

RESOLUCIÓN 20 DE 2003

(febrero 7)

Diario Oficial No. 46.485 de 17 de diciembre de 2006

COMISIÓN DE REGULACIÓN DE TELECOMUNICACIONES

Por la cual se reglamenta en la Comisión de Regulación de Telecomunicaciones, el trámite del Derecho de Petición y el trámite de Quejas, Reclamos y Sugerencias, consagrado en la Constitución Política y el Decreto 01 de 1984.

Resumen de Notas de Vigencia

NOTAS DE VIGENCIA:

- Resolución publicada inicialmente en el Diario Oficial No. 45.117, de 5 de marzo de 2003

EL DIRECTOR EJECUTIVO DE LA COMISIÓN DE REGULACIÓN DE TELECOMUNICACIONES,

en uso de sus atribuciones legales, en especial de las conferidas por el artículo 23 de la Constitución Política, el artículo 32 del Decreto 01 de 1984, los artículos [8o](#) y [9o](#) del Decreto 2232 de 1995, y

CONSIDERANDO:

Que la Constitución Política en sus 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 a acceder a documentos públicos, salvo los casos que establezca la ley;

Que el artículo [209](#) de la Constitución Política establece que “La función administrativa 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 en el 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 [53](#), señala que en toda Entidad Pública debe existir una dependencia encargada de recibir, tramitar y resolver las quejas y reclamos que los ciudadanos formulen y que se relacionen con el cumplimiento de la misión de la Entidad;

Que la Ley 190 de 1995 en su artículo [54](#) establece que las dependencias que reciban 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 Administrativo, 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 se hace necesario reglamentar el trámite que se debe dar a las peticiones, consultas, quejas y reclamos que se presenten ante la Comisión de Regulación de Telecomunicaciones. Por lo que,

RESUELVE:

ARTÍCULO 1o. Toda actuación administrativa que se adelante en la Comisión de Regulación de Telecomunicaciones, se debe 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. Las peticiones se presentarán en las instalaciones de la Comisión de Regulación de Telecomunicaciones, y podrán formularse verbalmente o por escrito, a través de cualquier sistema, incluido fax, Internet u otro medio.



ARTÍCULO 3o. 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 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 inmediatamente, se levantará un acta en que conste la misma y se le dará el trámite dispuesto para las peticiones escritas.



ARTÍCULO 4o. Las peticiones escritas de interés general, particular o de información, dirigida a cualquier dependencia o funcionario de la Comisión de Regulación de Telecomunicaciones, deberá presentarse en Correspondencia de la Entidad, en donde se llevará un registro que contendrá los siguientes datos: fecha de radicación o recibo, número de orden de llegada, nombre del peticionario, fecha del oficio recibido, clase de documento, naturaleza del asunto, anexos, proceso o servidor de la C.R.T. a quien se dirige, número de oficio de la contestación y fecha;

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

1o) La designación de la autoridad a la que se dirigen;

2o) Los nombres y apellidos completos del solicitante y de su representante o apoderado si es el caso, con indicación del documento de identidad y de la dirección;

3o) Lo que se solicite y la finalidad que se persigue;

4o) Las razones en que se apoya;

5o) La relación de documentos que se acompañan; y

6 o) 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. La CRT recibirá las peticiones, quejas, reclamos y sugerencias de los ciudadanos, a través del correo electrónico: atencioncliente@crt.gov.co, y se exigirán los mismos requisitos consagrados en el artículo anterior, salvo en el caso de las quejas y reclamos en las cuales no es obligatorio señalar el nombre del solicitante. La CRT dará respuesta mediante un correo electrónico o un oficio, el cual se dirigirá a la dirección señalada en el correo electrónico, si fuere el caso.



ARTÍCULO 6o. Recibida la petición en la dependencia competente, el servidor de la C.R.T. encargado la revisará con el fin de constatar que reúne 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 alguno de ellos, oficiará al peticionario para que subsane las fallas de que adolece cuando fuere posible.

Cuando la petición fuere presentada personalmente ante la dependencia competente para resolverla y no se acompañare de los documentos o informaciones necesarias, en el acto de recibo se le indicará a quien presenta la petición los que falten para que la corrija; pero, si insiste para que se reciba la petición se radicará dejando constancia escrita de lo ocurrido y la anexará a la petición.

PARÁGRAFO 1o. Copia de toda petición será fechada y sellada mecánicamente la cual se devolverá al peticionario y servirá para reclamar la respuesta. A la petición escrita se podrá acompañar una copia que, autenticada por el funcionario encargado de la Correspondencia, con anotación de la fecha de su presentación y del número y clases de los documentos anexos, tendrá el mismo valor legal del original y se devolverá al interesado. Esta autenticación no causará derecho alguno a cargo del peticionario.

PARÁGRAFO 2o. No se exigirá al peticionario documentos que reposen en las dependencias de la Comisión de Regulación de Telecomunicaciones.



ARTÍCULO 7o. Las peticiones escritas se recibirán de lunes a viernes en el horario de 8:30 a. m. a 5:30 p. m.

El horario de atención será fijado en cartelera y en sitios fácilmente visibles por el público en la entrada principal del edificio donde funciona la C.R.T.



ARTÍCULO 8o. Los documentos radicados conforme a los artículos anteriores serán entregados dentro de las veinticuatro (24) horas siguientes a su recibo, a la dependencia a la cual se dirigen o a la que corresponda resolver la petición según la naturaleza del asunto.

PARÁGRAFO. Si alguna petición es entregada a una oficina o dependencia a la cual no compete su resolución, deberá devolverla, dentro de las veinticuatro (24) horas siguientes a su recibo a la Coordinación Ejecutiva o a la persona o dependencia que deba resolver la petición.



ARTÍCULO 9o. 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 por una sola vez, mediante oficio dirigido a la dirección registrada en el escrito para que en el término máximo de dos (2) meses aporte lo que haga falta. Si dentro los dos (2) meses siguientes a la solicitud de cumplimiento de requisitos o de información adicional, el interesado no se pronunciare al respecto o no hubiere enviado la información requerida, se entenderá que ha desistido de la misma, procediéndose en consecuencia a ordenar su archivo, sin perjuicio de que el interesado presente posteriormente una nueva solicitud

PARÁGRAFO. 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. 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:

- a) Peticiones generales o particulares: quince (15) días.
- b) Peticiones con el propósito de obtener información, copias de documentos y certificaciones, diez (10) días, y
- c) 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, señalando la causa justificativa y la fecha en que se contestará su petición.

PARÁGRAFO 2o. Las consultas no serán de obligatorio cumplimiento para el particular ni comprometerán la responsabilidad de la Comisión de Regulación de Telecomunicaciones.



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 completación de documentos o informaciones.
- 4) Mientras se tramita cualquier impedimento (Cumplimiento de la 1 observación de la Procuraduría)
- 5) En los demás casos contemplados por la ley.



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

PARÁGRAFO. La negativa de cualquier petición deberá ser siempre 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 el 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 Comisión de Regulación de Telecomunicaciones, resulte que hay terceros determinados que pueden estar directamente interesados en las resultas de 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 peticionario 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 petición en un medio o 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 entenderá que desiste de la petición.



ARTÍCULO 15. Las audiencias a que se refiere el artículo [26](#) del Código Contencioso Administrativo, serán atendidas por los Expertos Comisionados, el Coordinador Ejecutivo, los Coordinadores de los diferentes procesos, o los empleados que ellos designen, en horas laborables, de acuerdo a citas previas.



ARTÍCULO 16. 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 fotocopias siempre será cubierto por el peticionario. Si es la CRT la que preste el servicio de fotocopidora se cancelará por el interesado previamente en la respectiva Tesorería o consignando el valor de las fotocopias en la cuenta de ahorros número 135157154-0, del Banco Granahorrar. Cuando la CRT no pueda prestar el servicio, podrá encargarse a uno de los empleados para que salga el edificio con los documentos y fotocopie a costa el interesado.



ARTÍCULO 17. El precio unitario por concepto de la expedición de copias de los documentos y/o de la información que repose en la CRT y que sea solicitada por los particulares en ejercicio del derecho de petición, tendrá el siguiente valor:

Copia simple: \$150 m/cte.

También se podrá entregar documentos y/o información que repose en la CRT, y que sea solicitada por los particulares en ejercicio del derecho de petición, en un CD - Rom, cuyo costo será de \$10.000 m/cte, independientemente de la cantidad de información solicitada.

El valor de las fotocopias y del CD - Rom se reajustará de acuerdo con lo previsto en el artículo 3o de la Ley 242 de 1995.



ARTÍCULO 18. Se encuentran exentos del pago de las fotocopias las copias que deban expedirse por orden de autoridad administrativa, judicial o de control para el cumplimiento de las funciones asignadas.



ARTÍCULO 19. Las copias y fotocopias solicitadas podrán expedirse autenticadas por la Coordinación Ejecutiva, si así lo solicita el interesado.



ARTÍCULO 20. La administración solo 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 puede 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 lo cual 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 21. El jefe del Grupo de Archivo y Correspondencia, informará trimestralmente a la Coordinación Ejecutiva, de las peticiones o consultas o resueltas oportunamente que hayan sido radicadas en su dependencia, indicando el nombre del funcionario responsable, para los efectos disciplinarios de que trata el artículo [76](#) del Código Contencioso Administrativo.



ARTÍCULO 22. La demora injustificada en el trámite de las peticiones, informaciones o consultas, será sancionada disciplinariamente por la CRT de conformidad con las normas legales vigentes.

Quejas Reclamos y Sugerencias



ARTÍCULO 23. El sistema de Quejas, Reclamos y Sugerencias a que hace referencia la presente resolución consiste en la recepción, tramitación y respuesta de las quejas, reclamos y sugerencias que formule cualquier persona en relación con la competencia y las funciones de la entidad.



ARTÍCULO 24. Para la recepción de las Quejas, Reclamos y Sugerencias, se dispondrán de los siguientes medios: línea telefónica 9800, un fax, la página web de la CRT a través del correo

de atención al cliente. Las Quejas, Reclamos y Sugerencias se pueden presentar verbalmente ante los funcionarios encargados de atender al cliente, quienes deberán dejar una constancia escrita de la misma. No se requiere la identificación de quien presente una Queja, Reclamo o Sugerencia.



ARTÍCULO 25. Asignar a la Coordinación Ejecutiva, las funciones establecidas en el artículo [55](#) de la Ley 190 de 1995, en especial las de recibir, tramitar y resolver las quejas, reclamos y sugerencias que los ciudadanos formulen, en relación con el cumplimiento de la misión de la Comisión. El control sobre el trámite de las Quejas, Reclamos y Sugerencias estará a cargo de la Coordinación Ejecutiva, a través del líder ISO 9000, quien vigilará el cumplimiento de las acciones correctivas y preventivas que deberán tomarse.

El Coordinador Ejecutivo tendrá a su cargo y bajo su responsabilidad la dirección general del sistema de Quejas, Reclamos y Sugerencias de la CRT, en los términos establecidos en la Ley [190](#) de 1995, sus decretos reglamentarios y las normas contenidas en la presente resolución.



ARTÍCULO 26. Son funciones de la Coordinación Ejecutiva, entre otras las siguientes:

- a) Recepcionar exclusivamente las quejas, reclamos y sugerencias escritas o verbales que formule la ciudadanía y que tengan relación con la competencia y funciones de la Comisión de Regulación de Telecomunicaciones;
- b) Dar trámite a las reclamaciones y quejas que los ciudadanos formulen y se relacionen con la competencia y funciones de la CRT, a través del líder ISO 9000;
- c) Coordinar con las dependencias competentes las respuestas y actuaciones necesarias para resolver de manera eficaz y eficiente las quejas y reclamos presentadas, y velar porque estas se resuelvan y contesten siguiendo los principios, términos y procedimientos contemplados en el Código Contencioso Administrativo;
- d) Mantener el sistema de quejas y reclamos actualizado, tanto en su recepción, como en las respuestas dadas;
- e) Establecer planes de mejora, con el fin de eliminar la ocurrencia de quejas relacionadas con un mismo tema;
- f) Las demás que por ley le correspondan o le asigne el Comité de Expertos.



ARTÍCULO 27. Son funciones de la Coordinación Ejecutiva, a través del líder ISO 9000:

- a) Llevar un registro de todas las Quejas, Reclamos y Sugerencias que sean recibidas en la CRT;
- b) Presentar un Informe mensual al Comité Directivo en el cual deberá informarse las áreas donde se presente el mayor número de Quejas, Reclamos y Sugerencias, y las principales recomendaciones sugeridas por los particulares que tengan objeto de mejorar el servicio que preste la entidad, racionalizar el empleo de los recursos disponibles y hacer más participativa la gestión pública;
- c) Preparar los informes que la CRT debe rendir ante la Comisión Ciudadana de Lucha contra la Corrupción;

d) Las demás que por ley le correspondan o le asigne el Comité de Expertos.



ARTÍCULO 28. En ningún caso por ningún motivo podrán los servidores de la Comisión de Regulación de Telecomunicaciones, por vía de consulta, entrar a definir la validez nulidad de sus actos, ni calificar previamente lo que debe ser motivo de decisión a través de la vía gubernativa, o mediante una acción ante la jurisdicción contencioso administrativa.



ARTÍCULO 29. Para lo dispuesto en el artículo [18](#) del Código Contencioso Administrativo, el jefe del Grupo de Archivo y Correspondencia, mantendrá disponible, en la recepción de correspondencia, todos los documentos que permitan dar una información detallada acerca de la naturaleza y estructura de la CRT, los sitios y horas donde se puede entregar y recibir correspondencia, los métodos, procedimientos y formularios de tramitación de los diversos asuntos, así como los organigramas y manuales de funciones.

Deberá tenerse a disposición del público un computador donde pueda consultarse información de la CRT que generalmente se solicite mediante el ejercicio del derecho de petición de información.



ARTÍCULO 30. Para las cuestiones no previstas en el presente reglamento, se aplicarán las normas pertinentes al Código Contencioso Administrativo.



ARTÍCULO 31. La modificación a 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 32. La presente resolución rige a partir de la fecha de su publicación, previa aprobación de la Procuraduría General de la Nación y deroga la Resolución 107 de 1996, la Resolución 022 de 1997, y todas las que le sean contrarias.

Publíquese y cúmplase.

Dada en Bogotá, D. C., a 7 de febrero de 2003.

El Director Ejecutivo,

CARLOS EDUARDO BALEN Y VALENZUELA.



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

