



CARTA DE TRATO DIGNO

ESTIMADO USUARIO:

La Comisión de Regulación de Comunicaciones (CRC) es una Unidad Administrativa Especial del orden nacional, con independencia administrativa, técnica, patrimonial y presupuestal, con personería jurídica, que forma parte del sector administrativo de Tecnologías de la Información y las Comunicaciones.

Es la entidad encargada de promover la competencia en los mercados, 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 servicios de comunicaciones, incluidos los servicios de televisión abierta radiodifundida y de radiodifusión sonora.

EN LA CRC ESTABLECEMOS REGLAS QUE:



Protegen los
derechos de
la ciudadanía



Garantizan
la calidad de
los servicios



Promueven la
sana competencia
y la inversión



Fomentan el
pluralismo
informativo





CARTA DE TRATO DIGNO

Desde 2019, la CRC también tiene la función de 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 tiene facultades para investigar ni sancionar a los operadores de servicios de comunicaciones por incumplimientos legales o regulatorios en perjuicio de los usuarios. En estos casos, la entidad competente es la Superintendencia de Industria y Comercio (SIC).

NUESTRO COMPROMISO CON EL CIUDADANO

Nos comprometemos a mejorar continuamente los procesos y servicios, con el fin de orientar y atender las necesidades ciudadanas con eficacia, eficiencia y efectividad.

➔ USTED TIENE DERECHO A:

1

Presentar peticiones en cualquier modalidad (verbal, escrita o electrónica), sin necesidad de apoderado, y a obtener orientación clara sobre los requisitos aplicables.

4

Recibir atención preferente si pertenece a grupos en condición de vulnerabilidad (personas con discapacidad, menores, mujeres embarazadas, adultos mayores, entre otros).

2

Recibir respuesta oportuna y eficaz, dentro de los plazos establecidos por la ley.

5

Exigir el cumplimiento de los deberes de los servidores públicos.

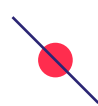
3

Ser tratado con respeto y consideración, reconociendo su dignidad.

6

Presentar argumentos y aportar pruebas dentro de cualquier actuación administrativa y recibir información sobre su valoración.





7

Conocer el estado de sus trámites, salvo reserva legal, y obtener copias si así lo solicita.

9

Garantizar la confidencialidad de sus datos personales.

8

Acceder a la información contenida en registros y archivos públicos, conforme a la ley.

10

Ser atendido con imparcialidad, equidad y respeto.

➔ **USTED TAMBIÉN TIENE LOS SIGUIENTES DEBERES:**

1

Cumplir con la Constitución y las leyes.

3

Mantener un trato respetuoso hacia los servidores públicos.

2

Obrar conforme al principio de buena fe, absteniéndose de dilatar actuaciones o aportar información falsa.

4

Mantener actualizada su información de contacto.

PROTOCOLO DE ATENCIÓN Y SERVICIO

La CRC cuenta con un protocolo que orienta la atención a la ciudadanía a través de todos los canales de contacto, promoviendo estándares de calidad, respeto y oportunidad.

Puede consultarse en el punto 5.4 de la sección de Transparencia y Acceso a la Información Pública de la página web de la CRC.



CARTA DE **TRATO DIGNO**

➔ **CANALES DE ATENCIÓN**

La Coordinación de Relaciones con Grupos de Valor es la responsable de dar respuesta oportuna y de calidad a los requerimientos de la ciudadanía.

Una vez recibida la solicitud, se asignará un número de radicado para su seguimiento. Las respuestas se emiten conforme a los plazos legales establecidos en el artículo 14 del Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo:



**Derecho de
petición sobre
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.

➔ **MEDIOS DISPONIBLES PARA CONTACTARNOS:**

PRESENCIALES



Dirección:
Calle 59A Bis No. 5 –
53, Piso 9, Bogotá D.C.
(Código postal: 110231)



Horario:
Lunes a viernes de 8:30
a.m. a 5:30 p.m.

- Atención personal
- Radicación de documentos
- Buzón de Sugerencias

VIRTUALES



Portal de atención al ciudadano:

<https://www.crcom.gov.co/es>



Asistente Virtual:

[www.crcom.gov.co /es/pagina/inicio](http://www.crcom.gov.co/es/pagina/inicio)



Correo electrónico:

atencioncliente@crcom.gov.co



Portal Trámites CRC:

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

REDES SOCIALES

Para información, noticias y campañas institucionales:



@CRCCol
@CRCterespnde



@crccol



CRCCol



CRCCol



@crccol



CRCCol



TELEFÓNICOS

En Bogotá: (601) 319 8300

Línea gratuita nacional: 01 8000 919 278

Horario: Lunes a viernes de 8:30 a.m. a 5:30 p.m.



CARTA DE TRATO DIGNO



CRC

COMISIÓN DE REGULACIÓN
DE COMUNICACIONES

