



RESPUESTA A RADICACION ENTRADA No. 2025829095

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

Fecha Jue 4/12/2025 10:24 AM

Para SONIBARROMOL@GMAIL.COM <SONIBARROMOL@GMAIL.COM>;
SERVICIOALCIUDADANO@PROSPERIDADSOCIAL.GOV.CO
<SERVICIOALCIUDADANO@PROSPERIDADSOCIAL.GOV.CO>

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

 7 archivos adjuntos (2 MB)

6723687.html; 6723692.pdf; Respuesta Email Firmado 2025829095 - 4122025.pdf; 4955269.jpeg; 4955270.jpeg; 4955271.jpeg; 4955272.jpeg;

RADICACION DE SALIDA No. 2025539689

Rad. 2025829095

Cod. 4000

Bogotá, D.C.



ASUNTO: Queja Formal - Negación de Acceso a Servicio a Adulto Mayor. ATROPELLO.

Respetada Señora Molano,

La Comisión de Regulación de Comunicaciones acusa recibo de la comunicación radicada en esta entidad bajo el número 2025829095 mediante la cual indica lo siguiente:

«Yo, Sonia Barros Molano, identificada con Cédula de Ciudadanía Nro. 41.360.871 y con 80 años de edad, presento esta queja formal y enérgica debido al atropello y abuso que estoy sufriendo al intentar completar el registro en su app para recibir mi Subsidio de Adulto Mayor a través de Efecty. (...)

Esto es un claro abuso contra los derechos de los adultos mayores que carecen de la habilidad técnica o física para manejar los complejos procesos de autenticación digital. Necesito el acceso a mi subsidio con máxima urgencia.

Exijo una solución inmediata:

1. Que su equipo abra el registro de forma manual utilizando los documentos adjuntos a este correo, permitiéndole acceder a la información del giro de mi subsidio del gobierno, por Dios no sean inhumanos.
2. Adjunto a este correo fotografías claras de mi cédula (anverso y reverso) y una foto de mi rostro que prueban mi identidad, tal como lo solicitan, pero adaptadas a mi condición de imposibilidad de hacer la selfie interactiva.

Por la gravedad de este impedimento y el riesgo de perder el acceso a mi sustento, informo que esta comunicación va con copia a la Superintendencia Financiera de Colombia, la Personería de Bogotá, y la Contraloría de Bogotá, para que tomen conocimiento de este acto de negligencia y obstrucción al acceso de recursos vitales para un adulto mayor.»

Inicialmente es de aclarar que la Comisión de Regulación de Comunicaciones, 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 que la prestación de los servicios sea económicamente eficiente, y refleje altos niveles de calidad, de las redes y los servicios de comunicaciones, incluidos los servicios de televisión abierta radiodifundida y de radiodifusión sonora, de conformidad con el artículo 19 de la Ley 1341 de 2009, modificado por el artículo 15 de la Ley 1978 de 2019.

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.

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.

En ese sentido le informo que la CRC no tiene competencia para pronunciarse sobre los aspectos relacionados con la funcionalidad de las App de los operadores postales de pago, por los hechos que usted refiere en su comunicación.

Ahora bien, y en lo que tiene que ver con el tema del subsidio al adulto mayor, es de precisar que la CRC tampoco ostenta dentro de las funciones indicadas tanto por la Ley 1341 y 1369 de 2019, alguna relación con dicho aspecto.

Realizada la anterior precisión, debe mencionarse que de conformidad con lo indicado en el Decreto

Legislativo No. 812 del 4 de junio de 2020, se estableció que el Programa Social al Adulto Mayor estará a cargo del Departamento Administrativo para la Prosperidad Social, pues dicho programa busca aumentar la protección a los adultos mayores por medio de la entrega de un subsidio económico para aquellos que se encuentran desamparados, que no cuentan con una pensión, o viven en la extrema pobreza. Es así que el DAPS administra el sistema de información, define los criterios de priorización y supervisa la correcta ejecución del programa en coordinación con las alcaldías municipales y operadores de pago como el Banco Agrario.

Teniendo en cuenta lo anterior, paralelo a esta comunicación damos traslado de su comunicación al Departamento Administrativo para la Prosperidad Social, conforme a los términos del artículo 21 del Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo, para que, en el marco de sus competencias, conozca su solicitud y de respuesta a la misma.

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

Proyectado por: Luz Mireya Garzón Sánchez

Traslado por competencia: Rad. 2025829095

Señores:

Departamento Administrativo para la Prosperidad Social

Email: servicioalciudadano@prosperidadsocial.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,



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.