
	PROCEDIMIENTO AVERIGUACIÓN PRELIMINAR DE PARTE U OFICIO SOBRE POSIBLES VIOLACIONES A LAS NORMAS DE PROTECCIÓN A USUARIOS DE SERVICIOS DE COMUNICACIONES Y SERVICIOS POSTALES – FACULTADES ADMINISTRATIVAS	Código: PA02-P07
		Versión: 4
		Página 1 de 18

CONTENIDO

1	OBJETIVO.....	2
2	DESTINATARIOS.....	2
3	GLOSARIO.....	2
4	REFERENCIAS NORMATIVAS.....	5
5	GENERALIDADES	7
6	REPRESENTACIÓN ESQUEMÁTICA DEL PROCEDIMIENTO	9
7	DESCRIPCIÓN DE ETAPAS Y ACTIVIDADES	12
7.1	ETAPA 1: ESTABLECER COMPETENCIAS Y REALIZAR ESTUDIO DE FORMA	12
7.1.1	Recibir información.....	12
7.1.2	Asignar trámite a un funcionario o contratista	12
7.1.3	Verificar la información de la solicitud: Revisar la competencia de la Dirección frente al trámite de la denuncia.....	12
7.2	ETAPA 2: GESTIONAR PROGRAMA DE AUTOCOMPOSICIÓN	13
7.2.1	Enviar las quejas	14
7.2.2	Revisar y tramitar las quejas.....	14
7.3	ETAPA 3: ADELANTAR LA AVERIGUACIÓN PRELIMINAR (SI APLICA)	14
7.3.1	Elaborar los requerimientos de información, realizar las visitas administrativas y/o practicar las declaraciones a las que haya lugar	15
7.3.2	Proyectar archivo por no mérito o continuar procedimiento (según corresponda)	16
8	DOCUMENTOS RELACIONADOS.....	18
8.1	DOCUMENTOS EXTERNOS	18
9	RESUMEN CAMBIOS RESPECTO A LA ANTERIOR VERSIÓN	18

Elaborado por: Nombre: Jessica Burbano Díaz Cargo: Coordinadora de Averiguación Preliminar y Vigilancia de los Regímenes de Protección de Usuarios de Comunicaciones y Postales	Revisado y Aprobado por: Nombre: Carolina Perdomo Lince Cargo: Directora de Investigaciones de Protección de Usuarios de Servicios de Comunicaciones	Aprobación Metodológica por: Nombre: Giselle Johanna Castelblanco Muñoz Cargo: Representante de la Dirección para el Sistema de Gestión de Calidad Fecha: 2023-12-14
--	---	--

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

	PROCEDIMIENTO AVERIGUACIÓN PRELIMINAR DE PARTE U OFICIO SOBRE POSIBLES VIOLACIONES A LAS NORMAS DE PROTECCIÓN A USUARIOS DE SERVICIOS DE COMUNICACIONES Y SERVICIOS POSTALES – FACULTADES ADMINISTRATIVAS	Código: PA02-P07
		Versión: 4
		Página 2 de 18

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 y dar trámite a la averiguación de carácter oficioso por la presunta trasgresión de las normas vigentes en materia de protección de los usuarios de los servicios de comunicaciones y postales.

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 AVERIGUACIÓN PRELIMINAR DE PARTE U OFICIO SOBRE POSIBLES VIOLACIONES A LAS NORMAS DE PROTECCIÓN A USUARIOS DE SERVICIOS DE COMUNICACIONES Y SERVICIOS POSTALES – FACULTADES ADMINISTRATIVAS	Código: PA02-P07
		Versión: 4
		Página 3 de 18

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.

GIASCP: Grupo de Trabajo de Investigaciones Administrativas de Los Regímenes de Protección de Usuarios de Servicios de Comunicaciones y postales.


GAPVSCP: Grupo de Trabajo de Averiguación preliminar y Vigilancia de los Regímenes de Protección de Usuarios de Servicios de Comunicaciones y postales.

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

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

NOTIFICACIÓN: Acto mediante el cual la Superintendencia de Industria y Comercio da a conocer a los administrados el contenido de las decisiones que ponen fin a una actuación administrativa, con el 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.

	PROCEDIMIENTO AVERIGUACIÓN PRELIMINAR DE PARTE U OFICIO SOBRE POSIBLES VIOLACIONES A LAS NORMAS DE PROTECCIÓN A USUARIOS DE SERVICIOS DE COMUNICACIONES Y SERVICIOS POSTALES – FACULTADES ADMINISTRATIVAS	Código: PA02-P07
		Versión: 4
		Página 4 de 18

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.

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 modificado por el Decreto 092 de 2022 y que, por lo tanto, está facultado para firmar actos administrativos de esa dependencia.

	PROCEDIMIENTO AVERIGUACIÓN PRELIMINAR DE PARTE U OFICIO SOBRE POSIBLES VIOLACIONES A LAS NORMAS DE PROTECCIÓN A USUARIOS DE SERVICIOS DE COMUNICACIONES Y SERVICIOS POSTALES – FACULTADES ADMINISTRATIVAS	Código: PA02-P07
		Versión: 4
		Página 5 de 18

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.

Jerarquía de la norma	Numero/ Fecha	Título	Artículo	Aplicación Específica
		TIC-, se crea la Agencia Nacional del Espectro y se dictan otras disposiciones		
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	Art. 13	Funciones de la Dirección de Protección a Usuarios de Servicios de Comunicaciones.

Jerarquía de la norma	Numero/ Fecha	Título	Artículo	Aplicación Específica
		funciones de sus dependencias y se 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.
Decreto	092 de 2022	Por medio de la cual se modifica la estructura de la Superintendencia de Industria y Comercio. Y Se determinan las funciones de sus dependencias		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.

	PROCEDIMIENTO AVERIGUACIÓN PRELIMINAR DE PARTE U OFICIO SOBRE POSIBLES VIOLACIONES A LAS NORMAS DE PROTECCIÓN A USUARIOS DE SERVICIOS DE COMUNICACIONES Y SERVICIOS POSTALES – FACULTADES ADMINISTRATIVAS	Código: PA02-P07
		Versión: 4
		Página 8 de 18

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.

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.

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:</p> <ul style="list-style-type: none"> -Recibir información. -Asignar trámite a un funcionario o contratista -Verificar la información de la solicitud: Revisar la competencia de la Dirección frente al trámite de la denuncia 	Coordinador y Servidor público o contratista designado del GAPVSCP o del Director DIPUSC	<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 (infotramite)</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	GESTIONAR PROGRAMA DE AUTOCOMPOSICIÓN	Denuncia radicada	<p>En esta etapa se busca que la solución de diferencias surgidas entre usuario y empresa tenga el uso de mecanismos más directos y medios digitales en el marco de la ley. Y permite que los operadores de servicios de comunicaciones brinden soluciones efectivas a las reclamaciones e inconformidades de los usuarios cuando aplique a través de las siguientes actividades:</p> <ul style="list-style-type: none"> -Enviar las quejas -Revisar y tramitar las quejas 	Coordinador y Servidor público o contratista designado del GAPVSCP o del Director DIPUSC	<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>

COPIA NO

3	ADELANTAR LA AVERIGUACIÓN PRELIMINAR	Denuncia en la que ya se realizó verificación del cumplimiento de requisitos mínimos definidos para iniciar el trámite	<p>En esta etapa se analiza de fondo la información con que se cuenta y 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.</p> <p>A través de las siguientes actividades:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Elaborar los requerimientos de información, realizar las visitas administrativas y/o practicar las declaraciones a las que haya lugar. -Proyectar archivo por no mérito o continuar procedimiento (según corresponda) 	Coordinador y Servidor público o contratista designado del GAPVSCP o del Director DIPUSC	<p>Requerimiento de información</p> <p>Informe de Visita de Inspección</p> <p>Prácticas declaraciones</p> <p>Pliego de cargos (numerado)</p> <p>Acto administrativo mediante el cual formula cargos en el que se señalará con precisión y claridad los hechos que la origina, las personas objeto de investigación, las disposiciones presuntamente vulneradas y las sanciones o medidas procedentes</p> <p>Archivo no merito motivado</p> <p>Acto administrativo de archivo</p>
---	--------------------------------------	--	--	--	--

	PROCEDIMIENTO AVERIGUACIÓN PRELIMINAR DE PARTE U OFICIO SOBRE POSIBLES VIOLACIONES A LAS NORMAS DE PROTECCIÓN A USUARIOS DE SERVICIOS DE COMUNICACIONES Y SERVICIOS POSTALES – FACULTADES ADMINISTRATIVAS	Código: PA02-P07
		Versión: 4
		Página 12 de 18

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 trámite a un funcionario 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 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 coordinador del grupo.

	PROCEDIMIENTO AVERIGUACIÓN PRELIMINAR DE PARTE U OFICIO SOBRE POSIBLES VIOLACIONES A LAS NORMAS DE PROTECCIÓN A USUARIOS DE SERVICIOS DE COMUNICACIONES Y SERVICIOS POSTALES – FACULTADES ADMINISTRATIVAS	Código: PA02-P07
		Versión: 4
		Página 13 de 18

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 funcionario o contratista designado del GAPVSCP, 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.

7.2 ETAPA 2: GESTIONAR PROGRAMA DE AUTOCOMPOSICIÓN

La Superintendencia de Industria y Comercio 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.

	PROCEDIMIENTO AVERIGUACIÓN PRELIMINAR DE PARTE U OFICIO SOBRE POSIBLES VIOLACIONES A LAS NORMAS DE PROTECCIÓN A USUARIOS DE SERVICIOS DE COMUNICACIONES Y SERVICIOS POSTALES – FACULTADES ADMINISTRATIVAS	Código: PA02-P07
		Versión: 4
		Página 14 de 18

7.2.1 **Enviar 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 **Revisar y tramitar 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 funcionario o contratista designado del GAPVSCP, 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.

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

En esta etapa se analiza de fondo la información con que se cuenta, además se recauda la información que pueda resultar necesaria 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, significatividad, gravedad y/o potencialidad que tiene la conducta de vulnerar los derechos de los usuarios de los servicios de comunicaciones y postales; de acuerdo con lo dispuesto en las Leyes 1341 de 2009, 1978 de 2019, 1369 de 2009 y la normatividad que las modifique, complemento o adicione, así como también en la Resolución CRC 5050 de 2016.

Las principales fuentes que le permiten al Grupo de Averiguación Preliminar y Vigilancia de los Regímenes de Protección de Usuarios de Servicios de Comunicaciones y Postales, iniciar las investigaciones son las siguientes: (i) visitas de inspección;(ii) quejas y denuncias; (iii) monitoreo de medios de comunicación, (iv) traslados de información por autoridades del sector tales como la Comisión de

	PROCEDIMIENTO AVERIGUACIÓN PRELIMINAR DE PARTE U OFICIO SOBRE POSIBLES VIOLACIONES A LAS NORMAS DE PROTECCIÓN A USUARIOS DE SERVICIOS DE COMUNICACIONES Y SERVICIOS POSTALES – FACULTADES ADMINISTRATIVAS	Código: PA02-P07
		Versión: 4
		Página 15 de 18

Regulación de Comunicaciones y el Ministerio de Tecnologías de la Información y las Comunicaciones, entre otras.

7.3.1 Elaborar los requerimientos de información, realizar las visitas administrativas y/o practicar las declaraciones a las que haya lugar

El servidor público o contratista designado, verificará que la información suministrada con la denuncia sea suficiente, de modo que pueda determinar el objeto de la solicitud. Luego de lo cual, si lo considera, podrá realizar las actuaciones necesarias con el fin de reunir la información que le permita precisar los hechos objeto de denuncia y las eventuales infracciones.


En el evento en que se deba requerir, se proyecta una comunicación en la que se solicita la información necesaria para continuar con la actuación administrativa, para lo cual se concederá el término establecido en el artículo 17 (“Peticiónes incompletas y desistimiento tácito”) de la Ley 1437 de 2011 cuando se trate de requerimientos a usuarios y en el caso de requerimientos a un operador el término será facultativo de la Dirección. El proyecto es revisado por el coordinador, servidor público o contratista designado quien podrá solicitar los ajustes que considere necesarios. Una vez el proyecto de comunicación se encuentre ajustado, el servidor público competente firma el documento.

Firmado el comunicado el servidor público o contratista asignado lo radica por el sistema de trámites y/o de protección.

Si el usuario no contesta el requerimiento dentro del mes siguiente a su envío, se procede a la proyección de un acto administrativo por sistema, en el que se archiva la solicitud por desistimiento tácito, el cual se notifica al interesado y se le indican los recursos que proceden contra esa decisión.

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 AVERIGUACIÓN PRELIMINAR DE PARTE U OFICIO SOBRE POSIBLES VIOLACIONES A LAS NORMAS DE PROTECCIÓN A USUARIOS DE SERVICIOS DE COMUNICACIONES Y SERVICIOS POSTALES – FACULTADES ADMINISTRATIVAS	Código: PA02-P07
		Versión: 4
		Página 16 de 18

La Dirección también podrá recaudar la información necesaria y pertinente para evidenciar infracciones, mediante la práctica de visitas de inspección en tal caso, el(la) Director(a) expedirá un oficio, mediante el cual, señalará el sujeto a inspeccionar, el objeto de la diligencia, las funciones y facultades para la práctica de la inspección y designará los servidores públicos que practicarán la diligencia.

Para el efecto, el servidor público o contratista designado procederá de acuerdo con lo establecido por el numeral 7.1 del Capítulo Séptimo del Título I de la Circular Única de la Superintendencia de Industria y Comercio, referente a las “Reglas aplicables a ciertas actuaciones de la Superintendencia de Industria y Comercio”, particularmente, a las visitas de inspección.

Para la práctica de declaraciones, la Dirección podrá interrogar bajo juramento, con la observancia de las formalidades previstas en el ordenamiento jurídico vigente para este tipo de pruebas, a las personas cuya declaración pueda resultar útil para esclarecer los hechos objeto de denuncia o actuación administrativa en curso, sobre la existencia de presuntas infracciones a las normas cuya vigilancia le compete.


Cuando la Dirección cuente con la información suficiente, el servidor público o contratista designado determina la admisibilidad o no para adelantar una investigación, con el fin de establecer la existencia de infracciones a las normas de protección de los usuarios de los servicios de comunicaciones y postales.

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

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

	PROCEDIMIENTO AVERIGUACIÓN PRELIMINAR DE PARTE U OFICIO SOBRE POSIBLES VIOLACIONES A LAS NORMAS DE PROTECCIÓN A USUARIOS DE SERVICIOS DE COMUNICACIONES Y SERVICIOS POSTALES – FACULTADES ADMINISTRATIVAS	Código: PA02-P07
		Versión: 4
		Página 17 de 18

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 y se traslada al Grupo de trabajo Investigaciones Administrativas de servicios de comunicaciones y postales GIASCP.


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 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 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 al aplicativo Planilla electrónica a través del cual se numera la resolución de conformidad con el Procedimiento establecido por el área de Notificaciones y Certificaciones, 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.

	PROCEDIMIENTO AVERIGUACIÓN PRELIMINAR DE PARTE U OFICIO SOBRE POSIBLES VIOLACIONES A LAS NORMAS DE PROTECCIÓN A USUARIOS DE SERVICIOS DE COMUNICACIONES Y SERVICIOS POSTALES – FACULTADES ADMINISTRATIVAS	Código: PA02-P07
		Versión: 4
		Página 18 de 18

Posterior a la numeración del citado acto administrativo, se traslada el expediente al grupo de investigaciones administrativas de los regímenes de protección de usuarios de servicios de comunicaciones y postales (GIASCP) para que continúe el procedimiento previsto en la ley.

8 DOCUMENTOS RELACIONADOS

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

8.1 DOCUMENTOS EXTERNOS

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

9 RESUMEN CAMBIOS RESPECTO A LA ANTERIOR VERSIÓN

Se actualiza y ajusta el procedimiento en el objetivo, el glosario, la representación esquemática del procedimiento y la descripción de las etapas y actividades, debido a la modificación de los grupos de trabajo de la Dirección.

Fin documento