

CARTA DE **7** TRATO ← DIGNO

← ESTIMADO USUARIO:

La Comisión de Regulación de Comunicaciones (CRC) es la entidad del estado encargada de promover la competencia en los mercados, fomentar el pluralismo informativo, evitar el abuso de posición dominante, regular los mercados de las redes y los servicios de comunicaciones y garantizar la protección de los derechos de los usuarios; con el fin que la prestación de los servicios sea económicamente eficiente, y refleje altos niveles de calidad, de las redes y los servicios de comunicaciones, incluidos los servicios de televisión abierta radiodifundida y de radiodifusión sonora..

ESTABLECEMOS REGLAS QUE:



Protegen los derechos de la ciudadanía



Promueven la sana competencia y la inversión



Fomentan el pluralismo informativo



Garantizan la calidad de los servicios

Desde el año 2019, es nuestra función vigilar y controlar los contenidos audiovisuales en televisión para garantizar el cumplimiento de las normas y la protección de los derechos de los televidentes, sin embargo, no es nuestra función investigar y sancionar a los operadores de servicios de comunicaciones sujetos de nuestra regulación en caso de que ellos incumplan las obligaciones legales y regulatorias establecidas en favor de los usuarios, para el caso de servicios de telefonía y acceso a Internet, corresponde únicamente a la Superintendencia de Industria y Comercio (SIC).

NUESTRO COMPROMISO

Mejorar continuamente los procesos y los productos, con el fin de maximizar el bienestar social y atender las necesidades de los ciudadanos de manera eficaz, eficiente y efectiva.

← TUS DERECHOS COMO USUARIO DE LA CRC¹:

De acuerdo con la Ley 1437 de 2011, Capítulo II, los deberes de los ciudadanos frente a las autoridades y entidades del estado en la prestación de la atención son:

- 1** Presentar peticiones en cualquier modalidad, verbal o por escrito, o por cualquier otro medio idóneo y sin necesidad de apoderado, así como a obtener información y orientación acerca de los requisitos que las normas exijan. Estas actuaciones podrán realizarse por cualquier medio disponible en la entidad, aún por fuera de las horas de atención al público.
- 2** Obtener respuesta oportuna y eficaz a sus peticiones en los plazos establecidos para el efecto.
- 3** Ser tratado con el respeto y la consideración debida a la dignidad de la persona.
- 4** Recibir atención especial y preferente si son discapacitados, niños, adolescentes, mujeres embarazadas o adultos mayores y, en general, personas en estado de indefensión o de debilidad manifiesta, de acuerdo con el artículo 13 de la Constitución Política.
- 5** Exigir el cumplimiento de las responsabilidades de los servidores públicos y de los particulares que cumplan funciones administrativas.
- 6** Formular alegaciones y aportar documentos u otras pruebas en cualquier actuación administrativa en la cual tengan interés, a que dichos documentos sean valorados y tenidos en cuenta por las autoridades para decidir y a que estas le informen al interesado cuál ha sido el resultado de su participación
- 7** Conocer, salvo expresa reserva legal, el estado de cualquier actuación o trámite y obtener copias, a su costa, de los respectivos documentos.
- 8** Salvo reserva legal, obtener información de los registros y archivos públicos de acuerdo con la Constitución y las leyes.

← TUS DEBERES COMO USUARIO DE LA CRC²:

- 1** Cumplir la Constitución Política y las leyes.
- 2** Obrar conforme con al principio de buena fe, abstenerse de dilatar las actuaciones, y de hacer o aportar, a sabiendas, declaraciones o documentos falsos o afirmaciones temerarias. Ejercer con responsabilidad sus derechos y, en consecuencia, abstenerse de insistir en solicitudes evidentemente improcedentes.
- 3** Conservar un trato respetuoso con los servidores públicos.

1. Protocolo de Servicio al Ciudadano
<http://www.funcionpublica.gov.co/documents/418537/506977/2435.pdf>

2. Protocolo de Servicio al Ciudadano
<http://www.funcionpublica.gov.co/documents/418537/506977/2435.pdf>

ATENCIÓN AL USUARIO

La Coordinación de Relacionamiento de Agentes es la encargada de responder con oportunidad y calidad los requerimientos de los grupos de valor, logrando la satisfacción de sus necesidades y las expectativas de los mismos.

Una vez la CRC ha recibido la solicitud por parte del usuario; procederá a realizar el proceso de radicación para informarle al ciudadano el número asignado para el seguimiento de la misma. La respuesta a la solicitud se dará de acuerdo con los tiempos establecidos por ley, en el artículo 14 del Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo, contados a partir del día siguiente a la fecha de radicación de la petición.



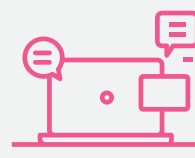
LOS TIEMPOS ESTABLECIDOS SON:



Derecho de petición de documentos: dentro de los 10 días hábiles siguientes..



Petición en interés general o particular: dentro de los 15 días hábiles siguientes.



Consultas: dentro de los 30 días hábiles siguientes.

LOS MEDIOS PUESTOS A DISPOSICIÓN DEL USUARIO PARA CONTACTARNOS SON:

PRESENCIALES

Atendiendo todos los protocolos de seguridad para garantizar la protección tanto de los funcionarios como de los usuarios.



Atención personal

Calle 59 A Bis
No. 5 - 53 Piso 9
lunes a viernes de
8:30am a 5:30pm



Radicación personal en las instalaciones

Calle 59 A Bis
No. 5 - 53 Piso 9
lunes a viernes de
8:30am a 5:30pm



Correo Postal

Código postal: 110231
Dirección: Calle 59 A
bis No. 5-53 Piso 9
lunes a viernes de
8:30am a 5:30pm



Buzón de Sugerencias

Calle 59 A Bis
No. 5 - 53 Piso 9
lunes a viernes de
8:30am a 5:30pm

CARTA DE TRATO ← DIGNO

VIRTUALES



Portal de atención al ciudadano:

www.crcom.gov.co/es/pagina/regimen-proteccion-usuario



Correo electrónico

atencioncliente@crcom.gov.co



Asistente Virtual

www.crcom.gov.co/es/pagina/inicio



Portal Trámites CRC

<https://tramitescrcom.gov.co/tramitesCRC/publico/index.xhtml>

REDES SOCIALES

Divulgación de la información de interés y noticias de la Entidad.



Cuenta Twitter

twitter.com/CRCTeResponde
<https://twitter.com/CRCCol>



FanPage Facebook

www.facebook.com/CRCCol



LinkedIn

co.linkedin.com/in/comisi%C3%B3n-de-regulaci%C3%B3n-de-comunicaciones-57249947



YouTube

www.youtube.com/user/CRCCol

TELEFÓNICOS

A través de este medio de contacto la ciudadanía puede obtener información acerca de trámites, servicios, campañas, planes, programas y eventos que desarrolla la Comisión de Regulación de Comunicaciones.



Atención telefónica

En Bogotá 3198300 - 3198314
Línea Gratuita Nacional: 018000-919278
de lunes a viernes de 8:30am a 5:30pm