

## RESOLUCIÓN 78 DE 2011

(febrero 10)

Diario Oficial No. 48.021 de 24 de marzo de 2011

### AGENCIA NACIONAL DEL ESPECTRO

Por la cual se reglamenta en la Agencia Nacional del Espectro, el trámite para Derechos de Petición, Quejas, Reclamos y Sugerencias.

EL DIRECTOR DE LA AGENCIA NACIONAL DEL ESPECTRO – ANE,

en uso de sus facultades establecidas en la Ley [1341](#) de 2009, el Decreto 093 de 2010, y la Resolución número 002205 del 2 de noviembre de 2010, y de conformidad con lo dispuesto en el artículo [23](#) de la Constitución Política y el artículo [32](#) del Decreto 01 de 1984, y

#### CONSIDERANDO:

Que la Constitución Política en los artículos [23](#) y [74](#), desarrollados por el Código Contencioso Administrativo, consagran el derecho que tiene toda persona a presentar peticiones respetuosas a las autoridades por motivos de interés general o particular y a obtener pronta resolución, así como acceder a documentos públicos, salvo los casos que establezca la ley.

Que el artículo [209](#) de la Constitución Política, establece que “la función administrativa que está al servicio de los intereses generales y se desarrolla con fundamento en los principios de igualdad, moralidad, eficacia, economía, celeridad, imparcialidad y publicidad, mediante la descentralización, delegación, y desconcentración de funciones...”.

Que de conformidad con lo dispuesto por el Código Contencioso Administrativo en el artículo [32](#), los organismos de la rama ejecutiva del poder público deberán reglamentar la tramitación interna de las peticiones que les corresponda resolver.

Que el Decreto 770 de 1984 en su artículo 1o, señala que la revisión y aprobación del reglamento mencionado en la anterior consideración, corresponde al Procurador General de la Nación por sí o por medio del funcionario de la Procuraduría General de la Nación a quien él delegue.

Que en artículo [5o](#) del Código Contencioso Administrativo, se establece que toda persona podrá hacer peticiones respetuosas a las autoridades verbalmente o por escrito, a través de cualquier medio.

Que la Ley 190 de 1995 en su artículo [54](#), establece que las dependencias que reciben las quejas y reclamos deberán informar periódicamente al Jefe o Director de la Entidad sobre el desempeño de sus funciones.

Que la Ley 190 de 1995 en su artículo [55](#), señala la obligación de resolver las quejas y reclamos siguiendo los principios, términos y procedimientos prescritos en el Código Contencioso Administrativos para los derechos de petición.

Que el Decreto 2150 de 1995 establece en su artículo [2o](#), la obligatoriedad para las Entidades de la Administración Pública de tener horarios extendidos de atención al público en adición a sus jornadas habituales, no coincidentes con la jornada laboral común para que la ciudadanía pueda

cumplir sus obligaciones y adelantar los trámites frente a las mismas.

Que el numeral 11 del artículo 5o del Decreto 093 de 2010, dentro de las funciones de la Dirección General, establece la de fijar las políticas y procedimientos para la atención de peticiones, consultas, quejas, reclamos, sugerencias y recepción de información que los ciudadanos formulen en relación con la misión y desempeño de la Agencia.

Que se hace necesario reglamentar el trámite que se debe dar a las peticiones, consultas, quejas y reclamos que se presente ante la ANE.

Que en mérito de lo expuesto,

RESUELVE

CAPÍTULO I.

PRINCIPIOS Y TRÁMITE GENERAL.

ARTÍCULO 1o. PRINCIPIOS. Toda actuación administrativa que se adelante en la ANE, se deberá desarrollar de acuerdo con los principios administrativos de economía, celeridad, eficacia, imparcialidad, publicidad y contradicción en los términos y de acuerdo con los objetivos señalados en el artículo 3o del Código Contencioso Administrativo.



ARTÍCULO 2o. FORMA DE PRESENTACIÓN DE LAS PETICIONES. Las peticiones pueden ser presentadas directamente en las instalaciones de la ANE, y podrán formularse verbalmente, por escrito o a través de cualquier medio electrónico establecido por la Entidad.



ARTÍCULO 3o. FORMULACIÓN DE PETICIONES VERBALES. Las peticiones verbales se formularán directamente en la dependencia competente para resolverlas y se contestará, de ser posible, inmediatamente y en la misma forma. Si quien formula la petición verbal solicita constancia de su presentación el funcionario ante quien se hace la expedirá en forma sucinta. Si no fuere posible resolver la petición en ese momento, se levantará un acta en la que conste la misma y se dará el trámite dispuesto para las peticiones escritas.



ARTÍCULO 4o. FORMULACIÓN DE PETICIONES ESCRITAS. Las peticiones escritas de interés general, particular o de información, dirigidas a cualquier dependencia o funcionario de la ANE, deberá presentarse en correspondencia de la Entidad donde se le asignará un número de radicado.

Las peticiones escritas deberán contener, por lo menos, los siguientes requisitos:

- 1 La designación de la autoridad a la que se dirige.
2. Los nombres y apellidos completos del solicitante y de su representante o apoderado, si es el caso, con indicación de los documentos de identidad y sus direcciones, física y/o electrónica.
3. El objeto de la petición.
4. Las razones en que se apoya.
5. La relación de los documentos que se acompañan.

6. La firma del peticionario, cuando fuere el caso.

PARÁGRAFO. Cuando se actúe a través de mandatario, este deberá acompañar el respectivo poder en los términos del artículo [65](#) del Código de Procedimiento Civil.



ARTÍCULO 5o. MEDIOS ELECTRÓNICOS PARA RECEPCIÓN DE PETICIONES. La ANE recibirá las peticiones de los ciudadanos a través de los siguientes medios electrónicos: página web [www.ane.gov.co](http://www.ane.gov.co), correo electrónico [contactenos@ane.gov.co](mailto:contactenos@ane.gov.co) y facebook y se exigirán los mismos requisitos consagrados en el artículo anterior. La ANE dará respuesta mediante un correo electrónico o un oficio, el cual se dirigirá a la dirección señalada en el correo electrónico, si fuere del caso.



ARTÍCULO 6o. CUMPLIMIENTO DE REQUISITOS. Recibida la petición en la dependencia competente, el servidor de la ANE encargado, la revisará con el fin de constatar que reúne con los requisitos formales que establece el artículo [5o](#) del Código Contencioso Administrativo, o los que sean necesarios para resolver de fondo. Si observare el incumplimiento de uno de ellos, oficiará al peticionario para que subsane las fallas de que adolece cuando fuera posible.



ARTÍCULO 7o. HORARIO DE RECEPCIÓN DE PETICIONES. Las peticiones escritas se recibirán de lunes a viernes en el horario de 8:00 a. m. a 5:00 p. m. en las instalaciones de la Entidad.



ARTÍCULO 8o. REMISIÓN PARA TRÁMITE. Los documentos radicados conforme a los artículos anteriores serán entregados dentro de las 24 horas siguientes a su recibo, a la dependencia responsable de atender la petición según la naturaleza del asunto.



ARTÍCULO 9o. SOLICITUD DE INFORMACIÓN ADICIONAL. Si las informaciones o documentos que proporciona el peticionario no son suficientes para decidir, el funcionario competente para dar trámite a lo solicitado lo requerirá una sola vez, mediante oficio dirigido a la dirección registrada en el escrito para que en el término máximo de dos (2) meses allegue los documentos faltantes.

PARÁGRAFO 1o. Se entenderá que el peticionario ha desistido de su solicitud si hecho el requerimiento del que trata este artículo, la ANE no recibe respuesta en el término de dos (2) meses, contados a partir de la fecha de envío de la solicitud. Acto seguido, la ANE archivará la solicitud, sin perjuicio de que el interesado presente posteriormente una nueva petición.

PARÁGRAFO 2o. Los funcionarios no podrán exigir a los particulares constancias, certificaciones o documentos que reposen en los archivos de la Entidad o que puedan conseguir en cualquier Entidad Estatal.



ARTÍCULO 10. TÉRMINOS DE RESPUESTA. Las peticiones deberán ser resueltas dentro de los plazos más adelante señalados, términos que se entenderán hábiles y se contarán a partir del día siguiente a la fecha de su radicación:

1. Peticiones generales o particulares: quince (15) días.

2. Peticiones con propósito de obtener información: diez (10) días.

3. Consultas: treinta (30) días.

PARÁGRAFO 1o. Cuando no fuere posible contestar al interesado dentro de los términos señalados anteriormente, se le enviará oportunamente comunicación en tal sentido, indicando la causa justificativa y la fecha en que se atenderá su petición.

PARÁGRAFO 2o. Las consultas no serán de obligatorio cumplimiento para el particular ni comprometen la responsabilidad de la ANE.



ARTÍCULO 11. INTERRUPCIÓN DE TÉRMINOS. Los términos señalados en el artículo anterior se interrumpirán en los siguientes casos:

1. Mientras se decide el incidente de recusación de que trata el artículo [30](#) del Código Contencioso Administrativo.
2. Mientras se cumple el término decretado para la práctica de pruebas, si hubiere lugar a ello.
3. En el caso de existir un requerimiento para la contemplación de documentos o informaciones.
4. Mientras se tramita cualquier impedimento.
5. En los demás casos contemplados en la ley.



ARTÍCULO 12. RECHAZO DE PETICIONES. Habrá lugar a rechazar las peticiones si ellas son presentadas en forma irrespetuosa o desobligante, utilizando amenazas, insultos, ofensas, afrentas, provocaciones, entre otros.

PARÁGRAFO. La negativa de cualquier petición deberá ser motivada, señalando expresamente la razón por la cual no se atendió y se notificará al interesado y al Ministerio Público, en los términos y con los requisitos establecidos en el Código Contencioso Administrativo.



ARTÍCULO 13. FUNCIONARIO INCOMPETENTE. De conformidad con lo dispuesto en el artículo [33](#) del Código Contencioso Administrativo, si el funcionario a quien se dirige la petición, o ante quien se solicita la actuación administrativa, no es competente, deberá informárselo en el acto al interesado, si se actúa verbalmente; o dentro de los diez (10) días siguientes a partir de la recepción, si es por escrito; en este último caso el funcionario deberá enviar el escrito al competente dentro del mismo plazo; y los términos establecidos para decidir se ampliarán en diez (10) días.



ARTÍCULO 14. CITACIÓN DE TERCEROS. Cuando de la misma petición o de los registros que lleve la ANE, resulte que hay terceros determinados que pueden estar directamente interesados en la decisión, se les citará para que puedan hacerse parte y hacer valer sus derechos.

La citación se hará por correo si no hay otro medio más eficaz, dándole a conocer el nombre del petionario y el objeto de la petición.

Si la citación no fuere posible o demasiado costosa o demorada, o si se trata de terceros

indeterminados, se hará una publicación del texto o extracto de la misma en un periódico de amplia circulación nacional o local según sea el caso.

PARÁGRAFO. El valor de las citaciones y publicaciones de que trata el presente artículo deberá ser cubierto por el peticionario dentro de los cinco (5) días siguientes a la orden de realizarlas. Si no lo hiciere se entiende que desiste de la petición.



ARTÍCULO 15. AUDIENCIAS. Las audiencias a que se refiere el artículo [26](#) del Código Contencioso Administrativo, serán atendidas por el Director, los Subdirectores de Dependencia o los funcionarios que ellos designen en horas laborales, de acuerdo a citas previas.



ARTÍCULO 16. SOLICITUD DE COPIAS. La solicitud de copias y fotocopias de documentos, siempre que tales documentos no estén cobijados con reserva legal, será concedida en un plazo de diez (10) días hábiles. El costo de las fotocopias siempre será cubierto por el peticionario. El pago de las fotocopias deberá realizarse con base en lo establecido en la Resolución número 000120 del 4 de mayo de 2010, expedida por el Director General de la ANE para este fin.



ARTÍCULO 17. DOCUMENTOS RESERVADOS. La administración sólo podrá negar la consulta, expedición de copias o fotocopias de documentos que tengan el carácter de reservados, mediante acto debidamente motivado, con indicación al peticionario que pueda hacer uso del recurso de insistencia ante el Tribunal Contencioso Administrativo, en los términos y el procedimiento establecido en el artículo 21 de la Ley 57 de 1985.

PARÁGRAFO 1o. Del acto que niegue las copias deberá darse traslado a la Procuraduría General de la Nación, con copia de los antecedentes pertinentes y con indicación de las normas en que se fundamenta para denegar la solicitud de información.

PARÁGRAFO 2o. El carácter reservado de un documento no será oponible a las autoridades que lo soliciten para el debido ejercicio de sus funciones, no obstante, se deberá asegurar la reserva de dichos documentos. Tampoco será oponible a la persona sobre la cual versen dichos documentos, en cuyo evento deberá acreditar tal calidad.



ARTÍCULO 18. DEMORA INJUSTIFICADA. La demora injustificada por parte de los funcionarios encargados del trámite de las peticiones, informaciones o consultas será sancionada disciplinariamente por la ANE de conformidad con las normas legales vigentes.



ARTÍCULO 19. DESISTIMIENTO. Los peticionarios podrán desistir en cualquier tiempo de sus peticiones. No obstante, la ANE podrá continuar de oficio la actuación si la considera necesaria para interés público: en tal caso, se expedirá resolución motivada.

## CAPÍTULO II.

### QUEJAS, RECLAMOS Y SUGERENCIAS.



ARTÍCULO 20. QUEJAS, RECLAMOS Y SUGERENCIAS. El sistema de quejas, reclamos y sugerencias a que hace referencia la presente resolución, consiste en la recepción, tramitación y

respuesta de las mismas, que formule cualquier persona en relación con la competencia y las funciones de la ANE.



**ARTÍCULO 21. RECEPCIÓN DE QUEJAS, RECLAMOS Y SUGERENCIAS.** Para la recepción de las quejas, reclamos y sugerencias, la ANE dispondrá de los siguientes medios electrónicos: página web [www.ane.gov.co](http://www.ane.gov.co), correo electrónico [contactenos@ane.gov.co](mailto:contactenos@ane.gov.co) y facebook. Así mismo, las quejas, reclamos y sugerencias se pueden presentar verbalmente ante los Subdirectores, quienes deberán informar por escrito al Asesor Jurídico del despacho del Director para que se realice el respectivo registro. Adicionalmente, se podrán presentar de manera escrita en las instalaciones de la ANE, donde se le asignará un número de radicado.

**PARÁGRAFO.** No se requiere la identificación de quien presente una queja, un reclamo y/o sugerencia.



**ARTÍCULO 22. DISPONIBILIDAD DE DOCUMENTOS.** Para lo dispuesto en el artículo [18](#) del Código Contencioso Administrativo, la ANE mantendrá disponible en la recepción de la Entidad, todos los documentos que permitan dar una información detallada acerca de la naturaleza y estructura de la Entidad, los sitios y horas donde se puede entregar y recibir correspondencia, y los formularios de tramitación de los diversos asuntos.



**ARTÍCULO 23. APLICACIÓN CÓDIGO CONTENCIOSO ADMINISTRATIVO.** Para las cuestiones no previstas en el presente reglamento, se aplicarán las normas pertinentes del Código Contencioso Administrativo.



**ARTÍCULO 24. MODIFICACIÓN DE LA RESOLUCIÓN.** La modificación de la presente resolución requerirá revisión y aprobación previa de la Procuraduría General de la Nación, de conformidad con lo ordenado por el Decreto 770 de 1984.



**ARTÍCULO 25. VIGENCIA.** La presente resolución rige a partir de la fecha de su publicación previa aprobación de la Procuraduría General de la Nación.

Publíquese y cúmplase.

Dada en Bogotá, D. C., a 10 de febrero de 2011.

El Director General,

**ÓSCAR GIOVANNI LEÓN SUÁREZ.**



Disposiciones analizadas por Avance Jurídico Casa Editorial Ltda.  
Normograma de la Administradora Colombiana de Pensiones - Colpensiones  
ISSN 2256-1633  
Última actualización: 5 de julio de 2020

