALES – FACULTADES ADMINISTRATIVAS	Código: PA02-P07
		Versión: 3
		Página 25 de 29

terminología, argumentación y estructura diseñada para su presentación formal, aprueba y firma el acto administrativo correspondiente.

En caso de inconsistencias, imparte al servidor público o contratista designado del GIAPUSC las instrucciones para que se adelanten las modificaciones y ajustes correspondientes, una vez ajustado, se pone el visto bueno y la decisión pasa para aprobación y firma del Director.

El servidor público o contratista designado 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.

7.4.5. Notificar acto administrativo

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


Cuando el Grupo de Trabajo de Notificaciones y Certificaciones, por medio de requerimiento al Director de la DIPUSC, sobre inconsistencias que dificulten o imposibiliten la notificación, el servidor público o contratista designado en la DIPUSC debe atender la petición dentro de un término no mayor a quince (15) días hábiles. En caso de que la respuesta requiera mayor tiempo debe anunciarlo así 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 asignado de la Dirección, verifica mensualmente la respuesta a los requerimientos internos y reporta los resultados al Director de la DIPUSC.

Si se presentan los recursos, se continúa con la etapa No. 5 RESOLVER RECURSOS.

7.5. ETAPA 5: ETAPA DE RESOLVER RECURSOS

En esta etapa se resolver las solicitudes de recursos presentadas en contra de las decisiones adoptadas por la Dirección, para que dichas decisiones se modifiquen, revoquen o confirmen.

	PROCEDIMIENTO INVESTIGACIONES SOBRE POSIBLES VIOLACIONES A LAS NORMAS DE PROTECCIÓN A USUARIOS DE SERVICIOS DE COMUNICACIONES Y SERVICIOS POSTALES – FACULTADES ADMINISTRATIVAS	Código: PA02-P07
		Versión: 3
		Página 26 de 29

7.5.1. Admitir o rechazar el recurso

Contra la decisión que resuelve una investigación procede el recurso de reposición ante el Director de la DIPUSC, que dictó la decisión y el de apelación que puede interponerse directamente o como subsidiario del de reposición. 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 dos (2) meses siguientes a su presentación.

Una vez radicado el recurso, el servidor público o contratista designado del GIAPUSC verifica que cumpla con los requisitos establecidos en el artículo 77 del C.P.A.C.A. Ley 1437 de 2011, a saber:

- Que se presente por escrito (pueden recibirse por medios electrónicos) dentro del término legal, por el interesado o su representante o apoderado debidamente constituido.
- 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.


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

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

7.5.2. Decreto o rechazo de pruebas del recurso

Si con la presentación del recurso el interesado solicitó pruebas o se considera necesario decretar pruebas de oficio, la persona designada proyecta el acto administrativo, el coordinador o responsable lo revisa. En caso de que requiera ajustes lo devuelve, una vez realizados, con el visto bueno del revisor pasa para la aprobación y firma del Director.

Firmada la resolución que decreta o rechaza las 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 GJ06-P01.

	PROCEDIMIENTO INVESTIGACIONES SOBRE POSIBLES VIOLACIONES A LAS NORMAS DE PROTECCIÓN A USUARIOS DE SERVICIOS DE COMUNICACIONES Y SERVICIOS POSTALES – FACULTADES ADMINISTRATIVAS	Código: PA02-P07
		Versión: 3
		Página 27 de 29

7.5.3. Decidir el recurso (Elaborar el acto administrativo) y notificarlo

Una vez admitido el recurso presentado, debe proferirse la decisión motivada que lo resuelve, para lo cual puede confirmar, aclarar, modificar o revocar la decisión de primera instancia proferida por el Director de la DIPUSC.


Procede el recurso de apelación ante el Superintendente Delegado para la Protección del Consumidor contra la decisión proferida por el Director de la DIPUSC, en los eventos en que se modifique o confirme el fallo. Si se rechaza el recurso de apelación, en el acto administrativo se debe indicar que contra el mismo procede el recurso de queja ante el Superintendente Delegado para la Protección del Consumidor.

En el caso del recurso de reposición, el servidor público o contratista designado del GIAPUSC presenta el proyecto de resolución, mediante el cual confirma, revoca, modifica o aclara, el acto administrativo recurrido, para revisión del coordinador del Grupo o persona designada, quien lo devuelve al servidor público o contratista designado del GIAPUSC 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 a firma del Director de la DIPUSC, quien finalmente la 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 de la DIPUSC, la notificación se realiza de conformidad con el Procedimiento GJ06-P01 Procedimiento de Notificaciones.

En el caso de modificarse o confirmarse la decisión por parte del Director de la DIPUSC, y haberse presentado el recurso de apelación de manera subsidiaria al de reposición, el servidor público o contratista asignado por el GIAPUSC, debe remitir el expediente mediante memorando al Superintendente Delegado para la Protección del Consumidor para lo de su competencia.

El servidor público o contratista designado por el Superintendente Delegado para la Protección del Consumidor presenta el proyecto de resolución, mediante el cual confirma, revoca, modifica o aclara el acto administrativo recurrido, para revisión del Delegado, 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 y firmado por el Superintendente Delegado para la Protección del Consumidor.

	PROCEDIMIENTO INVESTIGACIONES SOBRE POSIBLES VIOLACIONES A LAS NORMAS DE PROTECCIÓN A USUARIOS DE SERVICIOS DE COMUNICACIONES Y SERVICIOS POSTALES – FACULTADES ADMINISTRATIVAS	Código: PA02-P07
		Versión: 3
		Página 28 de 29

Aprobado y firmado el acto administrativo por el Superintendente Delegado para la Protección del Consumidor, la notificación se realiza de conformidad con el Procedimiento GJ06-P01 Procedimiento de Notificaciones.

El servidor público o contratista asignado para la entrega de los expedientes fallados, se encarga de la custodia de los mismos hasta la fecha de su entrega al Grupo de Trabajo de Gestión Documental y Archivo de acuerdo a lo establecido en el documento GD01-P01 Procedimiento de Archivo y Retención Documental.

En todo caso se 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 servidor público encargado de resolver.*”

7.6. ETAPA 6. 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 operador debe dar cumplimiento a una orden impartida por la Superintendencia de Industria y Comercio y, el término en el cual debe radicar la acreditación, se procede a realizar la siguiente actuación:

7.6.1. 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 GIAPUSC, 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.

	PROCEDIMIENTO INVESTIGACIONES SOBRE POSIBLES VIOLACIONES A LAS NORMAS DE PROTECCIÓN A USUARIOS DE SERVICIOS DE COMUNICACIONES Y SERVICIOS POSTALES – FACULTADES ADMINISTRATIVAS	Código: PA02-P07
		Versión: 3
		Página 29 de 29

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 modifica el numeral 3 Glosario, el 5 Generalidades, el 6 Representación esquemática del procedimiento y el 7 Descripción de etapas y actividades Se actualiza de conformidad con el formato SC01-F02 Procedimiento.

Fin documento

COPIA CONTROLADA