



RESPUESTA A RADICACION ENTRADA No. 2025815416

Desde Comisión de Regulación de Comunicaciones <comunicacioncrccare@crcom.gov.co> **Fecha** Sáb 19/07/2025 2:44 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. 2025522425

Rad. 2025815416

Cod 4000

Bogotá D.C.



ASUNTO: INCUMPLIMIENTO EN ENTREGA DE PAQUETE POR PARTE DE SERVIENTREGA S.A.

La Comisión de Regulación de Comunicaciones (CRC) acusa recibo de su comunicación, radicada internamente bajo el número 2025815416, mediante la cual informa lo siguiente:

«Recurro a sus entes para poner en conocimiento situación presentada con la empresa Servientrega, el día sábado 5 de julio se realizó un envío de una caja desde la ciudad de Cali hasta Bogotá. De acuerdo información brindada por la empresa para entregar en una ciudad principal se demoran 4 días. El día lunes 7 de julio de acuerdo con seguimiento de la guía el paquete llegó a Bogotá y el día martes 8 de julio estaba enrutada, en la portería del edificio estuvieron pendiente pero nunca se acercaron, al actualizar la guía dice que se devolvió por novedades a lo cual procedimos a comunicarnos para ver qué novedad presentaron y nos informaron que dirección errada procedimos a indicar que esa era la dirección dado que es una unidad y es la dirección que registra, no obstante y con la urgencia de recibir el paquete les solicitamos que por favor dejarán el paquete en una oficina y que nosotros iríamos por el paquete porque lo necesitábamos urgente a lo cual nos respondieron que no era posible. Desde ese día empezó el calvario pues hemos estado llamando martes miércoles jueves y hoy viernes y todos los días nos dicen que van a escalar la solicitud.(...)»

Con el ánimo de dar respuesta a su petición, es importante aclarar que, de conformidad con las leyes 1341 de 2009 y 1369 de 2009, modificadas por la Ley 1978 de 2019, la CRC es el órgano encargado de promover la competencia en los mercados, promover 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 de que la prestación de los servicios sea económicamente eficiente, y refleje altos niveles de calidad de las redes y los servicios de telecomunicaciones, incluidas todas las modalidades del servicio de televisión y la radiodifusión sonora, así como de las diferentes clases de servicios postales.

Ahora bien, previo a hacer referencia al objeto de la consulta, debe mencionarse 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 la normatividad vigente. De este modo, el alcance del pronunciamiento solicitado tendrá las consecuencias que el ordenamiento jurídico le otorga a los conceptos rendidos por las autoridades administrativas. Así mismo, debe recordarse que los conceptos no pueden analizar situaciones de orden particular y concreto, sino que deben hacer referencia a la materia por la cual se pregunta de manera general y abstracta, y sobre el contenido y aplicación del marco regulatorio vigente.

Así las cosas, mediante la presente comunicación, la CRC se permite aclarar y responder, de manera general, los puntos de su comunicación que se encuentran relacionados directamente con las funciones que ostenta, a saber:

Como primera medida es de indicar que la regulación 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.”

Dado lo anterior, es claro que el motivo de devolución “Dirección errada” se configura cuando (i) la dirección suministrada en la guía por el usuario remitente no permite su identificación inequívoca o (ii) la dirección no existe.

Ahora bien, dado que el motivo de devolución “Dirección errada” contempla los casos en los cuales la dirección suministrada en la guía por el usuario remitente carece de algún elemento que permita su identificación inequívoca, es posible que una dirección incompleta pueda ser considerada como dirección errada.

La regulación indica cuales con los requisitos mínimos que debe contener la guía para los envíos individuales, en su artículo 5.4.2.5 el cual señala que la 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”.

De lo anterior, uno de los requisitos que debe llevar la guía tanto del remitente como del destinatario entre otros, se encuentra la dirección, que, conforme a la definición de la Real Academia de Lengua, son las “señas que indican dónde y a quién se envía una carta, documento o bulto”, así pues, la dirección goza de ciertos atributos que hacen que la orientación de un sitio sea específico.

Ahora bien, conforme a lo indicado anteriormente la dirección puede contemplar una serie de elementos identificables como pueden ser los números de apartamento, interior, casa etc., estos aparte de la dirección general, que al no tenerlos se entendería que la dirección está incompleta lo que podría configurar la causal de dirección errada o incompleta y por consiguiente la devolución del objeto postal.

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.

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.”.

De acuerdo con la norma transcrita el operador de mensajería expresa debe efectuar al menos dos (2) intentos de entrega, entre los cuales no debe transcurrir un tiempo superior a tres (3) días hábiles, así mismo, debe dejar en el domicilio del usuario destinatario el documento que informa que se presentó un intento de entrega y que contenga la información relacionada con el nombre del operador postal que está a cargo de la prestación del servicio; nombre del usuario remitente; número de la guía.; fecha y hora del intento de entrega; fecha y hora del próximo intento de entrega; dirección, número de teléfono y horario de atención de la oficina donde se encuentra a disposición del usuario destinatario el objeto postal y fecha hasta la cual se conservará el objeto postal en la oficina indicada. De lo anterior, se precisa que la regulación vigente no prevé ningún cobro adicional por parte del operador postal, por realizar los dos (2) intentos de entrega que como mínimo debe efectuar.

Igualmente y con el fin de brindarle las herramientas normativas frente a su caso, atentamente le informo que la Ley 1369 de 2009 y el artículo 2.2.6.1.8 de la Resolución CRC 5050 de 2016 disponen que “La devolución al remitente de los objetos postales que no hayan sido entregados al destinatario y la modificación de la dirección para una nueva remisión del envío mediante el pago de las tarifas correspondientes, siempre que las condiciones en relación con la cobertura fijadas por el operador postal para la prestación del servicio lo permitan.

En primer lugar, es de mencionar que la Ley 1369 de 2009, modificada por la Ley 1978 de 2019, establece el régimen general de prestación de los servicios postales y determina las competencias de las entidades encargadas de la regulación, el control y la vigilancia de dichos servicios. Así mismo, establece las condiciones y requisitos para la prestación de servicios postales por parte de los operadores postales, en tanto que la Superintendencia de Industria y Comercio –SIC-, es la entidad facultada para vigilar, controlar y velar por el cumplimiento de las obligaciones legales y regulatorias establecidas en favor de los usuarios.

Finalmente, es la Superintendencia de Industria y Comercio (SIC), la entidad facultada para hacer cumplir las normas sobre protección del consumidor en el mercado de los servicios postales, dado que usted ya envió copia de su queja ante dicha entidad no lo volveremos hacer.

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

Proyectó: Luz Mireya Garzón

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@crcom.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.