

RESOLUCION 158 DE 2005

(febrero 26)

Diario Oficial No. 45.844 de 08 de marzo de 2005

COMISIÓN NACIONAL DE TELEVISIÓN

<NOTA DE VIGENCIA: Resolución derogada por el artículo 33 de la Resolución 398 de 2010>

Por la cual se crea el Centro de Atención al Usuario en la Estructura Orgánica de la Comisión Nacional de Televisión.

Resumen de Notas de Vigencia

NOTAS DE VIGENCIA:

- Resolución derogada por el artículo 33 de la Resolución 398 de 2010, publicada en el Diario Oficial No. 47.687 de 21 de abril de 2010, 'Por la cual se reglamenta el trámite interno de las peticiones, quejas y reclamos en la Comisión Nacional de Televisión y se dictan otras disposiciones'
- Modificada por la Resolución 1142 de 2006, publicada en el Diario Oficial No. 46.447 de 9 de noviembre de 2006, 'Por medio de la cual se modifica la Resolución [0158](#) del 26 de febrero de 2005 y se reglamenta el trámite interno del derecho de petición y las quejas y reclamos en la Comisión Nacional de Televisión'

LA JUNTA DIRECTIVA DE LA COMISIÓN NACIONAL DE TELEVISIÓN,

en ejercicio de sus facultades constitucionales y legales, en especial las conferidas en el artículo [50](#), literal j) de la Ley 182 de 1995 y en la Resolución número 185 de 1996 artículo [60](#) numeral 14 y artículo [15](#) numerales 11 y 12, y

CONSIDERANDO:

Que los artículos [23](#) de la Constitución Política y [50](#) y siguientes del Código Contencioso Administrativo consagran a favor de toda persona el derecho a elevar peticiones respetuosas ante las autoridades por motivos de interés general o particular en forma verbal o escrita y a obtener pronta respuesta so pena de incurrir en las sanciones correspondientes;

Que la Ley 190 de 1985 en sus artículos 53 a 55, establece que las quejas y reclamos se resolverán o contestarán siguiendo los principios, términos y procedimientos establecidos en el Código Contencioso Administrativo y que para ello las entidades de carácter público deben tener una dependencia encargada de recibir, tramitar y resolver las quejas y reclamos que tengan que ver con la prestación del servicio de acuerdo a su misión. Asimismo, deberá entregar una información periódica sobre los servicios con número, tipo y estado de quejas y reclamos y sobre las principales recomendaciones de los particulares para mejorar los servicios. Además se debe contar una línea telefónica gratuita permanente;

Que el artículo [209](#) de la Constitución Política señala 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 el artículo [12](#) de la Ley 57 de 1985, por la cual se ordena la publicidad de los actos y documentos oficiales, dispone que toda persona tiene derecho a consultar los documentos que reposen en las oficinas públicas y a que se le expida copia de los mismos, siempre que dichos documentos no tengan carácter reservado, conforme a la Constitución o la ley, o no hagan relación a la defensa o seguridad nacional;

Que es necesario distribuir adecuadamente las funciones de las distintas dependencias de la Comisión para lograr mayor efectividad en la gestión institucional;

Que conforme lo establecen los artículos [312](#) y [313](#) de la Ley 600 de 2000 y [201](#) de la Ley 906 de 2004, las entidades públicas que ejercen funciones de vigilancia y control en asuntos de su competencia cumplen funciones permanentes de policía judicial de manera especial dentro de su competencia y corresponde al director de estas entidades, en coordinación con el Fiscal General de la Nación, determinar cuáles son los servidores públicos de su dependencia que integrarán las unidades correspondientes;

Que por desplegar la Comisión Nacional de Televisión, de acuerdo con la Ley [182](#) de 1995, labores de vigilancia y control, le corresponderá ejercer funciones permanentemente de policía judicial de manera especial dentro de su competencia en el proceso penal y consecuentemente integrar la Unidad de Policía Judicial;

Que entre las funciones que deben cumplir los organismos estatales están las de velar por el cumplimiento de las normas orgánicas, por el eficiente desempeño de las funciones técnicas y administrativas, coordinar las actividades de las distintas dependencias y certificar y protocolizar los documentos oficiales de las entidades;

Que es necesaria la creación de una dependencia encargada de la atención al ciudadano, en las quejas, peticiones y reclamos, la administración de los documentos de la Comisión Nacional de Televisión, las labores correspondientes al archivo y correspondencia y las de notificación de los actos administrativos de carácter particular que expida la Comisión, de tal manera que pueda cumplir eficazmente con la responsabilidad atinente al derecho de información;

Que de conformidad con lo anterior, la Junta Directiva en sesiones del 10 y 17 de febrero del año 2005, Actas números 1132 y 1137 determinó la adopción de la siguiente resolución,

RESUELVE:

ARTÍCULO 1o. <Resolución derogada por el artículo 33 de la Resolución 398 de 2010> Crear en la estructura orgánica de la Comisión Nacional de Televisión, adscrito a la Secretaría General, el Centro de Atención al Usuario.



ARTÍCULO 2o. <Artículo derogado por el artículo 27 de la Resolución 1142 de 2006>

Notas de Vigencia

- Artículo derogado por el artículo 27 de la Resolución 1142 de 2006, publicada en el Diario Oficial No. 46.447 de 9 de noviembre de 2006.

Legislación Anterior

Texto original de la Resolución 158 de 2005:

ARTÍCULO 2. El Centro de Atención al Usuario se encargará de las labores de vigilancia, seguimiento y control preventivo en la prestación del servicio de televisión y las funciones permanentes de policía judicial de manera especial dentro de su competencia: Archivo y Correspondencia; Atención a las Quejas, Reclamos y Sugerencias; Centro Documental y Notificaciones.

PARÁGRAFO 1o. El centro de Atención al Usuario cumplirá específicamente las siguientes funciones:

- a) Brindar excelente información y orientación general al usuario sobre servicios de la Comisión Nacional de Televisión;
- b) Velar por la efectividad del derecho de petición: Con tal fin instruir debidamente a quienes deseen presentar una petición;
- c) Recibir las peticiones, quejas y reclamos de los ciudadanos, que se presenten en forma escrita, personal verbal, personal escrita, vía fax, telefónica o vía Internet, clasificarlas y dar traslado del asunto a la dependencia competente;
- d) Organizar, canalizar, agilizar y resolver las peticiones, quejas y reclamos y trasladarlas de manera inmediata a su recibo a la dependencia correspondiente cuando no fuere de su competencia;
- e) Realizar seguimiento, control y evaluación a las quejas presentadas por los usuarios y presentar el informe correspondiente a la Junta Directiva;
- f) Alertar a los funcionarios encargados de tramitar peticiones o consultas sobre el vencimiento de términos e informar cuando e llo ocurra a la Dirección de la entidad;
- g) Atender de manera directa y dentro de los términos legales lo relacionado con peticiones sobre información, consulta de documentos y expedición de copias. Para tal fin acudirá a las oficinas correspondientes en busca de la información quienes estarán en la obligación de prestar la colaboración correspondiente;
- h) Informar y comunicar al peticionario el trámite dado a su solicitud;
- i) Coordinar todo lo relacionado con notificaciones de las decisiones y actuaciones proferidas por las distintas dependencias de la Comisión Nacional de Televisión;
- j) Proponer políticas y directrices para la función archivística y velar por el cumplimiento de las que adopte la entidad;
- k) Tramitar ante la dependencia y/o funcionario responsable, la queja, reclamo o los derechos de petición, a fin que se resuelva y comunique al interesado la decisión adoptada;
- l) Trasladar dentro de los diez (10) días hábiles siguientes a la radicación de la comunicación, las quejas o reclamos que competen a otras entidades;
- m) Informar a las personas cuando se lo soliciten el estado del trámite de su solicitud;
- n) Evaluar trimestralmente las quejas y reclamos que hayan sido presentadas hasta la fecha,

con el propósito de cuantificar y precisar las causas más frecuentes de las quejas, con el fin de que se adopten por parte de la institución las políticas que se encaminen al continuo mejoramiento de los servicios y funciones atribuidas a la entidad;

- o) Archivar las peticiones, quejas y sugerencias, guardando copia de estas de conformidad con las normas vigentes sobre archivo;
- p) Ejecutar y coordinar en la Entidad la función archivística y velar por el cumplimiento de las normas, que rigen la administración de los archivos en Colombia;
- q) Normalizar, fijar y controlar los procedimientos para la elaboración, trámite, recepción, despacho, archivo, microfilmación y conservación de la documentación de la entidad, durante todo el ciclo de los mismos;
- r) Adoptar los sistemas y tecnologías que garanticen la conservación y adecuada consulta de la documentación que constituya la memoria institucional;
- s) Apoyar, supervisar y controlar la organización y transferencia de la documentación entre los archivos de gestión o de oficina y el archivo central e histórico;
- t) Garantizar la prestación de los servicios de recepción y trámite de correspondencia interna y externa; control, archivo y suministro de información de todas las series documentales que reposan en los archivos central e histórico;
- u) Asesorar y prestar colaboración a todas las dependencias de la Comisión en la organización de los archivos de gestión;
- v) Propender por la implantación en la Entidad de la Tabla de Retención Documental;
- w) Atender la consulta de documentos oficiales de la Comisión, siempre y cuando no tengan el carácter de reservados y expedir copia o fotocopias, si el interesado así lo desea;
- x) Proponer políticas y directrices para la función archivística y velar por el cumplimiento de las que adopte la entidad;
- y) Numerar, fechar y responder por la conservación y custodia en forma consecutiva de los originales de los diferentes actos administrativos proferidos por la Comisión;
- z) Comunicar los actos administrativos expedidos por la Comisión Nacional de Televisión.

Las demás que le sean asignadas y que correspondan a la naturaleza de los procesos de la dependencia.

PARÁGRAFO 2o. El centro de servicios al usuario además de las labores de vigilancia, seguimiento y control sobre las peticiones y reclamaciones de los usuarios, cumplirá las funciones permanentes de policía judicial de manera especial dentro de su competencia, que de acuerdo con el artículo [312](#) de la Ley 600 de 2000 y el artículo [202](#) de la Ley 906 de 2004, le compete a la CNTV, como organismo de vigilancia y control, deslindando claramente la función de policía administrativa y policía judicial.



ARTÍCULO 3o. <Artículo derogado por el artículo 27 de la Resolución 1142 de 2006>

Notas de Vigencia

- Artículo derogado por el artículo 27 de la Resolución 1142 de 2006, publicada en el Diario Oficial No. 46.447 de 9 de noviembre de 2006.

Legislación Anterior

Texto original de la Resolución 158 de 2005:

ARTÍCULO 3. Créase la Unidad de policía judicial de la Comisión Nacional de Televisión para apoyar la investigación penal, dentro de la estructura del Centro de Servicios al Usuario que agrupe las labores de vigilancia, seguimiento y control preventivo.

La Unidad de Policía Judicial estará integrada con la planta de personal que señale el manual de funciones y requisitos de la Entidad para el Centro de Servicios al Usuario, sin perjuicio, que se pueda designar cualquier otro profesional de la CNTV para brindar apoyo técnico especializado en las investigaciones que adelante la Fiscalía General de la Nación.

En cumplimiento de las labores de vigilancia, seguimiento y control preventivo y las permanentes de policía judicial de manera especial dentro de su competencia, el centro de servicios al usuario cumplirá las siguientes funciones:

- a) Recibir y valorar la queja o asunto (administrativo-penal);
- b) Hacer seguimiento a las quejas y reclamos que contra los operadores del servicio, presenten los usuarios;
- c) Formular acciones correctivas a los vigilados;
- d) Efectuar seguimiento a la manera como los operadores del servicio adoptan los correctivos formulados;
- e) Según el caso, de oficio o a solicitud de parte dar inicio a una indagación previa (administrativa o penal o las dos según el caso);
- f) Si fuere procedente, ordenar a través de auto la práctica de las pruebas necesarias. Pudiendo ordenar la práctica de visitas de inspección;
- g) Dirigir y coordinar la realización de pruebas según el asunto a verificar (jurídica, técnica, financiera, contable);
- h) Practicada la visita, evaluar exhaustivamente las circunstancias de tiempo, modo y lugar, que permita determinar: a) El archivo de las diligencias, b) El inicio de investigación formal, c) Reporte de iniciación a la Fiscalía;
- i) En cualquiera de las situaciones previstas en el literal anterior se hará una breve fundamentación de los hechos y las razones de orden jurídico que sustentan la determinación;
- j) Dar traslado de inicio de investigación formal a la Oficina competente;
- k) Dar el reporte de iniciación a la Fiscalía, cuando el asunto sea de carácter penal;
- l) Interactuar con la Fiscalía para apoyar la investigación penal. El procedimiento para este caso será el indicado por el Fiscal director de la investigación, de acuerdo con los artículos

[207](#) de la Ley 906 de 2004, o [312](#) y s.s. de la Ley 600 de 2000, según el caso;

m) Ejecutar la orden de apertura de investigación, así como la medida preventiva de aprehensión de los equipos, y demás actuaciones inherentes al procedimiento señalado en el Acuerdo [004](#) del 28 de diciembre de 2004;

n) Informar a los usuarios, sobre los requisitos necesarios para tramitar una solicitud de prestación de los servicios de Televisión, en cualquiera de las modalidades existentes;

o) Recibir los documentos de solicitud de licencia para la prestación de los servicios de televisión, en cualquiera de las modalidades existentes y verificar que los mismos estén completos;

p) Remitir a las dependencias competentes las solicitudes a las que se refiere el literal anterior, y hacer un estricto seguimiento al trámite que siguen las mismas;

q) Las demás inherentes a su naturaleza y que se le asignen por parte de la Junta Directiva.



ARTÍCULO 4o. <Resolución derogada por el artículo 33 de la Resolución 398 de 2010> Para el cumplimiento de sus funciones el Centro de Atención al Usuario, tendrá la planta de personal que señale el manual de funciones y requisitos de la Entidad. Adicionalmente para la recepción de las quejas, reclamos y sugerencias, se utilizarán entre otros, los siguientes mecanismos: línea telefónica, fax, correo electrónico y comunicación escrita, sin perjuicio del uso de cualquier otro medio de comunicación.



ARTÍCULO 5o. DE LAS NOTIFICACIONES. <Resolución derogada por el artículo 33 de la Resolución 398 de 2010> Todas las decisiones y actuaciones proferidas por las dependencias de la CNTV, que en desarrollo de las actuaciones administrativas que deban notificarse a los interesados, se notificarán por conducto del Centro de Atención al Usuario, conforme a los procedimientos y sistemas establecidos en la ley. Para tal efecto la dependencia correspondiente remitirá la actuación al Centro de Atención al Usuario junto con la decisión a notificar, la cual se efectuará de manera inmediata.



ARTÍCULO 6o. <Resolución derogada por el artículo 33 de la Resolución 398 de 2010> La Oficina de Control Interno de la CNTV verificará trimestralmente el cumplimiento de los términos de ley para resolver los derechos de petición, consulta, copia, información que se presenten a la CNTV e informará a la Junta Directiva sobre el particular.



ARTÍCULO 7o. <Resolución derogada por el artículo 33 de la Resolución 398 de 2010> En lo relativo a los aspectos no contemplados en esta resolución se aplicarán las disposiciones del Código Contencioso Administrativo y las disposiciones que lo modifiquen, así como la normatividad vigente que reglamente la materia.



ARTÍCULO 8o. VIGENCIA Y DEROGATORIAS. <Resolución derogada por el artículo 33 de la Resolución 398 de 2010> La presente resolución rige a partir de la fecha de su publicación y deroga las disposiciones que le sean contrarias.

Publíquese, comuníquese y cúmplase.

Dada en Bogotá, D. C., a 26 de febrero de 2005.

El Director,

JORGE FIGUEROA CLAUSEN.



Disposiciones analizadas por Avance Jurídico Casa Editorial Ltda.

Compilación Jurídica MINTIC

n.d.

Última actualización: 31 de enero de 2024 - (Diario Oficial No. 52.643 - 19 de enero de 2024)



MINTIC