COMISIÓN DE REGULACIÓN DE COMUNICACIONES
REPÚBLICA DE COLOMBIA

Digitally signed by SARMIENTO ARGUELLO MARIANA
Date: 2026.09.07 16:59:11 -05:00
Reason: Fiel Copia del Original
Location: Colombia

CRC
Radicación: 2026530041
Fecha: 7/09/2026 2:03:52 P. M.
Proceso: 2000 DISEÑO REGULATORIO

Rad. 2026819975
Cod. 2000
Bogotá, D.C.

[redacted]

REF: Respuesta a su comunicación «Solicitud de orientación sobre normativa y requisitos aplicables al formato de guía de mensajería expresa»

Respetado señor Lozano,

La Comisión de Regulación de Comunicaciones (CRC) acusa recibo de la comunicación radicada con número 2026819975, mediante el cual solicita orientación sobre la normativa y los requisitos aplicables al formato de guía utilizado para la prestación del servicio postal de mensajería expresa.

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

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

Información pública

Digitally signed by
SARMIENTO ARGUELLO MARIANA
Date: 2026-09-07
16:59:11 -05:00
Reason: Fiel Copia del
Original
Location: Colombia

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.

Al respecto, debe señalarse que el numeral 2.3 del artículo 3 de la Ley 1369 de 2009 establece como una de las características esenciales del servicio de mensajería expresa el registro individual de cada envío, para lo cual este debe contar con un número de identificación individual que cumpla las veces de admisión o guía.

En desarrollo de lo anterior, las condiciones aplicables a la guía se encuentran previstas en el Capítulo 4 del Título V de la Resolución CRC 5050 de 2016, particularmente en los artículos 5.4.2.5 y 5.4.2.8, según se trate de envíos individuales o de la distribución de objetos postales masivos, respectivamente.

Para los envíos individuales, el artículo 5.4.2.5 de la Resolución CRC 5050 de 2016 establece que, al momento de la admisión del objeto postal, el operador de mensajería expresa debe diligenciar una guía que curse adherida al envío en todo momento y que contenga, como mínimo, la siguiente información:

- Datos del remitente: nombre o razón social; NIT o documento de identificación; dirección; número de teléfono fijo o móvil; correo electrónico, cuando aplique; ciudad de origen y país.
- Datos del destinatario: nombre o razón social; dirección; número de teléfono fijo o móvil; correo electrónico, cuando aplique; ciudad de destino y país.
- Código postal del lugar de entrega del objeto postal.
- Descripción del contenido del envío.
- Fecha y hora de admisión del objeto postal.
- Peso real del envío.
- Valor declarado del objeto postal.
- Valor asegurado del envío, cuando haya lugar.
- Identificador único del envío.
- Código de barras u otro mecanismo de tecnología equivalente o superior para el rastreo del envío.
- Campo en el que conste el medio elegido por el usuario impositor para recibir la prueba de admisión, ya sea electrónico —correo electrónico, página web u otro— o físico.
- Datos del operador postal: razón social, NIT, dirección y signo distintivo o logotipo, cuando haya lugar.
- Información para realizar el rastreo del envío, como la página web, el número de teléfono y las demás opciones dispuestas por el operador.

Información pública

- Información de los mecanismos habilitados para la presentación de peticiones, quejas y recursos, tales como número de teléfono, correo electrónico, página web u oficinas de atención.
- Día en el cual se tiene programada la entrega al usuario destinatario.

La misma disposición en su parágrafo, permite que los operadores utilicen como guía un adhesivo que contenga, como mínimo, el identificador único del envío y un código de barras u otro mecanismo de tecnología equivalente o superior, siempre que este permita acceder a la totalidad de la información antes relacionada. En consecuencia, la regulación no exige que todos los datos se encuentren impresos directamente en el adhesivo, siempre que el mecanismo implementado garantice su disponibilidad y consulta.

En el caso de los envíos de mensajería expresa internacional saliente, el campo correspondiente al código postal debe diligenciarse cuando este se encuentre implementado en el país de destino; en caso contrario, el operador deberá dejar constancia de dicha circunstancia en la guía. Adicionalmente, si el usuario remitente desconoce alguno de los datos del destinatario, deberá dejarse constancia de ello, evento en el cual no será obligatorio diligenciar el campo correspondiente[2].

Por su parte, cuando el servicio de mensajería expresa tenga como finalidad la distribución de objetos postales masivos, el artículo 5.4.2.8 de la Resolución CRC 5050 de 2016 dispone que la guía debe cursar adherida a cada objeto postal y contener, como mínimo:

- Identificación del usuario remitente: nombre o razón social, NIT o documento de identificación.
- Identificación del usuario destinatario: nombre o razón social y dirección.
- Código postal del lugar de entrega.
- Fecha y hora de admisión del objeto postal.
- Descripción del contenido del envío.
- Peso real del envío, expresado en gramos.
- Identificador único del envío.
- Código de barras u otro mecanismo de tecnología equivalente o superior para su rastreo.
- Tarifa pactada con el usuario remitente.
- Identificador del operador postal.
- Información para el rastreo.

Para estos envíos también podrá utilizarse como guía un adhesivo que contenga, como mínimo, el identificador único del envío y un código de barras u otro mecanismo de tecnología equivalente o superior que facilite el acceso a la totalidad de la información exigida por la regulación.

[2] Parágrafo 2 artículo 5.4.2.5.

Información pública

Digitally signed by
SARMIENTO ARGUELLO MARIANA
Date: 2026-09-07
16:59:11 -05:00
Reason: Fiel Copia del
Original
Location: Colombia

De acuerdo con lo expuesto, la regulación vigente no establece un modelo gráfico único, dimensiones específicas, colores, tipografía o distribución determinada de los campos que deban ser utilizados por los operadores de mensajería expresa. Por tanto, cada operador puede definir el diseño y las características materiales o tecnológicas de su guía, siempre que incorpore la información mínima aplicable según el tipo de envío, permanezca adherida al objeto postal durante su curso y permita su adecuada identificación y rastreo.

En cuanto a la conservación documental, el artículo 35 de la Ley 1369 de 2009 establece que las guías, los documentos soporte de entrega, las constancias de recibo y los demás documentos que utilicen los operadores postales para la prestación del servicio deben guardarse por un período no inferior a tres (3) años contado desde su fecha de expedición, sin perjuicio de los términos previstos en normas especiales. Una vez vencido dicho plazo, podrán ser destruidos, siempre que mediante un medio técnico adecuado se garantice su reproducción exacta.

En los anteriores términos damos respuesta a su comunicación.

Cordial saludo,

SARMIENTO ARGUELLO MARIANA

Firmado digitalmente por SARMIENTO ARGUELLO MARIANA
Fecha: 2026.09.07 17:00:45 -05'00'

MARIANA SARMIENTO ARGÜELLO
Coordinadora de Relaciones con Grupos de Valor

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