

Rad. 2025801623
Cod 4000
Bogotá D.C.

CRC
Radicación: 2025504549
Fecha: 12/02/2025 12:03:16 P. M.
Proceso: 4000 RELACIONES CON GRUPOS DE VALOR

ASUNTO: Derecho de Petición y acuse de recibo documento CRC con Radicación 2025502207 de fecha 27/01/2025.

La Comisión de Regulación de Comunicaciones (CRC) acusa recibo de su comunicación, radicada internamente bajo el número 2025801623, mediante la cual indica lo siguiente:

(...)

«Una vez leído el texto de su respuesta debo aclarar que mi intención con la petición que formulé radicada internamente bajo el número 2025800506 no buscaba un concepto jurídico, sino un pronunciamiento oficial respecto de la ocurrencia o no de unos hechos, de los cuales tiene conocimiento y ha sido participe la Comisión de Regulación de Comunicaciones - CRC.

Por lo anterior, en ejercicio de mi derecho fundamental a presentar peticiones respetuosas ante las autoridades públicas, así como de ejercer control social a la gestión pública, de manera respetuosa me permito presentar la siguiente:

PETICIÓN

*1. Solicito que la Comisión de Regulación de Comunicaciones informe si le ha sido posible, si o no, hacerle llegar comunicaciones al suscrito, Harlan Andrés Henao Serna, a la dirección **Calle 68 N 00 25** de la ciudad de Bogotá.*

Respetuosamente manifiesto que la petición formulada no tiene como finalidad la emisión de un concepto por parte de la CRC, sino que busca de manera transparente que la CRC informe respecto de la ocurrencia o no, de unas situaciones que le competen y de la cual claramente tiene conocimiento directo, toda vez que me ha hecho llegar varias comunicaciones a la dirección señalada, por lo cual les ruego responder de manera clara, precisa, congruente, atendiendo exclusivamente lo solicitado, sin incluir información impertinente ni fórmulas evasivas, de manera que se me permita el ejercicio de mis derechos fundamentales.

NOTIFICACIONES: *Las recibo en la Calle 68 N 00 25 de la ciudad de Bogotá».*

Inicialmente es de mencionar que lo solicitado en la presente comunicación, usted ya lo había requerido mediante derechos de petición bajo los radicados 2024827344, 2025800204,

2025800506, y esta Comisión dio respuesta a las solicitudes bajo los radicados de salida 2024540256, 2025500363 y 2025502207 respectivamente.

Así las cosas y de conformidad con el artículo 28 del (CPACA), me remito a las respuestas otorgadas por esta Comisión en las que se dejó en evidencia lo siguiente:

1. La CRC no puede referirse a casos particulares o concretos, sino que debe responder de manera general y abstracta, y sobre el contenido y aplicación del marco regulatorio vigente, la situación puesta a consideración.
2. La Regulación en la materia prevé como uno de los motivos de devolución, la dirección errada, es así como en el artículo [5.4.2.10](#) de la Resolución CRC 5050 de 2016, subrogado por el artículo [3](#) de la Resolución 6494 de 2022, dispone:

"Los operadores de los servicios postales de Mensajería Expresa deberán registrar en la prueba de entrega de que tratan los artículos [5.4.2.6](#) y [5.4.2.9](#) de la presente resolución, el motivo de la devolución por el cual no fue posible entregar el objeto postal al usuario destinatario y procederán a su devolución sin costo alguno para el usuario remitente, de conformidad con lo previsto en el numeral 1 del artículo [25](#) de la Ley 1369 de 2009.

Se tendrán como motivos de devolución los siguientes:

5.4.2.10.1. Desconocido. Corresponde a aquellas situaciones en las cuales la persona que se encuentra en la dirección registrada en la guía manifiesta no conocer al usuario destinatario.

5.4.2.10.2. Rehusado. Corresponde a la situación en la que el usuario destinatario rechaza o se niega a recibir el objeto postal.

5.4.2.10.3. No reside. Corresponde a aquella situación en la cual la persona que se encuentra en la dirección registrada en la guía manifiesta que el usuario destinatario ya no reside en ese lugar o cuando el usuario destinatario ha fallecido.

5.4.2.10.4. No reclamado. Corresponde a los casos en los cuales, una vez surtido el trámite previsto en el artículo [5.4.2.11](#) de la presente resolución y pasados los términos allí establecidos, el objeto postal no es reclamado por el usuario destinatario en la oficina del operador.

5.4.2.10.5. Dirección errada. Corresponde a los eventos en los cuales la dirección suministrada en la guía por el usuario remitente carece de algún elemento que permita su identificación inequívoca o no exista.

5.4.2.10.6. Otros. Corresponde a aquellas situaciones que impiden que el objeto postal sea entregado al destinatario registrado en la guía por fuerza mayor, caso fortuito u otros eventos que considere necesario el operador, siempre especificando la respectiva descripción."

Respecto a los requisitos mínimos que debe contener la guía para los envíos individuales, la regulación en su artículo 5.4.2.5 el cual señala que en la guía que deben expedir los operadores de Mensajería Expresa debe contener como mínimo la siguiente información:

- “1. *Datos del remitente: nombre o razón social, NIT, o documento de identificación (tarjeta de identidad, cédula de ciudadanía, cédula de extranjería o pasaporte), dirección, número de teléfono fijo o móvil, correo electrónico cuando aplique, ciudad de origen y país.*
2. *Datos del destinatario: nombre o razón social, dirección, número de teléfono fijo o móvil, correo electrónico cuando aplique, ciudad de destino y país.*
3. *Código Postal del lugar de entrega del objeto postal.*
4. *Descripción del contenido del envío.*
5. *Fecha y hora de admisión del objeto postal.*
6. *Peso real del envío.*
7. *Valor declarado del objeto postal*
8. *Valor asegurado del envío, cuando a ello hubiere lugar*
9. *Identificador único del envío.*
10. *Código de barras u otro mecanismo de tecnología equivalente o superior, para el rastreo de los envíos.*
11. *Campo donde conste el medio elegido por el usuario impositor para recibir la prueba de admisión: electrónico (correo electrónico cuando aplique, página web u otros) o físico.*
12. *Datos del operador postal: Razón social, NIT, dirección y signo distintivo (logo), cuando a esto último hubiere lugar.*
13. *Información para rastreo: página web, número de teléfono y demás opciones de que disponga el operador para que el usuario consulte el estado del envío.*
14. *Información de los mecanismos dispuestos para la presentación de peticiones, quejas y recursos (número de teléfono, correo electrónico cuando aplique, página web, oficinas de atención, etc.).*
15. *Día en el cual se tiene programada la entrega al usuario destinatario”.*

En el caso de los envíos postales, si la dirección es incorrecta, el paquete se devuelve a la dirección de devolución, en el TÍTULO II de la Resolución CRC 5050 de 2016 en el numeral 2.2.6.1.8. de su artículo **2.2.6.1. DERECHOS DE LOS USUARIOS.**, la obligación en cabeza del operador postal de devolver al remitente los objetos postales no entregados al destinatario. Adicionalmente esta Resolución dispone la obligación de reparar al usuario en caso de pérdida de conformidad con el régimen de indemnizaciones allí dispuesto.

Respecto a los intentos de entrega se reitera lo señalado en el artículo [5.4.2.11](#) de la Resolución CRC 5050 de 2016, el cual dispone lo siguiente:

«**ARTÍCULO 5.4.2.11. INTENTOS DE ENTREGA.** *En el evento en que el operador del servicio de Mensajería Expresa proceda a efectuar la entrega del objeto postal en el domicilio del usuario destinatario consignado en la guía y este no encuentre a nadie, deberá expedir un documento por*

medios físicos o electrónicos, en el que informe que tuvo lugar un intento de entrega de dicho objeto.

El documento deberá contener, por lo menos, la siguiente información

- 1. Nombre del operador postal que está a cargo de la prestación del servicio.*
- 2. Nombre del usuario remitente.*
- 3. Número de la guía.*
- 4. Fecha y hora del intento de entrega.*
- 5. Fecha y hora del próximo intento de entrega.*
- 6. Dirección, número de teléfono y horario de atención de la oficina donde se encuentra a disposición del usuario destinatario el objeto postal.*
- 7. Fecha hasta la cual se conservará el objeto postal en la oficina indicada.*

El documento a que se refiere el presente artículo relativo a los intentos de entrega de los objetos postales no tendrá que expedirse y diligenciarse en los eventos en que al primer intento de entrega se configure alguno de los motivos de devolución establecidos en los numerales 5.4.2.10.1, 5.4.2.10.2, 5.4.2.10.3, o 5.4.2.10.5 del artículo [54.2.10](#) de la presente resolución.

Los operadores de servicios postales de Mensajería Expresa deben efectuar al menos dos (2) intentos de entrega, entre los cuales no debe transcurrir un tiempo superior a tres (3) días hábiles. Luego de que se configure el primer intento como fallido (primer aviso), el operador deberá contactar al usuario destinatario y acordar la entrega del objeto postal, utilizando para ello los medios que tenga disponible. En caso de no poder establecer comunicación con el usuario, el operador deberá dejar constancia de las gestiones realizadas, las cuales deben ser conservadas en los términos previstos en el artículo [35](#) de la Ley 1369 de 2009.

Si después de dos (2) intentos no se logra llevar a cabo la entrega del objeto postal, se debe dejar un segundo aviso informando al usuario destinatario que puede recoger el objeto en una determinada oficina de atención al usuario, indicando además la fecha límite de retiro, la cual será de veinte (20) días calendario, a partir de la fecha del último intento de entrega.

Si el objeto postal no es reclamado por el usuario destinatario en dicho plazo, este se considerará como no distribuible, caso en el cual se debe dar aplicación a lo dispuesto en el artículo [5.4.1.4](#) de la presente resolución. Sin perjuicio de lo anterior, los operadores de Mensajería Expresa podrán efectuar los intentos de entrega que consideren necesarios, hasta lograr la entrega del objeto postal al usuario destinatario registrado en la guía, para lo cual deberá expedir un documento por medios físicos o electrónicos en el que informe que tuvo lugar un intento de entrega.

Los intentos de entrega deben quedar registrados en la información materia de rastreo que debe estar disponible en la página web del operador y en la prueba de entrega, de que tratan los artículos, 5.4.2.6, 5.4.2.9 y 5.4.2.12 de la presente resolución.

Continuación: ASUNTO: Derecho de Petición y acuse de recibo documento CRC con Radicación 2025502207
de fecha 27/01/2025.

Página 5 de 6

PARÁGRAFO 1o. Las disposiciones del presente artículo no serán aplicables a los envíos postales correspondientes al ámbito internacional saliente.

PARÁGRAFO 2o. Los operadores postales que presten el servicio de Mensajería Expresa en el ámbito internacional entrante, una vez finalizadas las actividades aduaneras a cargo de la autoridad correspondiente, deben cumplir las disposiciones del presente artículo.

PARÁGRAFO 3o. Cuando el servicio de Mensajería Expresa tenga como fin la distribución de objetos postales masivos, el operador postal como mínimo deberá efectuar un (1) intento de entrega. En todo caso el operador deberá dejar, en el domicilio del usuario destinatario, el documento en el cual se informa que tuvo lugar dicho intento de entrega.”

En ese sentido, las respuestas otorgadas a sus derechos de petición han sido respondidos conforme a lo que la regulación establece sobre los temas de dirección errada, motivos de devolución, intentos de entrega, requisitos mínimos de la guía entre otros.

Así mismo, se deja claro que no está dentro de las competencias o funciones asignadas a esta entidad, indicar lo pretendido por usted «informe si le ha sido posible, si o no, hacerle llegar comunicaciones al suscrito, Harlan Andrés Henao Serna, a la dirección **Calle 68 N 00 25** de la ciudad de Bogotá», pues se reitera que no hace parte de las funciones otorgadas por el Legislador a esta entidad, y de hacerlo estaría inmersa en una extra limitación de funciones.

Finalmente en los términos del artículo 28 del Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo damos traslado de sus solicitudes y de las respuestas otorgadas por esta entidad a la Unidad Administrativa Especial de Catastro Distrital de Bogotá, para que dentro de sus competencias revise y analice su solicitud.

En los anteriores términos, damos respuesta a su comunicación y quedamos atentos a cualquier aclaración adicional que requiera.

Cordialmente,

MARIANA
SARMIENTO
ARGUELLO

Firmado digitalmente por
MARIANA SARMIENTO
ARGUELLO
Fecha: 2025.02.13 10:02:07
-05'00'

MARIANA SARMIENTO ARGÜELLO

Coordinadora Relaciones con Grupos de Valor

Proyectó: Luz Mireya Garzón

Traslado por competencia: Anexos 2024538131, 2024540256, 2025500363, 2025502207

Señores Catastro Bogotá

Mail: contactenos@catastrobogota.gov.co

Continuación: ASUNTO: Derecho de Petición y acuse de recibo documento CRC con Radicación 2025502207
de fecha 27/01/2025.

Página 6 de 6