



RESPUESTA A RADICACION ENTRADA No. 2025801252

Desde Comisión de Regulación de Comunicaciones <comunicacioncrccare@crcom.gov.co>

Fecha Mar 4/02/2025 4:26 PM

CC Comisión de Regulación de Comunicaciones <comunicacioncrccare@crcom.gov.co>;
ENVIOCORREOCERTIFICADO@CORREOCERTIFICADO-4-72.COM <ENVIOCORREOCERTIFICADO@CORREOCERTIFICADO-4-72.COM>

RADICACION DE SALIDA No. 2025503523

Rad. 2025801252, 2025801269

Cod. 8000

Bogotá, D.C.



REF: Respuesta a su consulta sobre el reporte del formato P.5.1 puntos de atención al público.

La Comisión de Regulación de Comunicaciones (CRC) recibió su comunicación con números de radicado 2025801252 y 2025801269 (traslado de la misma consulta por parte del Ministerio de Tecnologías de la Información y las Comunicaciones - Mintic), en la cual nos solicita aclaración sobre si debe cargar información en el formato P.5.1 puntos de atención al público para el último periodo (2024-4T) dado que el operador no renovó su licencia ante el Mintic, y en caso afirmativo si debe corregir la información cargada anteriormente con información hasta septiembre.

Antes de referirnos a su consulta, debe aclararse que la CRC, al rendir conceptos, lo hace de conformidad con lo dispuesto en el Artículo 28 del Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo- CPACA, y según las competencias y facultades que le han sido otorgadas por el ordenamiento jurídico vigente, en particular, lo previsto en la Ley 1341 de 2009, modificada por la Ley 1978 de 2019 y la legislación complementaria. De este modo, el alcance del pronunciamiento solicitado tendrá las consecuencias que la normatividad le otorga a los conceptos rendidos por las autoridades administrativas. Al respecto, se debe recordar que en la medida en que los conceptos no pueden analizar situaciones de orden particular y concreto, los mismos hacen referencia de manera general y abstracta respecto de las materias sobre las que versa su consulta.

Con relación a su consulta, en las definiciones del mencionado formato P.5.1 dentro de la Resolución CRC 5050 de 2016 (compilatoria) está establecido que "Este formato deberá ser diligenciado por los operadores postales habilitados para prestar el servicio de mensajería expresa, el operador postal oficial como operador del servicio de correo y los operadores postales habilitados para prestar servicios postales de pago.". En ese sentido, es claro que al no encontrarse el operador "habilitado para prestar el servicio de mensajería expresa" al último día del semestre de reporte no tiene la obligación de reportar el formato.

<https://outlook.office.com/mail/id/AAkALgAAAAAHYQDEapmEc2byACqAC%2FEWg0Ayheued%2BQ1UCRoDaSICettgAHun9YIQAA>

Sin embargo, dado que voluntariamente ya cargó información en el SIUST para el periodo 2024-4T, debe asegurarse que esta refleje la situación actual del operador, por lo cual, se sugiere que en lugar de cargar el reporte en ceros como lo está considerando, corrija el reporte efectuado indicando el evento "cierre del punto de atención" establecido en la columna "Tipo de evento reportado" para cada uno de los puntos de atención dentro del plazo establecido para el reporte (sin embargo, si lo requiere podemos solicitar desde la CRC a la Mesa de Servicio Sectorial del Mintic la apertura extemporánea de la herramienta HECAA para este propósito), bajo el supuesto que esto corresponde a la realidad de esos puntos de atención. Lo anterior con el fin de que NO sean tenidos en cuenta en los reportes de la CRC ni en el mapa de puntos de atención que se actualiza semestralmente.

Para consultas relacionadas con el cargue de la información o el acceso a la herramienta HECAA, puede comunicarse con la Mesa de Servicio Sectorial del Ministerio de Tecnologías de la Información y las Comunicaciones a través de la línea telefónica (601) 3443460 Opción 1 Ext. 3325 o 3215 o al correo electrónico mesadeserviciosectorial@mintic.gov.co

En estos términos esperamos haber resuelto su consulta. Cualquier inquietud adicional con gusto será atendida.

Proyectado por: Mario Rodriguez

Finalmente, le solicitamos diligenciar la encuesta haciendo click en el siguiente enlace: [encuesta](#). La información es muy valiosa para la CRC ya que nos permite mejorar la calidad de nuestra atención.

Le solicitamos que en caso de que requiera elevar una petición adicional sobre éste u otro tema lo realice a través de nuestro correo institucional atencioncliente@crcom.gov.co, **único correo habilitado** para la radicación de las solicitudes o acceda al siguiente [formulario](#).

NOTA: Este mensaje fue enviado por el sistema de Gestión Documental de la Comisión de Regulación de Comunicaciones. **Por favor no intente responder a este mensaje, dado que este buzón de correo no es revisado por ningún funcionario de esta Entidad.**

En caso de requerir información adicional, por favor acceda al siguiente [formulario](#).

Cordial saludo,



**COMISIÓN
DE REGULACIÓN
DE COMUNICACIONES**
REPÚBLICA DE COLOMBIA

Mariana Sarmiento Argüello

Coordinadora de Relaciones con Grupos de Valor

atencioncliente@crccom.gov.co

Calle 59a Bis No. 5 - 53 Piso 9 Ed. Link Siete Sesenta
Código Postal: 110231 - Tel: +57 601 3198300
Bogotá - Colombia



Cuida el medio ambiente,
no imprimas este correo si
no es necesario.

Nota Confidencial: Esta comunicación constituye un pronunciamiento oficial de la Comisión de Regulación de Comunicaciones, y esta entidad no se hace responsable por las alteraciones que pueda sufrir este mensaje después de su envío.