



RESPUESTA A RADICACION ENTRADA No. 2025830195

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

Fecha Lun 15/12/2025 12:13 PM

Para DANIELA.HRRA.ROJAS@GMAIL.COM <DANIELA.HRRA.ROJAS@GMAIL.COM>

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

 1 archivo adjunto (2 MB)

Respuesta Email Firmado 2025830195 - 15122025.pdf;

RADICACION DE SALIDA No. 2025540879

Rad. 2025830195

Cod 4000

Bogotá D.C.



ASUNTO: DERECHO DE PETICIÓN - QUEJA Y SOLICITUD DE CLARIDAD EN LA INFORMACIÓN SERVIENTREGA

Estimada Señora Herrera;

La Comisión de Regulación de Comunicaciones (CRC) acusa recibo de su comunicación que dirige a Servientrega y varias entidades, radicada internamente bajo el número 2025830195, mediante la cual narra una serie de hechos que sucedieron con Servientrega en el envío de unos documentos, realizando las siguientes peticiones:

« (...)

Con fundamento en el Estatuto del Consumidor (Ley 1480 de 2011), especialmente en los artículos 5, 6, 7, 8, 23 y 58, solicito se me brinde información clara, veraz y comprobable sobre el estado real de mi envío, así como una solución por el incumplimiento del servicio, dado que el paquete aparece como entregado sin evidencia válida de recepción.

De igual manera, presento esta solicitud como Derecho de Petición, conforme al artículo 23 de la Constitución Política y la Ley 1755 de 2015, por lo cual requiero respuesta de fondo y dentro del

término legal.

Recuerdo que los servicios postales están sometidos a vigilancia de la CRC, MinTIC y la Superintendencia de Industria y Comercio, autoridades ante las cuales procederé a elevar la queja correspondiente dado que la empresa no tiene canales de comunicación efectivos.»

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, sobre los tiempos de entrega del objeto postal.

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.

Teniendo claro lo anterior y con el fin de brindarle las herramientas normativas frente a su caso, atentamente le informo que la Ley 1369 de 2009, dispone en su artículo 24 la obligación en cabeza del operador postal de garantizar a los usuarios que se le reconozca y pague la indemnización por la pérdida del objeto postal.

Adicionalmente la Ley 1369 de 2009, en su artículo 32, consagra la obligación en cabeza de los operadores postales de recibir y tramitar las peticiones, reclamaciones y solicitudes de indemnización, relacionadas con la prestación del servicio y resolverlas dentro de los quince (15) días siguientes a su recibo. Este derecho se encuentra desarrollado en el Título II de la Resolución CRC 5050 de 2016, la cual puede consultar en el siguiente link

https://normograma.crcm.gov.co/crc/compilacion/docs/resolucion_crc_5050_2016.htm

Ahora bien, es de aclarar que mediante Resolución CRC 3038 de 2011, la cual se encuentra compilada en el TÍTULO II de la Resolución CRC 5050 de 2016, se expidió el Régimen de Protección de los Derechos de los Usuarios de Servicios Postales, la cual reitera 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.

Adicionalmente le informo que el artículo 2.2.1.2.2 de la Resolución CRC 5050 de 2016, respecto del suministro del servicio, establece lo siguiente:

"2.2.1.2.2. SUMINISTRO DEL SERVICIO. Los operadores de servicios postales deben prestar los servicios en forma eficiente, óptima y oportuna, cumpliendo con las normas de calidad establecidas para los mismos, atendiendo los principios de igualdad y no discriminación, y de libre competencia".

Igualmente es de señalar que dentro de las obligaciones de los operadores postales, tenemos la del ARTÍCULO 2.2.5.1. OBLIGACIONES DE LOS OPERADORES DE LOS SERVICIOS POSTALES. Sin perjuicio de las demás obligaciones contractuales y legales, y aquellas previstas en el ARTÍCULO 2.2.2.1 del TÍTULO II, los operadores postales tendrán las siguientes obligaciones frente a los usuarios:

2.2.5.1.1. Suministrar información precisa y actualizada acerca de los servicios que presta y, en particular, de las condiciones de acceso, tarifas, cobertura, frecuencia, tiempo de entrega del objeto postal, niveles de calidad, y procedimiento para la atención y trámite de las PQRs y las solicitudes de indemnización.

Concordante con lo anterior y en relación a la responsabilidad de los proveedores postales, el artículo 30 de la Ley en comento, prevé que los envíos postales una vez sean recibidos por los proveedores postales y en tanto no lleguen al destinatario, éstos responderán por el incumplimiento en las condiciones de prestación del servicio por pérdida, expoliación o avería del objeto mientras no sea entregado al destinatario o devuelto al remitente, según aplique, de conformidad con lo señalado en el artículo 25 de la Ley Postal.

Ahora bien, con fines ilustrativos le informo que por disposición del artículo 21 de la Ley 1369 de 2009, la Superintendencia de Industria y Comercio es la autoridad competente para hacer cumplir las normas sobre Protección del Consumidor en el mercado de los servicios postales, en los términos de la Ley 155 de 1959, el Decreto 2153 de 1992, la Ley 1340 de 2009, las Leyes 256 de 1996 y 510 de 1999 y el Decreto 3666 de 2002.

A su vez, el cumplimiento de las demás disposiciones del régimen de servicios postales corresponde al Ministerio de Tecnologías de la Información y las Comunicaciones como lo establece el numeral 10 del artículo 2 del Decreto 1064 de 2020.

Finalmente y teniendo en cuenta que ya envió copia de su solicitud tanto al operador postal como a las autoridades competentes, no lo volveremos a 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,



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.