



ANE
Agencia Nacional del Espectro

REPUBLICA DE COLOMBIA



RESOLUCIÓN No. **000044** DE **25 ENE. 2017**

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

LA DIRECTORA GENERAL DE LA AGENCIA NACIONAL DEL ESPECTRO

En ejercicio de sus facultades establecidas en la Ley 1341 de 2009, el Decreto No. 093 de 2010 y el Decreto 4169 de 2011

CONSIDERANDO

Que la Constitución Política en los artículos 23 y 74, desarrollados por la Ley 1755 de 2015 por medio de la cual se regula el derecho fundamental de petición y se sustituye un título del Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo (CPACA), 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 en el CPACA en su artículo 22, las autoridades reglamentarán la tramitación interna de las peticiones que les corresponda resolver, y la manera de atender las quejas para garantizar el buen funcionamiento de los servicios a su cargo.

Que en el artículo 13 del CPACA, se establece que toda persona tiene derecho a presentar peticiones respetuosas a las autoridades, en los términos señalados en ese código, por motivos de interés general o particular, y a obtener pronta resolución completa y de fondo sobre la misma.

Que el artículo 76 de la Ley 1474 de 2011 establece que en toda entidad pública, deberá existir por lo menos una dependencia encargada de recibir, tramitar y resolver las quejas, sugerencias y reclamos que los ciudadanos formulen, y que se relacionen con el cumplimiento de la misión de la entidad. Así mismo, consagra que todas las entidades públicas deberán contar con un espacio en su página web principal para que los ciudadanos presenten quejas, sugerencias y reclamos.

Que el numeral 11 del artículo 5 del Decreto 093 de 2010, dentro de las funciones de la Dirección General, establece la de fijar 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.

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

Que se hace necesario actualizar el Reglamento de Atención de Peticiones, Consultas, Quejas y Reclamos de la ANE, con base en la expedición de la Ley 1755 de 2015.

Que de conformidad con el párrafo 3 del artículo 15 de la Ley 1755 de 2015 se establece que el Gobierno Nacional reglamentará cómo se deben presentar las peticiones verbales.

Que mediante el Decreto 1166 del 19 de julio de 2016, se adicional el capítulo 12 al Título 3 de la Parte 2 del Libro 2 del Decreto 1069 de 2015 – Decreto Único Reglamentario del Sector Justicia y del Derecho, el cual regula la presentación, radicación y constancia de aquellas presentadas verbalmente en forma presencial, por vía telefónica, por medios electrónicos o tecnológicos o a través de cualquier otro medio idóneo para la comunicación o transferencia la voz.

Que por lo anterior, se hace necesario modificar el Reglamento de PQRSD adoptado mediante la Resolución 360 del 1 de junio de 2016.

Que en mérito de lo expuesto,

RESUELVE



ARTÍCULO PRIMERO: MODIFICAR la Resolución No. 360 del 1 de junio de 2016, la cual quedará así:

CAPÍTULO PRIMERO: PRINCIPIOS Y TRÁMITE GENERAL

ARTÍCULO PRIMERO: PRINCIPIOS. Toda actuación administrativa que se adelante en la ANE, se deberá desarrollar de acuerdo con los principios administrativos de debido proceso, igualdad, imparcialidad, buena fe, moralidad, participación, responsabilidad, transparencia, publicidad, coordinación, eficacia, economía y celeridad, en los términos y de acuerdo con los objetivos señalados en el artículo 3 del CPACA.

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

ARTÍCULO TERCERO: FORMULACIÓN DE PETICIONES VERBALES. Las peticiones verbales se formularán a través de la línea habilitada por la entidad y serán direccionadas al coordinador de la dependencia competente para resolverlas y se contestará de ser posible, inmediatamente y en la misma forma, dejando constancia de la misma. 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, el coordinador deberá registrar la solicitud en el formato establecido para este fin y solicitar la radicar de la petición a través de gestión documental. Al peticionario se le informará el número de radicado, para peticiones verbales, el cual le sea asignado en el archivo de Excel.

Las peticiones verbales deberán radicarse de inmediato y deberán contener como mínimo:

1. Número de radicado o consecutivo asignado.
2. Fecha y hora de recibo
3. Los nombres y apellidos completos del solicitante y de su representante o apoderado, si es el caso,

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

- con indicación de los documentos de identidad y sus direcciones, física y/o electrónica.
4. El objeto de la petición.
 5. Las razones en que se apoya.
 6. La relación de los documentos que se acompañan.
 7. Identificación del funcionario responsable de la recepción y radicación de la petición.
 8. Constancia explícita de que la petición se formuló de manera verbal.

ARTÍCULO CUARTO: FORMULACIÓN DE PETICIONES ESCRITAS. Las peticiones escritas de interés general, particular o de información, dirigida a cualquier dependencia o funcionario de la ANE, deberán presentarse en las instalaciones de la ANE, con el fin que se les asigne un número de radicado.

Las peticiones escritas deberán contener por lo menos lo siguiente:

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 solicitante cuando fuere del caso.

PARÁGRAFO. Cuando se actúe a través del mandatario, en los casos señalados en el parágrafo del artículo 24 de la Ley 1755, éste deberá acompañar el respectivo poder en los términos del artículo 74 del Código General del Proceso.

ARTÍCULO QUINTO: 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, correo electrónico contactenos@ane.gov.co, la página de facebook de la entidad www.facebook.com/ANE.Colombia y su cuenta de twitter [@ANE_Colombia](https://twitter.com/ANE_Colombia). 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 SEXTO: 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 los requisitos formales que establece el artículo 16 del CPACA, 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 fuere posible.

La ANE examinará integralmente la petición, y en ningún caso la estimará incompleta por falta de requisitos o documentos que no se encuentren dentro del marco jurídico vigente, que no sean necesarios para resolverla o que se encuentren dentro de sus archivos. Tampoco la rechazará por motivos de fundamentación inadecuada o incompleta.

ARTÍCULO SEPTIMO: 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. Y en cualquier momento por correo electrónico, página de Facebook y cuenta de Twitter, los cuales se entenderán recibidos al momento de recepción del mensaje en el buzón de correo electrónico, publicación en la página o cuenta.

ARTÍCULO OCTAVO: SOLICITUD DE INFORMACIÓN ADICIONAL. Si la información 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, dentro de los diez (10) días siguientes a la fecha de radicación, para que complete la información requerirá en el término máximo de un (1) mes.



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

A partir del día siguiente en que el interesado aporte los documentos o informes requeridos, se reactivará el término para resolver la petición.

Se entenderá que el peticionario ha desistido de su solicitud o de la actuación cuando no satisfaga el requerimiento, salvo que antes de vencer el plazo concedido solicite prórroga hasta por un término igual.

PARÁGRAFO PRIMERO. Se entenderá que el peticionario ha desistido de su solicitud si hecho el requerimiento de que trata este artículo, la ANE no recibe respuesta en el término máximo de (1) mes contados a partir de la fecha de envío de la solicitud, para ello la ANE decretará el desistimiento y el archivo del expediente, mediante acto administrativo motivado, que se notificará personalmente, contra el cual únicamente procede recurso de reposición, sin perjuicio de que la respectiva solicitud pueda ser nuevamente presentada con el lleno de los requisitos legales.

PARÁGRAFO SEGUNDO. Los interesados podrán desistir en cualquier tiempo de sus peticiones, sin perjuicio de que la respectiva solicitud pueda ser nuevamente presentada con el lleno de los requisitos legales, pero la ANE podrá continuar de oficio la actuación si la considera necesaria por razones de interés público; en tal caso expedirán resolución motivada.

PARÁGRAFO TERCERO. Los funcionarios no podrán exigir a los particulares constancias, certificaciones o documentos que reposen en el archivo de la entidad o que puedan conseguir en cualquier entidad estatal.

ARTÍCULO NOVENO: TIPOS DE SOLICITUDES Y 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 recepción en la ANE.

1. **General.** Son aquellas solicitudes para reconocimiento de un derecho, la intervención de una entidad o funcionario, la resolución de una situación jurídica y la prestación de un servicio. El término de respuesta es de quince (15) días hábiles.
2. **Peticiones de documentos y de información.** Son aquellas solicitudes para requerir información, consultar, examinar y requerir copias de documentos. El término de respuesta es de diez (10) días hábiles, si vencido el término no se ha dado respuesta al peticionario, se entenderá aceptada la petición, y por consiguiente no se podrá negar la entrega de la información para lo cual contará con un término de tres (3) días para entregar las copias.
3. **Consulta.** Son peticiones mediante las cuales se eleva una consulta a las autoridades en relación con las materias a su cargo. El término de respuesta es de treinta (30) días hábiles.
4. **Peticiones entre autoridades.** Son las peticiones en las cuales una autoridad formula una petición de información o de documentos a otra. El término de respuesta es de diez (10) días hábiles.
5. **Traslados por competencia.** Si la autoridad a quien se dirige la información no es la competente para dar trámite a la solicitud deberá dar traslado a la misma. El término de respuesta es de cinco (5) días hábiles.
6. **Queja.** Son las peticiones por la insatisfacción con la conducta o la acción de los servidores públicos o de los particulares que llevan a cabo una función estatal y que requiere una respuesta. El término de respuesta es de diez (10) días siguientes a la fecha de su presentación.
7. **Reclamo.** Son las peticiones por insatisfacción referida a la prestación de un servicio o la deficiente atención de la ANE, es decir, es una declaración formal por el incumplimiento de un derecho que ha sido perjudicado o amenazado, ocasionado por la deficiente prestación o suspensión injustificada del servicio. El término de respuesta es de quince (15) días siguientes a la fecha de su presentación.
8. **Denuncia:** Es la puesta en conocimiento de una conducta posiblemente irregular, para que se adelante la correspondiente investigación penal, disciplinaria, fiscal, administrativa –sancionatoria o –ético profesional. El término de respuesta es la que la normatividad vigente la ha asignado a cada tipo de investigación.
9. **Sugerencia:** Son las peticiones que se presentan ante la entidad que buscan modificar los procedimientos mediante los cuales cumple su misión. El término de respuesta es de quince (15) días



[Handwritten signature]

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

siguientes a la fecha de su presentación.

PARÁGRAFO PRIMERO. Cuando no fuere posible contestar al interesado dentro de los términos señalados anteriormente, se deberá informar esta circunstancia al mismo, antes del vencimiento del término señalado en la ley expresando los motivos de la demora y señalando a la vez el plazo razonable en que se resolverá o dará respuesta, que no podrá exceder del doble del inicialmente previsto.

PARÁGRAFO SEGUNDO. Los conceptos emitidos por la ANE como respuestas a peticiones realizadas no serán de obligatorio cumplimiento o ejecución.

ARTÍCULO DÉCIMO: 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 12 del CPACA.
2. Mientras se cumple el término decretado para la práctica de pruebas, si hubiera 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 DÉCIMO PRIMERO: 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.

ARTÍCULO DÉCIMO SEGUNDO: PETICIONES OSCURAS O REITERATIVAS O ANÁLOGAS. Cuando no se comprenda la finalidad u objeto de la petición ésta se devolverá al interesado para que la corrija o aclare dentro de los diez (10) días siguientes, de conformidad con lo establecido en el artículo octavo de la presente Resolución. En ningún caso se devolverán peticiones que se consideren inadecuadas o incompletas.

Respecto de peticiones reiterativas ya resueltas, la ANE podrá remitirse a las respuestas dadas anteriormente, salvo que se trate de derechos imprescriptibles, o de peticiones que se hubieren negado por no acreditar requisitos, siempre que en la nueva petición se subsane.

Cuando más de diez (10) personas formulen peticiones análogas, de información, de interés general o de consulta, la ANE podrá dar una única respuesta que publicará en un diario de amplia circulación, la pondrá en su página web y entregará copias de la misma a quienes las soliciten.

ARTÍCULO DÉCIMO TERCERO: ATENCIÓN PRIORITARIA. Cuando por razones de salud o de seguridad personal esté en peligro inminente la vida o la integridad del destinatario de la medida solicitada, la ANE adoptará de inmediato las medidas de urgencia necesarias para conjurar dicho peligro, sin perjuicio del trámite que deba darse a la petición. Si la petición la realiza un periodista, para el ejercicio de su actividad, se tramitará preferencialmente.

ARTÍCULO DÉCIMO CUARTO: FUNCIONARIO INCOMPETENTE. De conformidad con lo dispuesto en el artículo 21 del CPACA, si el funcionario a quien se dirige la petición, o ante quien se solicita la actuación administrativa, no es competente, deberá informárselo inmediatamente al interesado, si se actúa verbalmente; o dentro de los cinco (5) días siguientes a partir de la recepción, si es por escrito. Dentro del término señalado remitirá la petición al competente y enviará copia del oficio remititorio al peticionario o en caso de no existir funcionario competente así se lo comunicará. Los términos para decidir o responder se contarán a partir del día siguiente a la recepción de la petición por la autoridad competente.

ARTÍCULO DÉCIMO QUINTO: COPIAS. La solicitud de copias y fotocopias de documentos, siempre que tales documentos no estén cobijados con reserva legal, será concedida en los plazos establecidos en el artículo noveno de la presente Resolución. El costo de las fotocopias siempre será cubierto por el peticionario. El pago



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

de las copias deberá realizarse conforme a la resolución de la ANE establecida para este fin, y el costo del mismo no podrá ser superior al valor comercial de referencia en el mercado.

ARTÍCULO DÉCIMO SEXTO: INFORMACIÓN Y DOCUMENTOS RESERVADOS. La administración sólo podrá negar la consulta, expedición de copias o fotocopias de documentos que tengan el carácter de reservados. Toda decisión que rechace la petición de informaciones o documentos será motivada, indicará en forma precisa las disposiciones legales que impiden la entrega de información o documentos pertinentes y deberá notificarse al peticionario. La restricción por reserva legal no se extenderá a otras piezas del respectivo expediente o actuación que no estén cubiertas por ella.

El peticionario puede hacer uso del recurso de insistencia ante el Tribunal Contencioso Administrativo, en los términos y el procedimiento establecido en el artículo 26 del CPACA.

PARÁGRAFO PRIMERO. El carácter reservado de una información o de determinados documentos, no será oponible a las autoridades judiciales, legislativas, ni a las autoridades administrativas que siendo constitucional o legalmente competentes para ello, los soliciten para el debido ejercicio de sus funciones. Corresponde a dichas autoridades asegurar la reserva de las informaciones y documentos que lleguen a conocer en desarrollo de lo previsto en este artículo.

ARTÍCULO DÉCIMO OCTAVO: 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 DÉCIMO NOVENO: 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 VIGÉSIMO: 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, correo electrónico contactenos@ane.gov.co, Facebook y twitter.

Adicionalmente, se podrán presentar por escrito en las instalaciones de la ANE, donde se le asignará un número de radicado.

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

ARTÍCULO VIGÉSIMO PRIMERO: APLICACIÓN DEL CÓDIGO DE PROCEDIMIENTO ADMINISTRATIVO Y DE LO CONTENCIOSO ADMINISTRATIVO. Para las cuestiones no previstas en el presente reglamento, se aplicarán las normas pertinentes del Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo.

ARTÍCULO VIGÉSIMO SEGUNDO: SEGUIMIENTO. Un Profesional de la Dirección General designado por el Director, y junto con un Técnico Administrativo de la Dirección General, un Técnico Administrativo de Vigilancia y Control, un Profesional de Gestión de Planeación y un Técnico Administrativo de Soporte Institucional. Velarán por el cumplimiento de la normatividad en lo relacionado con la atención de PQRSD.

PARÁGRAFO: El Profesional de la Dirección General deberá realizar un seguimiento quincenal de la atención de PQRSD, y presentar informe mensual al Comité Institucional sobre la gestión de PQRSD.



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

ARTÍCULO SEGUNDO: VIGENCIA. La presente resolución rige a partir de la fecha de su publicación y deroga las demás disposiciones que le sea contraria, en especial la Resolución 360 de 2016

Dada en Bogotá, D.C., a los **25 ENE. 2017**

NOTIFÍQUESE Y CÚMPLASE


MARTHA LILIANA SUÁREZ PEÑALOZA
Directora General de la Agencia Nacional del Espectro



