

# CARTA DE TRATO DIGNO

## ESTIMADO USUARIO:

La Comisión de Regulación de Comunicaciones (CRC) es la entidad del estado encargada del diseño de la regulación para la correcta y eficiente prestación de los servicios de Internet y telefonía, fija y móvil, televisión, así como de los servicios postales en el país, velando principalmente por la protección de los usuarios.

## ESTABLECEMOS REGLAS QUE:



Protegen los derechos de los usuarios



Garantizan la calidad de los servicios



Promueven la sana competencia entre las empresas del sector

## NO ES NUESTRA FUNCIÓN

Investigar y sancionar a los operadores 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), por su parte, la Autoridad Nacional de Televisión es la encargada de vigilar y controlar la correcta prestación de los servicios de televisión.

## NUESTRO COMPROMISO

Es mejorar continuamente los procesos y los productos, con el fin de maximizar el bienestar social y atender las necesidades del usuario de manera eficaz, eficiente y efectiva.

## TUS DERECHOS COMO USUARIO DE LA CRC:

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.

# CARTA DE TRATO DIGNO

## TUS DEBERES COMO USUARIO DE LA CRC:

1

Cumplir la Constitución Política y las leyes.

2

Obrar conforme con el 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

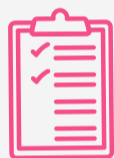
Conservar un trato respetuoso con los servidores públicos.

## TRÁMITE PARA PRESENTAR SOLICITUDES

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.



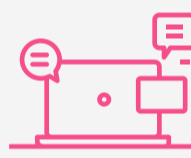
## LOS TIEMPOS ESTABLECIDOS SON:



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:



### Oficinas

Calle 59 A Bis No. 5 – 53  
Piso 9 Edificio LINK Siete  
Sesenta Bogotá D.C. de  
lunes a viernes de  
8:30am a 5:30pm



### Formulario virtual para interponer solicitudes, quejas y reclamos

[www.siust.gov.co/siust/mercadeo/realizar\\_quejas\\_reclamos.jsp](http://www.siust.gov.co/siust/mercadeo/realizar_quejas_reclamos.jsp)



### Portal de atención al ciudadano:

[www.crcm.gov.co/es/pagina/regimen-proteccion-usuario](http://www.crcm.gov.co/es/pagina/regimen-proteccion-usuario)



### Atención telefónica

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



### Asistente Virtual

A través de nuestra página web  
[www.crcm.gov.co](http://www.crcm.gov.co)  
de lunes a viernes de  
10:00am a 11:00am  
y de 3:00pm a 4:00pm



### Correo electrónico

Puede escribirnos al correo [atencioncliente@crcm.gov.co](mailto:atencioncliente@crcm.gov.co)



### Cuenta Twitter

Puede preguntarnos a través de nuestra cuenta twitter [@CRCteresponde](https://twitter.com/CRCteresponde)  
[www.twitter.com/CRCteresponde](http://www.twitter.com/CRCteresponde)



### FanPage Facebook

Sección de mensajes, comentarios en nuestra página en Facebook:  
[www.facebook.com/CRCcol](http://www.facebook.com/CRCcol)



### Nuestra página web

[www.crcm.gov.co](http://www.crcm.gov.co)