

Rad. 2026820003
Cod. 2000
Bogotá, D.C.

CRC
Radicación: 2026530042 Fecha: 7/09/2026 2:04:24 P. M. Proceso: 2000 DISEÑO REGULATORIO

REF: Respuesta a su comunicación «Solicitud de información»

Respetada señora Ruidiaz,

La Comisión de Regulación de Comunicaciones (CRC) acusa recibo de la comunicación radicada internamente bajo el número 2026820003, mediante la cual solicita información y orientación sobre las obligaciones regulatorias aplicables a los operadores habilitados para prestar el servicio postal de mensajería expresa, particularmente en materia de reportes de información, indicadores de calidad, tarifas y condiciones de prestación del servicio.

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 2016¹.

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.crcm.gov.co/crc/compilacion/docs/resolucion_crc_5050_2016.htm

Al respecto, debe señalarse que el marco general aplicable se encuentra previsto en la Ley 1369 de 2009, el Decreto 1078 de 2015 y la Resolución CRC 5050 de 2016, esta última en su versión compilada y vigente.

En relación con los reportes periódicos ante la CRC, los operadores habilitados para prestar el servicio de mensajería expresa deben presentar electrónicamente, a través del sistema dispuesto para tal fin como parte del Sistema de Información Integral —Colombia TIC—, los siguientes formatos:

FORMATO	PERIODICIDAD Y CONTENIDO	PLAZO	APLICACIÓN
P.1.1 Ingresos y envíos del servicio de mensajería expresa	Reporte trimestral con información mensual	Hasta treinta (30) días calendario después de finalizado el trimestre	Operadores de mensajería expresa
P.1.3 Tarifas pactadas para distribuir objetos postales masivos y por interconexión	Reporte trimestral	Hasta treinta (30) días calendario después de finalizado el trimestre	Cuando se presten servicios para distribuir objetos postales masivos o se celebren acuerdos de interconexión
P.2.1 Cantidad de objetos postales entregados según el tiempo de entrega	Reporte trimestral	Hasta treinta (30) días calendario después de finalizado el trimestre	Operadores de mensajería expresa. En caso de interconexión, reporta el operador que admite el objeto
P.2.2 Cantidad de objetos entregados en buen estado	Reporte trimestral	Hasta treinta (30) días calendario después de finalizado el trimestre	Operadores de mensajería expresa
P.3.1 Ingresos y envíos por interconexión	Reporte trimestral	Hasta treinta (30) días calendario después de finalizado el trimestre	Operadores de mensajería expresa que presten interconexión a otro operador
P.4.1 Peticiones, quejas y recursos postales	Reporte trimestral	Hasta treinta (30) días calendario después de finalizado el trimestre	Operadores de mensajería expresa
P.5.1 Puntos de atención al público	Reporte semestral	Hasta treinta y un (31) días calendario después de finalizado el semestre	Operadores de mensajería expresa
P.5.2 Centros de clasificación	Reporte anual	Hasta el 15 de febrero de cada año	Operadores de mensajería expresa
P.5.3 Número de empleos	Reporte anual	Hasta el 15 de febrero de cada año	Operadores de mensajería expresa

El contenido detallado de cada formato, las variables que deben diligenciarse y los correspondientes diccionarios de datos pueden consultarse y descargarse en el micrositio de reportes de información² periódica de la CRC. Allí es posible filtrar los formatos por el servicio mensajería expresa y verificar su estado, periodicidad, plazo de reporte, periodo de aplicación y documentos de apoyo.

En cuanto a la calidad del servicio, los operadores de mensajería expresa deben observar las disposiciones contenidas en los artículos 5.4.1.1 y siguientes de la Resolución CRC 5050 de 2016. Este régimen comprende, entre otras, las siguientes obligaciones:

- Garantizar los tiempos de entrega establecidos en el artículo 5.4.2.2, de acuerdo con el ámbito del envío y los municipios de origen y destino. A partir de 2025, como mínimo el 95 % de los envíos de cada ámbito —local, nacional e internacional— debe entregarse dentro de los tiempos regulatorios aplicables.
- Cumplir el indicador de confiabilidad previsto en el artículo 5.4.2.3, de manera que, como mínimo, el 99,5 % de los envíos individuales y el 97,5 % de los envíos masivos sean entregados al destinatario o devueltos al remitente en buen estado.
- Expedir y diligenciar las pruebas de admisión, guías y pruebas de entrega con el contenido mínimo previsto en los artículos 5.4.2.4 a 5.4.2.9.
- Registrar los motivos de devolución, efectuar los intentos de entrega exigidos y aplicar el procedimiento correspondiente a los objetos no distribuibles y en rezago, de conformidad con los artículos 5.4.1.4, 5.4.1.5, 5.4.2.10 y 5.4.2.11.
- Disponer de un sistema de rastreo electrónico que permita consultar, mediante el identificador único del envío, los eventos mínimos establecidos en el artículo 5.4.2.12. La información debe mantenerse disponible en la página web del operador durante al menos tres (3) meses contados desde la admisión del objeto postal.
- Ofrecer la recolección a domicilio cuando sea solicitada por el usuario remitente y disponer de canales para programarla, en los términos del artículo 5.4.2.13.
- Registrar e informar oportunamente al remitente los eventos de pérdida o avería y facilitar el trámite de las reclamaciones e indemnizaciones correspondientes.

Cuando el servicio de mensajería expresa tenga como fin la distribución de objetos postales masivos, los acuerdos minoristas y de interconexión deben observar los criterios previstos en el Capítulo 5 del Título IV de la Resolución CRC 5050 de 2016. En particular, las tarifas deben estar orientadas a costos eficientes más una utilidad razonable, las negociaciones deben adelantarse de buena fe y deben promoverse condiciones de libre y leal competencia. En los acuerdos de interconexión también deben observarse los principios de trato no discriminatorio, publicidad y transparencia. Actualmente no se encuentra vigente un valor de tarifa mínima regulada para estos servicios, sin perjuicio del cumplimiento

² <https://www.crcm.gov.co/es/micrositios/reportes-de-informacion-periodica>

de los criterios mencionados y del reporte de las tarifas efectivamente pactadas mediante el Formato P.1.3.

Adicionalmente, los operadores deben cumplir el Régimen de Protección de los Derechos de los Usuarios de los Servicios Postales previsto en el Capítulo 2 del Título II de la Resolución CRC 5050 de 2016. Este régimen contempla, entre otras materias, el deber de suministrar información suficiente sobre los servicios, cobertura, tiempos de entrega, tarifas, indemnizaciones y canales de atención; el contenido mínimo de los contratos; la seguridad e inviolabilidad de los envíos; el tratamiento de los objetos prohibidos; la recepción, registro, seguimiento y respuesta de las PQR y solicitudes de indemnización; la disponibilidad de oficinas o mecanismos tecnológicos de atención; y la conservación de los soportes asociados a dichas actuaciones.

En particular, el operador debe divulgar ampliamente, en sus puntos de atención y en su página web, las condiciones de prestación de cada servicio postal; disponer de una línea telefónica y una dirección de correo electrónico para la atención de los usuarios; informar los mecanismos para presentar PQR y recursos; asignar un Código Único Numérico —CUN— a las PQR, cuando corresponda; y permitir la presentación del recurso de reposición y, en subsidio, el de apelación ante la Superintendencia de Industria y Comercio —SIC—, en los términos previstos en la regulación.

Finalmente, se precisa que la anterior relación contiene las principales obligaciones regulatorias generales aplicables a los operadores de mensajería expresa, pero no sustituye la revisión integral que corresponde efectuar al operador de acuerdo con las características particulares de los servicios que presta, los ámbitos geográficos de operación, la realización de envíos individuales o masivos, la prestación de interconexión y las demás actividades que desarrolle. Asimismo, la CRC podrá requerir información específica y no periódica en ejercicio de sus funciones legales, sin perjuicio de los reportes anteriormente relacionados.

En los anteriores términos damos respuesta a su comunicación.

Cordial saludo,

SARMIENTO

ARGUELLO MARIANA

Firmado digitalmente por
SARMIENTO ARGUELLO MARIANA
Fecha: 2026.09.07 16:56:44 -05'00'

MARIANA SARMIENTO ARGÜELLO

Coordinadora de Relaciones con Grupos de Valor

Proyectado por: Laura Marcela Arzayús Sánchez

Revisado por: Camilo Bustamante