

Rad. 2026804579
Cod. 2000
Bogotá, D.C.

CRC

Radicación: 2026511014
Fecha: 1/04/2026 3:29:38 P. M.
Proceso: 2000 DISEÑO REGULATORIO



REF: Respuesta a su comunicación «PETICIÓN»

Respetado señor Gutiérrez,

La Comisión de Regulación de Comunicaciones (CRC) acusa recibo de la comunicación radicada internamente bajo el número 2026804579, mediante la cual usted solicita concepto respecto de la aplicación de la regulación postal en relación con el intento de entrega y condiciones de distribución de órdenes de comparendo único nacional, particularmente en el marco de la Resolución CRC 3095 de 2011.

Sea lo primero informarle que la CRC, en virtud de lo dispuesto en el artículo 22 de la Ley 1341 de 2009, modificado por la Ley 1978 de 2019, es el organismo encargado de promover la competencia en los mercados de comunicaciones, fomentar el pluralismo informativo, prevenir el abuso de posición dominante, regular los mercados de redes y servicios de comunicaciones, y garantizar la protección de los derechos de los usuarios. Estas funciones tienen como propósito asegurar que la prestación de los servicios de comunicaciones sea económicamente eficiente y se realice con altos niveles de calidad, incluyendo los servicios de televisión abierta radiodifundida y radiodifusión sonora. Agréguese que la CRC ejerce funciones de inspección, vigilancia y control, pero únicamente en lo que respecta a la prestación del servicio público de televisión.

Previo a dar respuesta a sus interrogantes es pertinente mencionar que esta Comisión, 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). De este modo, el alcance del pronunciamiento solicitado tendrá los efectos que la normatividad le otorga a los conceptos rendidos por las autoridades administrativas, sobre lo que cabe recordar que en la medida en que los conceptos no pueden analizar situaciones de orden particular y concreto, los mismos deben hacer referencia de manera general y abstracta respecto de las materias sobre las que versa su consulta.

Adicionalmente, es preciso indicar que la Resolución CRC 3095 de 2011 fue compilada en la Resolución CRC 5050 de 2016, la cual contiene la regulación vigente en materia postal, y cuyas disposiciones han sido modificadas por normas posteriores. En ese sentido, se sugiere consultar el texto actualizado en el siguiente enlace:

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

Al respecto, la Comisión procede a dar respuesta a cada una de sus solicitudes en el mismo orden en el que fueron planteadas:

1. «Sírvese indicar si las secretarías de movilidad en Colombia conforme con la Resolución 3095 de 2011, se facultan para el intento de entrega de la orden de comparendo único nacional o el comparendo electrónico el día domingo o festivo»

Respuesta CRC:

En relación con su primera inquietud, es pertinente señalar que, cuando la entrega de la orden de comparendo se realiza a través de servicios postales, la responsabilidad de dicha actividad recae en los operadores postales debidamente habilitados para la prestación del servicio, y no en las secretarías de movilidad, las cuales actúan como remitentes del objeto postal.

En este sentido, los operadores postales desarrollan sus actividades conforme al régimen previsto en la Ley 1369 de 2009 y la regulación expedida por la CRC, compilada en la Resolución CRC 5050 de 2016, que establece las condiciones de prestación de los servicios postales.

Ahora bien, en lo que respecta a los tiempos de entrega, la regulación distingue entre el Servicio Postal Universal (SPU)¹ y los servicios de mensajería expresa², fijando estándares de calidad asociados a dichos servicios. Tales tiempos de entrega se encuentran definidos en días hábiles, lo cual implica que el cómputo del cumplimiento de los indicadores de calidad se realiza bajo esa lógica.

No obstante, es importante precisar que el hecho de que los tiempos estén definidos en días hábiles no implica una restricción operativa para la realización de actividades de distribución en días no hábiles. En efecto, la regulación postal vigente no contiene una disposición que prohíba a los operadores efectuar intentos de entrega en días domingo o festivos.

Por el contrario, en el marco de la libertad operativa de los prestadores del servicio postal y con el fin de garantizar la eficiencia en la entrega de los objetos postales, los operadores pueden organizar sus procesos logísticos y de distribución de manera que incluyan entregas en días no hábiles, siempre que se respeten las condiciones de calidad y las obligaciones de información al usuario previstas en la regulación.

En consecuencia, desde la perspectiva de la regulación postal expedida por la CRC, no existe una prohibición para realizar intentos de entrega de objetos postales en días domingo o festivos, sin perjuicio de las condiciones particulares del servicio contratado o de otras disposiciones normativas que pudieran resultar aplicables en contextos distintos al estrictamente postal.

2. «Sírvese indicar si las secretarías de movilidad en Colombia conforme con la Resolución 3095 de 2011, se obligan según el artículo 10, a dejar el objeto postal, esto es, la orden de comparendo único nacional, en la oficina postal de atención al usuario durante treinta días, cuando no se incurre en las causales de los numerales 9.1, 9.2, 9.3 o 9.5 del artículo 9º ibidem, indicando al interesado la fecha límite de reclamo».

¹ Artículo 5.5.2.4. de la Resolución CRC 5050 de 2016.

² Artículo 5.4.2.2. de la Resolución CRC 5050 de 2016.

Respuesta CRC:

Frente a su segunda inquietud, es necesario indicar que la disposición a la que hace referencia corresponde actualmente al artículo 5.4.2.11 de la Resolución CRC 5050 de 2016, modificado por la Resolución CRC 6494 de 2022, el cual resulta aplicable a los servicios de mensajería expresa.

De conformidad con dicha norma, los operadores postales deben realizar al menos dos (2) intentos de entrega. En caso de no lograrse la entrega, deberán informar al destinatario que el objeto postal puede ser reclamado en una oficina de atención al usuario, indicando la fecha límite para su retiro.

En este sentido, la regulación vigente establece que el objeto postal debe permanecer disponible para su reclamación por un término de veinte (20) días calendario, contados a partir del último intento de entrega. Vencido dicho término sin que el objeto sea reclamado, este se considera no distribuible, y se le dará el tratamiento previsto en la regulación.

3. «¿La resolución 3095 de 2011 regula el servicio postal en materia de intento de entrega de la orden de comparendo único nacional por concepto de fotodetección?».
Respuesta CRC:

En cuanto a su tercera inquietud, esta Comisión se permite indicar que la regulación postal expedida por la CRC es aplicable a los operadores habilitados para la prestación de servicios postales, sin establecer distinciones específicas en función del tipo de documento transportado.

En ese sentido, cuando una orden de comparendo (incluyendo aquellas derivadas de sistemas de fotodetección) es remitida a través de un operador postal (ya sea el Operador Postal Oficial o un operador de mensajería expresa), resulta aplicable la regulación postal vigente en materia de admisión, transporte, distribución e intentos de entrega de objetos postales, conforme al tipo de servicio utilizado.

En los anteriores términos damos respuesta a su comunicación.

Cordial saludo,

MARIANA SARMIENTO ARGÜELLO

Coordinadora de Relaciones con Grupos de Valor

Proyectado por: Laura Marcela Arzayús Sánchez

Revisado por: Guillermo Velásquez