COMISIÓN DE REGULACIÓN DE COMUNICACIONES
REPÚBLICA DE COLOMBIA

Digitally signed by 8D0ECF0DF3664788B8DE5C17A7DF5A6F
Date: 2026.08.10 15:31:45 -05:00
Reason: Fiel Copia del Original
Location: Colombia

Rad. 2026712541
Cod. 2000
Bogotá, D.C.

CRC
Radicación: 2026526550
Fecha: 10/08/2026 11:11:09 A. M.
Proceso: 2000 DISEÑO REGULATORIO

[redacted]

REF: Respuesta a su comunicación «Solicitud de concepto sobre obligaciones de los operadores postales en la gestión y soporte de intentos de entrega de notificaciones oficiales»

Respetado señor Ángel,

La Comisión de Regulación de Comunicaciones (CRC) acusa recibo de la comunicación radicada internamente bajo el número 2026712541, mediante la cual solicita concepto respecto de diversos aspectos relacionados con las obligaciones de los operadores postales de mensajería expresa cuando la entrega de notificaciones oficiales no puede materializarse, en particular sobre las condiciones de trazabilidad de los envíos, los soportes que deben conservarse para acreditar los intentos de entrega y el alcance de la regulación vigente en relación con dichas obligaciones.

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.

De manera particular, en materia postal, la Ley 1369 de 2009 atribuyó a esta Comisión competencias regulatorias orientadas a expedir el marco regulatorio del sector postal y establecer condiciones para la protección de los derechos de los usuarios, facultades desarrolladas, entre otras, a través de la regulación compilada en la Resolución CRC 5050 de 2016[1].

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.

[1] Puede consultar el texto actualizado en el siguiente enlace: https://normograma.crcom.gov.co/crc/compilacion/docs/resolucion_crc_5050_2016.htm

Información Reservada

Digitally signed by
8D0ECF0DF3664788B8DE5C17A7DF5A6F
Date: 2026-08-10
15:31:45 -05:00
Reason: Fiel Copia del
Original
Location: Colombia

Así mismo, se precisa que la presente respuesta se limita a exponer el alcance de la regulación postal vigente respecto de las obligaciones que recaen sobre los operadores postales en relación con la prestación del servicio y la información asociada a los envíos. En consecuencia, esta Comisión no se pronunciará sobre la suficiencia probatoria de los documentos aportados en un caso concreto, ni sobre la validez o eficacia de una notificación administrativa determinada, aspectos que corresponden a las autoridades competentes en cada actuación.

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

1. «¿Cuáles son las obligaciones que tienen los operadores de mensajería expresa respecto de la trazabilidad de los envíos cuando una notificación oficial no puede ser entregada al destinatario?»

Respuesta CRC:

De conformidad con el numeral 2.3 del artículo 3 de la Ley 1369 de 2009, el servicio de mensajería expresa se caracteriza, entre otros aspectos, por incorporar mecanismos de recepción, recolección, seguimiento, rastreo y prueba de entrega de los objetos postales. En consecuencia, los operadores que prestan este servicio deben contar con mecanismos que permitan conocer el estado del envío durante las diferentes etapas de su distribución y dejar evidencia de los eventos asociados a su entrega o devolución.

En desarrollo de dicho mandato legal, la regulación expedida por la CRC establece obligaciones específicas relacionadas con los intentos de entrega, el rastreo de los envíos y la prueba de entrega.

En primer lugar, el artículo 5.4.2.11 de la Resolución CRC 5050 de 2016 regula el procedimiento que debe seguir el operador cuando, al acudir al domicilio consignado en la guía, no encuentra a ninguna persona para efectuar la entrega del objeto postal. En estos eventos, el operador debe expedir un documento, por medios físicos o electrónicos, informando que tuvo lugar un intento de entrega, el cual debe contener, como mínimo, el nombre del operador, el nombre del remitente, el número de la guía, la fecha y hora del intento de entrega, la fecha y hora del próximo intento, la dirección, teléfono y horario de atención de la oficina donde permanecerá el objeto postal y la fecha hasta la cual este será conservado para su reclamación.

La misma disposición establece que, como regla general, los operadores de mensajería expresa deben efectuar al menos dos (2) intentos de entrega, entre los cuales no puede transcurrir un tiempo superior a tres (3) días hábiles. Así mismo, una vez configurado el primer intento fallido, el operador debe contactar al destinatario para acordar la entrega utilizando los medios de que disponga y, si no es posible establecer dicha comunicación, dejar constancia de las gestiones realizadas, las cuales deben conservarse en los términos previstos en el artículo 35 de la Ley 1369 de 2009. Igualmente, si después de los dos intentos de entrega no es posible efectuar la distribución, deberá dejarse un segundo aviso al destinatario informándole la posibilidad de reclamar el objeto postal en la oficina correspondiente

Información Reservada

Digitally signed by
8D0ECF0DF3664788B8DE5C17A7DF5A6F
Date: 2026-08-10
15:31:45 -05:00
Reason: Fiel Copia del
Original
Location: Colombia

dentro del término previsto en la regulación.

Ahora bien, el propio artículo 5.4.2.11 prevé que el documento relativo al intento de entrega no deberá expedirse cuando, desde el primer intento, se configure alguna de las causales de devolución previstas en los numerales 5.4.2.10.1, 5.4.2.10.2, 5.4.2.10.3 o 5.4.2.10.5 de la Resolución CRC 5050 de 2016. En consecuencia, la aplicación de las reglas sobre avisos e intentos de entrega dependerá de la causal concreta que haya impedido la entrega del objeto postal.

Por otra parte, el artículo 5.4.2.12 de la misma resolución dispone que los operadores de mensajería expresa deben contar con un sistema de rastreo electrónico que registre, como mínimo, los principales eventos asociados al trámite del objeto postal, entre ellos el primer intento de entrega, el segundo intento de entrega, la entrega final al destinatario y la devolución del objeto postal. Así mismo, establece que estos registros deben conservarse electrónicamente y mantenerse disponibles para consulta de los usuarios a través de la página web del operador, indicando la fecha y hora de cada acontecimiento, así como los motivos por los cuales un objeto postal es considerado no distribuible o no puede ser entregado.

Finalmente, el artículo 5.4.2.6 de la Resolución CRC 5050 de 2016 establece que la prueba de entrega del servicio de mensajería expresa debe contener, entre otros aspectos, la fecha y hora de entrega, los intentos de entrega con indicación de la fecha y hora correspondiente, los motivos de devolución cuando no sea posible efectuar la entrega y la fecha en la cual el objeto postal es devuelto al remitente. De igual manera, el operador debe conservar una copia física o electrónica de la prueba de entrega e implementar los mecanismos necesarios para suministrarla, cuando sea requerida, por los usuarios o por las autoridades competentes.

En consecuencia, cuando un objeto postal no pueda ser entregado al destinatario, la regulación vigente exige que dicha circunstancia haga parte de la trazabilidad del envío mediante los registros del sistema de rastreo y de la prueba de entrega, incorporando la información correspondiente a los intentos de entrega, cuando estos resulten procedentes conforme a la regulación, así como los motivos de devolución y los demás eventos previstos en la Resolución CRC 5050 de 2016.

No obstante, resulta importante precisar que la regulación expedida por esta Comisión no establece un medio probatorio específico para acreditar cada causal de no entrega ni determina la suficiencia de un determinado soporte dentro de un caso concreto. En consecuencia, corresponde a la autoridad competente, en el marco de la actuación administrativa o judicial correspondiente, valorar los elementos probatorios aportados para establecer si se acreditó o no la gestión de entrega realizada por el operador.

2. «¿Qué registros, soportes físicos, electrónicos o tecnológicos deben conservar obligatoriamente los operadores postales para demostrar que el intento de entrega efectivamente se realizó en la dirección indicada?»

Respuesta CRC:

La regulación expedida por la CRC no establece un listado de soportes tecnológicos específicos que

Información Reservada

Digitally signed by
8D0ECF0DF3664788B8DE5C17A7DF5A6F
Date: 2026-08-10
15:31:45 -05:00
Reason: Fiel Copia del
Original
Location: Colombia

deban conservar obligatoriamente los operadores de mensajería expresa para acreditar que un intento de entrega se realizó en una determinada dirección.

No obstante, la regulación sí impone a los operadores la obligación de conservar y poner a disposición determinada información relacionada con la prestación del servicio y con el proceso de entrega de los objetos postales.

En efecto, como se mencionó en la respuesta anterior, el artículo 5.4.2.6 de la Resolución CRC 5050 de 2016 dispone que el operador debe conservar una copia física o electrónica de la prueba de entrega, la cual debe contener, entre otros aspectos, los intentos de entrega con indicación de la fecha y hora correspondiente, los motivos de devolución cuando no sea posible efectuar la entrega y la fecha en la cual el objeto postal es devuelto al remitente. Así mismo, dicha disposición establece que el operador debe implementar los mecanismos necesarios para suministrar, cuando sea requerida por los usuarios o por las autoridades competentes, una copia de la prueba de entrega.

De igual forma, el artículo 5.4.2.12 de la misma resolución establece que los operadores de mensajería expresa deben contar con un sistema de rastreo electrónico en el que registren, como mínimo, los eventos previstos en dicha disposición, entre ellos el primer intento de entrega, el segundo intento de entrega, la entrega final al destinatario y la devolución del objeto postal. Estos registros deben conservarse electrónicamente y mantenerse disponibles para consulta de los usuarios, incorporando la fecha y hora de cada acontecimiento y, cuando corresponda, los motivos por los cuales el objeto postal no pudo ser distribuido.

Adicionalmente, cuando se configure un intento de entrega en los términos previstos en el artículo 5.4.2.11 de la Resolución CRC 5050 de 2016, el operador deberá expedir el documento físico o electrónico mediante el cual informe la ocurrencia de dicho intento de entrega y, cuando no sea posible establecer comunicación con el destinatario luego del primer intento fallido, deberá dejar constancia de las gestiones realizadas, las cuales deben conservarse en los términos previstos en el artículo 35 de la Ley 1369 de 2009.

En consecuencia, la regulación vigente exige la conservación de la información contenida en la prueba de entrega, de los registros del sistema de rastreo y, cuando resulte aplicable, de las constancias relacionadas con los intentos de entrega y las gestiones efectuadas para contactar al destinatario. Sin embargo, dicha regulación no impone la obligación de conservar un medio tecnológico específico para acreditar la realización del intento de entrega en la dirección indicada, por lo que la implementación de herramientas adicionales de soporte corresponde a la organización de los procesos operativos de cada operador, sin perjuicio de las facultades de las autoridades competentes para valorar los elementos probatorios que se aporten en un caso concreto.

3. «Cuando la causal registrada corresponde a una presunta negativa de la portería para recibir la correspondencia, ¿qué evidencia mínima debe conservar el operador postal para acreditar dicha circunstancia?»

Respuesta CRC:

Información Reservada

Digitally signed by
8D0ECF0DF3664788B8DE5C17A7DF5A6F
Date: 2026-08-10
15:31:45 -05:00
Reason: Fiel Copia del
Original
Location: Colombia

De conformidad con las respuestas dadas anteriormente, la regulación expedida por la CRC no establece un medio de prueba específico ni una evidencia mínima que los operadores de mensajería expresa deban conservar para acreditar una determinada causal de no entrega, como una presunta negativa de la portería o de un tercero para recibir el objeto postal.

No obstante, cuando durante la prestación del servicio se configure una causal que impida la entrega del objeto postal, el operador deberá dar cumplimiento a las obligaciones previstas en la Resolución CRC 5050 de 2016 en materia de rastreo, prueba de entrega y, cuando resulte aplicable, de intentos de entrega.

En este sentido, el artículo 5.4.2.6 de la Resolución CRC 5050 de 2016 dispone que la prueba de entrega debe contener, entre otros aspectos, los intentos de entrega con indicación de la fecha y hora correspondiente y los motivos de devolución cuando no haya sido posible efectuar la entrega del objeto postal. A su vez, el artículo 5.4.2.12 de la misma resolución establece que el sistema de rastreo electrónico debe registrar, como mínimo, los eventos asociados al trámite del objeto postal, incluyendo los intentos de entrega, la entrega final y la devolución del envío, así como los motivos por los cuales un objeto postal sea considerado no distribuible.

De igual manera, cuando resulte aplicable el procedimiento previsto en el artículo 5.4.2.11 de la Resolución CRC 5050 de 2016, el operador deberá expedir el documento correspondiente al intento de entrega y dejar constancia de las gestiones realizadas para contactar al destinatario, en los términos allí previstos.

En consecuencia, la regulación vigente exige que las circunstancias relacionadas con la imposibilidad de efectuar la entrega queden reflejadas en la prueba de entrega y en los registros del sistema de rastreo, así como en los demás documentos cuya elaboración resulte exigible conforme a la regulación. Sin embargo, la CRC no ha establecido un medio probatorio específico o una evidencia mínima para acreditar una determinada causal de no entrega, por lo que no le corresponde a esta Comisión señalar que una clase particular de soporte sea la única idónea o suficiente para demostrar que la entrega no pudo realizarse por una presunta negativa de recepción por parte de la portería.

Finalmente, la valoración sobre la suficiencia de los elementos probatorios aportados para acreditar una determinada causal de no entrega dentro de un caso concreto corresponde a la autoridad competente que conozca de la respectiva actuación administrativa o judicial, y no a esta Comisión en ejercicio de su función consultiva.

4. «¿Una simple anotación manuscrita en una guía de mensajería constituye un soporte suficiente para demostrar que el intento de entrega se realizó en el lugar de destino o que la portería se negó a recibir la correspondencia?

Respuesta CRC:

Esta Comisión se permite precisar, que la consulta supone determinar si un documento específico

Información Reservada

Digitally signed by
8D0ECF0DF3664788B8DE5C17A7DF5A6F
Date: 2026-08-10
15:31:45 -05:00
Reason: Fiel Copia del
Original
Location: Colombia

constituye un medio de prueba suficiente para acreditar un hecho ocurrido dentro de un caso particular. Al respecto, es importante señalar que dicha valoración corresponde a la autoridad competente que conoce de la respectiva actuación administrativa o judicial y excede el alcance de la función consultiva prevista en el artículo 28 del CPACA.

En efecto, como se indicó en las respuestas precedentes, la regulación expedida por la CRC establece las obligaciones que deben cumplir los operadores de mensajería expresa en relación con los intentos de entrega, la información que debe hacer parte de la prueba de entrega y los registros que deben incorporarse al sistema de rastreo. Sin embargo, dicha regulación no determina que un documento o soporte específico constituya, por sí solo, prueba suficiente para acreditar la ocurrencia de un intento de entrega o de una determinada causal de no entrega.

En consecuencia, esta Comisión no puede pronunciarse acerca de si una simple anotación manuscrita en una guía de mensajería constituye un soporte suficiente para demostrar que un intento de entrega se realizó en el lugar de destino o que la portería se negó a recibir la correspondencia, pues ello implicaría emitir un juicio sobre la suficiencia y valoración de un medio probatorio dentro de un caso concreto, materia que corresponde a la autoridad competente conforme a las normas que regulan la actuación respectiva.

5. «¿Los operadores postales están obligados a conservar registros adicionales tales como georreferenciación (GPS), fecha y hora exacta del intento de entrega, identificación del mensajero, fotografías, registros electrónicos del dispositivo utilizado para la entrega, evidencia digital del recorrido o cualquier otro medio que permita verificar objetivamente que el intento de entrega ocurrió en el sitio indicado?»

Respuesta CRC:

La regulación expedida por la CRC no establece la obligación de que los operadores de mensajería expresa conserven un tipo específico de evidencia tecnológica, tales como registros de georreferenciación (GPS), fotografías, registros electrónicos del dispositivo utilizado para la entrega, evidencia digital del recorrido u otros mecanismos similares para acreditar la realización de un intento de entrega.

No obstante, como se indicó en las respuestas anteriores, la regulación sí establece obligaciones relacionadas con la conservación de la información que hace parte de la prueba de entrega, de los registros del sistema de rastreo y, cuando resulte procedente, de los documentos y constancias asociados a los intentos de entrega.
En consecuencia, sin perjuicio de que los operadores puedan implementar herramientas tecnológicas adicionales para fortalecer sus procesos logísticos, de trazabilidad o de control interno, la regulación expedida por la CRC no impone la obligación de conservar alguno de los registros tecnológicos específicos mencionados en la consulta.

6. «¿Existe alguna disposición legal, reglamentaria o regulatoria que establezca cuáles son los soportes mínimos que deben conservar los operadores postales cuando la entrega de

Información Reservada

Digitally signed by
8D0ECF0DF3664788B8DE5C17A7DF5A6F
Date: 2026-08-10
15:31:45 -05:00
Reason: Fiel Copia del
Original
Location: Colombia

una notificación no puede efectuarse por una supuesta negativa de recepción por parte del destinatario o de la portería de un conjunto residencial?»

La regulación vigente aplicable al servicio de mensajería expresa establece obligaciones relacionadas con la prueba de entrega, el sistema de rastreo y los intentos de entrega, así como la información que debe registrarse y conservarse en desarrollo de la prestación del servicio. No obstante, no existe una disposición legal o regulatoria que establezca un catálogo de soportes mínimos específico para acreditar una presunta negativa de recepción por parte del destinatario o de la portería de un conjunto residencial.

En consecuencia, la regulación expedida por la CRC no determina que, para esa causal particular de no entrega, deba conservarse un tipo específico de soporte físico, electrónico o tecnológico distinto de los registros e información que, con carácter general, exige la Resolución CRC 5050 de 2016 para la prestación del servicio de mensajería expresa.

Finalmente, corresponde a las autoridades competentes valorar, en cada caso concreto, si los elementos probatorios aportados resultan suficientes para acreditar la ocurrencia de la causal de no entrega invocada, aspecto sobre el cual esta Comisión no puede pronunciarse mediante concepto, de conformidad con lo previsto en el artículo 28 del CPACA.

En los anteriores términos damos respuesta a su comunicación.

Cordial saludo,

MARIANA SARMIENTO ARGUELLO

Firmado digitalmente por MARIANA SARMIENTO ARGUELLO
Fecha: 2026.08.10 15:34:45 -05'00'

MARIANA SARMIENTO ARGÜELLO
Coordinador de Relaciones con Grupos de Valor

Proyectado por: Laura Marcela Arzayús Sánchez
Revisado por: Camilo Bustamante