

Rad. 2026703853  
Cod. 2000  
Bogotá, D.C.

CRC

Radicación: 2026514900  
Fecha: 4/05/2026 12:49:44 P. M.  
Proceso: 2000 DISEÑO REGULATORIO

**REF: Respuesta a su solicitud «concepto sobre la debida notificación personal de los actos administrativos de telecomunicaciones»**

Estimada Señora Luz Eilen,

La Comisión de Regulación de Comunicaciones (CRC) acusa recibido de su solicitud allegada mediante el radicado de correspondencia número 2026703853 del 24 de febrero de 2026, mediante la cual se solicita información respecto al asunto de la referencia.

En tal sentido, a continuación, la CRC procederá a dar respuesta a su petición en el siguiente orden:

**1. Alcance del presente pronunciamiento**

Antes de proceder a responder su inquietud, consideramos pertinente mencionar que el pronunciamiento que presenta esta Comisión en relación con los asuntos expuestos en su escrito de consulta se efectúa con sujeción de lo establecido en el artículo 28 del Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo -CPACA<sup>1</sup>- y de las competencias que se le han otorgado en el ordenamiento jurídico vigente. Considerando lo establecido en la norma citada, el pronunciamiento sobre los asuntos contenidos en su consulta tendrá el alcance y las consecuencias definidas en la normatividad aplicable, al ser conceptos emitidos por autoridades administrativas.

En igual sentido, tenga en cuenta que en sede de esta consulta no es dable que se emitan pronunciamientos o se analicen situaciones de carácter particular y concreto, pues el resultado de éste no desbordará los asuntos a los que se hace referencia a la materia por la cual se pregunta de manera general y abstracta, y sobre el contenido y aplicación del marco regulatorio; en este caso, lo correspondiente a las disposiciones legales y regulatorias, en lo relativo a las temáticas objeto de su consulta.

**2. Consideraciones preliminares sobre las competencias de esta Comisión**

Teniendo en cuenta el contexto general respecto del cual se enmarcan los asuntos que son materia de consulta, resulta oportuno señalar que según lo dispuesto por el artículo 19 de la Ley 1341 de 2009, modificada por la Ley 1978 de 2019, la CRC es «una Unidad Administrativa Especial, del orden nacional,

<sup>1</sup> «Artículo 28. Alcance de los conceptos. Salvo disposición legal en contrario, los conceptos emitidos por las autoridades como respuestas a peticiones realizadas en ejercicio del derecho a formular consultas no serán de obligatorio cumplimiento o ejecución».

con independencia administrativa, técnica, patrimonial, presupuestal, y con personería jurídica, la cual forma parte del Sector administrativo de Tecnologías de la Información y las Comunicaciones». A su turno, esta misma norma estableció que 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 comunicaciones, incluidos los servicios de televisión abierta radiodifundida y de radiodifusión sonora.

Para desarrollar el anterior objeto misional, el legislador otorgó directamente a la CRC, a través del artículo 22 de la Ley en comento, las funciones respecto de la provisión de redes y servicios de telecomunicaciones, incluyendo el servicio de televisión abierta radiodifundida y todas las demás modalidades del servicio de televisión y el servicio de radiodifusión sonora.

De manera especial, el artículo 53 de la mencionada ley establece que el régimen jurídico de protección a los usuarios en los servicios de comunicaciones se rige por la regulación de la CRC y en lo no previsto por esta, por el régimen general de protección al consumidor. Esta disposición reconoce derechos básicos como recibir atención adecuada, presentar peticiones y reclamaciones con respuesta oportuna, elegir y cambiar libremente al proveedor y acceder a información clara, veraz, suficiente y comprobable entre otros.

Adicional a lo anterior, es importante precisar que, conforme al marco normativo vigente, la CRC no ejerce funciones de inspección, vigilancia, control ni sanción sobre los operadores de telecomunicaciones. Estas competencias corresponden, por una parte, al Ministerio de Tecnologías de la Información y las Comunicaciones (MinTIC), que de acuerdo con lo establecido en el numeral 11 del artículo 18 de la Ley 1341 de 2009, es la entidad encargada de ejercer las funciones de inspección, vigilancia y control en el sector de Tecnologías de la Información y las Comunicaciones, de conformidad con la Ley.

Por otra parte, la Superintendencia de Industria y Comercio (SIC), según lo establece el numeral 26 del artículo 1 del Decreto 4886 de 2011, está facultada para investigar y sancionar las posibles infracciones al régimen de protección de los usuarios y a las normas sobre protección de la libre competencia.

### 3. Sobre la consulta propiamente dicha

Aclarados los asuntos expuestos, a continuación, se atenderá el interrogante puesto en conocimiento de esta Entidad:

«La presente es con el fin de solicitar un concepto sobre la debida notificación personal de los actos administrativos de telecomunicaciones, ya que según el CPACA, cuando no medie autorización para notificación electrónica se debe realizar personal enviando por correo certificado una citación según la información que se detalla a continuación: Pasos y formas de

notificación personal: Medio Electrónico Preferencial: La autoridad envía el acto al correo electrónico suministrado por el interesado, previa autorización de este. La notificación se entiende surtida a partir de la fecha y hora en que el Administrador accede al documento, lo cual es certificado por la administración. Correo Certificado: Si no hay autorización electrónica, se envía la citación a la dirección física reportada en el expediente... Si la notificación personal no es posible, se procederá por edicto o aviso, conforme al Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo CPACA. La notificación de actos administrativos como respuestas a derechos de petición en telecomunicaciones se rige bajo el CPACA o bajo los parámetros indicados en la resolución 5050 del 2016. Lo anterior se requiere para unificar criterios en el debido proceso de notificación personal por sanciones recibidas por la SIC»

### Respuesta CRC:

En atención a la situación expuesta y a la solicitud de concepto relacionada con la debida notificación personal de los actos administrativos, así como con la notificación de la respuesta a un derecho de petición presentado ante un PRST, la Comisión de Regulación de Comunicaciones (CRC) realiza las siguientes precisiones.

En primer lugar, es necesario diferenciar, para efectos del debido proceso y del régimen de notificación aplicable, entre (i) los actos administrativos sancionatorios proferidos por autoridades administrativas como la Superintendencia de Industria y Comercio (SIC), y (ii) las respuestas a derechos de petición o PQR emitidas por los proveedores de redes y servicios de telecomunicaciones (PRST).

Los actos administrativos sancionatorios expedidos por la SIC constituyen decisiones adoptadas por una autoridad administrativa en ejercicio de sus facultades legales de inspección, vigilancia y control, mediante las cuales se crean, modifican o extinguen situaciones jurídicas particulares o se imponen sanciones. En tal sentido, dichos actos se rigen integralmente por el Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo (CPACA), incluidas las disposiciones relativas a su comunicación y notificación, ya sea personal, electrónica, por aviso o por los demás mecanismos previstos en la ley, así como las reglas sobre el cómputo de términos para la interposición de recursos y la firmeza del acto.

Es pertinente señalar que el régimen de notificación de los actos administrativos en Colombia se encuentra regulado de manera general en la Ley 1437 de 2011, mediante la cual se expidió el Código CPACA, normativa de aplicación obligatoria para todas las autoridades administrativas, salvo que exista una disposición especial que establezca un régimen distinto.

Es clave resaltar que la Ley 1437 de 2011 incorporó normas sobre la «Utilización de medios electrónicos

en el procedimiento administrativo». En particular, el artículo 56<sup>2</sup>, modificado por el artículo 10 de la Ley 2080 de 2021, autoriza a las autoridades a notificar sus actos por medios electrónicos, siempre que el administrado haya aceptado previamente este método. Además, la ley permite al interesado renunciar en cualquier momento a la notificación electrónica durante la actuación, solicitando a la autoridad el uso de otros medios previstos en el Capítulo V del CPACA.

Ahora bien, la Sección Segunda del Consejo de Estado en sentencia del 01 de marzo de 2023, con radicado No. 2022-05912, señala lo siguiente:

*«Así las cosas, a partir establecido en el artículo 56 y la posición planteada por el Consejo de Estado, para que la notificación electrónica se considere válidamente realizada se deben cumplir los siguientes requisitos:*

1. *Que el administrado haya aceptado en forma expresa este medio de notificación, de forma tal que no exista duda de su aquiescencia.*
2. *Que durante el desarrollo de la actuación administrativa no haya solicitado otra forma de notificación, y*
3. *Que la administración certifique el acuse de recibo del mensaje electrónico, para efectos de establecer la fecha y hora en la cual el administrado tuvo acceso al acto administrativo.»*

En este sentido, el Consejo de Estado en Sección Cuarta del 25 de julio de 2024<sup>3</sup>, reitera que la notificación de actos administrativos se rige en principio por el CPACA. La notificación electrónica solo procede si el administrado ha aceptado expresamente ese medio, y en tal caso la autoridad debe certificar la fecha y hora de acceso del destinatario. De lo contrario, se practica la notificación personal mediante citación a la dirección física del expediente. Subsidiariamente, se recurre al aviso o edicto cuando la personal resulte imposible, conforme al Código y la doctrina de la Sala de Consulta del Consejo de Estado.

En segundo lugar, respecto de su afirmación según la cual «la notificación de actos administrativos como respuestas a derechos de petición en telecomunicaciones se rige bajo el CPACA o bajo los

<sup>2</sup> «ARTÍCULO 56. Notificación electrónica. Las autoridades podrán notificar sus actos a través de medios electrónicos, siempre que el administrado haya aceptado este medio de notificación.

Si embargo, durante el desarrollo de la actuación el interesado podrá solicitar a la autoridad que las notificaciones sucesivas no se realicen por medios electrónicos, sino de conformidad con los otros medios previstos en el Capítulo Quinto del presente Título, a menos que el uso de medios electrónicos sea obligatorio en los términos del inciso tercero del artículo 53A del presente título.

Las notificaciones por medios electrónicos se practicarán a través del servicio de notificaciones que ofrezca la sede electrónica de la autoridad.

Los interesados podrán acceder a las notificaciones en el portal único del Estado, que funcionará como un portal de acceso.

La notificación quedará surtida a partir de la fecha y hora en que el administrado acceda a la misma, hecho que deberá ser certificado por la administración.»

<sup>3</sup> <https://www.consejodeestado.gov.co/documentos/boletines/PDF/11001-03-15-000-2015-02509-01%28AC%29.pdf>



Digitally signed by  
**MARIANA SARMIENTO ARGUELLO**  
 Date: 2026-05-05  
 09:08:32 -05:00  
 Reason: Fiel Copia del  
 Original  
 Location: Colombia

Continuación: Respuesta a su solicitud «concepto sobre la debida notificación personal de los actos administrativos de telecomunicaciones»

Página 5 de 5

parámetros indicados en la Resolución CRC 5050 de 2016», se aclara que las respuestas a PQR presentadas por los usuarios ante los PRST no constituyen actos administrativos, ni decisiones adoptadas por una autoridad administrativa en ejercicio de una función pública, razón por la cual no les resulta aplicable el régimen de notificación previsto en el CPACA.

Dichas respuestas se emiten en el marco del cumplimiento de obligaciones sectoriales y contractuales a cargo de los PRST, orientadas a garantizar los derechos de los usuarios de servicios de comunicaciones, y se rigen exclusivamente por el marco normativo especial del sector, en particular por lo dispuesto en la Resolución CRC 5050 de 2016, que establece los medios, plazos y condiciones específicas para su comunicación, sin exigir las formalidades propias de la notificación de actos administrativos.

En efecto, de conformidad con lo previsto en el artículo 2.1.24.6 de la Resolución CRC 5050 de 2016, la decisión mediante la cual el PRST resuelve una PQR debe ser enviada al correo electrónico o dirección de contacto suministrados por el usuario en su solicitud, o, en su defecto, al correo electrónico registrado en el contrato de prestación del servicio, según corresponda. Este mecanismo constituye el medio válido de comunicación de la respuesta, sin que sea exigible la aplicación de las reglas de notificación personal, por aviso o edicto previstas en el CPACA.

Finalmente, se dispondrá el traslado de la presente comunicación a la SIC, para que, en ejercicio de sus funciones y competencias legales, emita un pronunciamiento sobre su consulta si así lo estima pertinente.

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

Cordial saludo,

### **MARIANA SARMIENTO ARGÜELLO**

Coordinadora de Relaciones con Grupos de Valor

Proyectado por: Karen Méndez  
 Revisó: Camilo Bustamante

Anexo: Radicado 2026703853

Doctora.

### **TATIANA MARCELA LUQUE LOZANO**

Directora de Investigaciones de Protección de Usuarios de Servicios de Comunicaciones

**SUPERINTENDENCIA DE INDUSTRIA Y COMERCIO**

Correo: [tluque@sic.gov.co](mailto:tluque@sic.gov.co) [notificacionesjud@sic.gov.co](mailto:notificacionesjud@sic.gov.co)



Calle 59A BIS No. 5-53, Edificio Link Siete Sesenta, piso 9 Bogotá, D.C.  
 Código postal 110231 - Teléfono +57 601 319 8300  
 Línea gratuita nacional 018000 919278