



Outlook

RESPUESTA A RADICACION ENTRADA No. 2025827579

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

Fecha Mar 18/11/2025 11:33 AM

Para MINTICRESPONDE@MINTIC.GOV.CO; CONTACTENOS@SIC.GOV.CO

CC ENVIOCORREOCERTIFICADO@CORREOCERTIFICADO-4-72.CO

RADICACION DE SALIDA No. 2025537559

 Rad. 2025827579
Cod. 4000
Bogotá, D.C.



ASUNTO: DERECHO DE PETICIÓN - ARTÍCULO 23 DE LA CONSTITUCIÓN POLÍTICA DE COLOMBIA Y LEY 1755 DE 2015

La Comisión de Regulación de Comunicaciones (CRC) recibió su comunicación que es dirigida a SERVIENTREGA SA y radicada en esta entidad bajo el No. 2025827579, mediante la cual realiza la siguiente solicitud:

«(...) Necesito por favor confirmar la fecha y hora exacta de entrega del número de guía 2265693199 puesto que en el comprobante de entrega aparece fecha 03/06/2025 sin hora de entrega y en el historial de la guía aparece como fecha de entrega 04/06/2025 a las 15:53

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 (CPCACA) 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.

En atención a lo indicado en su comunicación es de señalar que la regulación en su artículo 5.4.2.5 de la Resolución CRC 5050 de 2016, respecto al contenido que debe tener la guía señala lo siguiente:

«ARTÍCULO 5.4.2.5. GUÍA PARA LOS ENVÍOS INDIVIDUALES DEL SERVICIO DE MENSAJERÍA EXPRESA. Artículo subrogado por el artículo 3 de la Resolución 6494 de 2022. El nuevo texto es el siguiente: En los envíos individuales, al momento de la admisión del objeto postal los operadores de Mensajería Expresa deberán diligenciar una guía que cursará adherida al objeto postal en todo momento.

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.

PARÁGRAFO 1o. Los operadores postales podrán utilizar como guía un adhesivo que contenga como mínimo: el Identificador Único del Envío y un código de barras u otro mecanismo de tecnología equivalente o superior que facilite el acceso a la información contenida en el presente artículo.

PARÁGRAFO 2o. En la prestación del servicio de mensajería expresa de ámbito internacional saliente el campo correspondiente al código postal se deberá diligenciar siempre y cuando esté implementado en el país de destino, en caso contrario el operador postal deberá dejar constancia en la guía de tal situación.

PARÁGRAFO 3o. Si el usuario remitente del objeto postal desconoce algún dato del usuario destinatario deberá dejar constancia de ello y en ese caso no será necesario diligenciar los campos de la guía a los que haya lugar.

PARÁGRAFO 4o. 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 garantizar que una guía esté adherida al objeto postal (es la misma guía de origen) y deberán expedir una prueba de entrega al usuario destinatario.»

Por consiguiente, la regulación prevé la información mínima que debe contener la guía de entrega, dentro de los datos que debe tener la guía entre estos "5. Fecha y hora de admisión del objeto postal".

Igualmente es de indicar que el artículo 5.4.2.6. PRUEBA DE ENTREGA PARA ENVÍOS INDIVIDUALES DEL SERVICIO DE MENSAJERÍA EXPRESA de la Resolución CRC 5050 de 2016, en el parágrafo 1 indica lo siguiente:

«PARÁGRAFO 1o. Los operadores de Mensajería Expresa expedirán la cantidad de copias de la prueba de entrega que

consideren necesarias para la prestación del servicio, sin perjuicio del cumplimiento de las demás disposiciones relativas a la prueba de entrega contenidas en el Capítulo 2 del Título II de la presente resolución.

Luego le informo que dentro de la regulación expedida por la CRC existen una serie de medidas enfocadas exclusivamente en la protección de los derechos de los usuarios, en concordancia con las disposiciones legales establecidas en la Ley 1369 de 2009. De esta manera, dentro del Régimen de Protección de los Derechos de los Usuarios de los Servicios Postales se encuentra el deber de información que deben observar todos los proveedores de dichos servicios y sus aliados, desde antes de la celebración del contrato y durante el tiempo de su ejecución.

Sobre el particular, le informo que el incumplimiento de lo establecido en el CAPÍTULO 2 del TÍTULO II se considerará una violación al régimen de los servicios postales y acarreará las sanciones contempladas por la Ley, las cuales deberán ser impuestas por la Superintendencia de Industria y Comercio en ejercicio de su competencia de protección de los derechos de los usuarios de los servicios postales, y por el Ministerio de Tecnologías de la Información y las Comunicaciones en los eventos relacionados con la violación al régimen de los servicios postales, según corresponda.

De esta manera, de conformidad con los numerales 1 y 2 del artículo 18 de la Ley 1369 de 2009, el Ministerio de las Tecnologías de la Información y las Comunicaciones (MinTIC) es la autoridad de Inspección, Control y Vigilancia del régimen de servicios postales en Colombia y conforme al artículo 21 de la misma Ley, la SIC es la autoridad competente para hacer cumplir las normas sobre Libre Competencia, Competencia Desleal, y Protección del Consumidor en el mercado de los servicios postales, en los términos de la Ley 155 de 1959.

Finalmente, en virtud del artículo 21 del Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo, de manera paralela damos traslado de esta comunicación al MinTIC y a la SIC para que conozcan, en el marco de sus funciones, sobre su solicitud.

En los anteriores términos damos respuesta a su solicitud y estamos atentos a realizar cualquier aclaración al respecto.

Proyectado por: Luz Mireya Garzón

Traslado: Rad. 2025827579

DIRECCIÓN DE VIGILANCIA, INSPECCIÓN Y CONTROL
MINISTERIO DE TECNOLOGÍAS DE LA INFORMACIÓN Y LAS COMUNICACIONES – MinTIC
Email: minticresponde@mintic.gov.co

Señores
Superintendencia de Industria y Comercio
Mail: contactenos@sic.gov.co

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**
REPUBLICA 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



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.