

## **RESOLUCIÓN No. 040**

*“Por la cual se deroga la Resolución No. 028 de 2020 y se dictan otras disposiciones”*

### **EL PRESIDENTE Y REPRESENTANTE LEGAL DE SERVICIOS POSTALES NACIONALES S.A.**

En ejercicio de sus facultades legales y estatutarias, en especial las conferidas en el Numeral 19 del Artículo Trigésimo Noveno, Numeral 7, y

### **CONSIDERANDO**

Que mediante el Decreto 2853 de 2006, el Gobierno Nacional ordenó la supresión y liquidación de la Empresa Administración Postal Nacional – ADPOSTAL.

Que mediante el Decreto 2854 del 25 de agosto de 2006, el Gobierno Nacional señaló que, para los efectos previstos en el Decreto 2853 de 2006, las actividades relacionadas con la prestación de los servicios postales quedarán a cargo de la Sociedad Servicios Postales Nacionales S.A.

Que los Estatutos Sociales de Servicios Postales Nacionales S.A., en el numeral 7 del artículo Trigésimo Noveno (39) establece que dentro de las funciones del Presidente de la Entidad, se encuentra la de disponer la formación de comités internos consultivos o técnicos.

Que de conformidad con el artículo 1 de la Ley 1369 de 2009, el servicio postal constituye un servicio público en los términos del Artículo 365 de la Constitución Política y que su prestación está sometida a la regulación, vigilancia y control del Estado, con sujeción a los principios de calidad, eficiencia y universalidad.

Que de acuerdo con la definición señalada en el Artículo 52 de la Ley 1369 de 2009, son envíos postales declarados en rezago aquellos cuya entrega al destinatario o devolución a su remitente no haya sido posible por parte del operador transcurridos tres (3) meses a partir de la fecha de su imposición.

Que el Artículo 52 ibidem, para efectos de disminuir costos de custodia y de almacenamiento, facultó expresamente al operador postal a disponer de los envíos postales declarados en rezago, con exención de responsabilidad, conforme al procedimiento que señale el Ministerio de Tecnologías de la Información y las Comunicaciones.

Que el Artículo 2.2.4.3 de la Resolución 5050 de 2016 de la Comisión de Regulación de Comunicaciones – CRC, por la cual se compilan las resoluciones de carácter general de la Comisión de Regulación de Comunicaciones, señala que cuando un operador tenga fundada sospecha de que alguno de los envíos ya admitidos contiene un objeto prohibido y en caso de que el mismo no implique la comisión de un delito, deberá contactar al usuario remitente o en su defecto al usuario destinatario con el fin de solicitar su autorización para abrir el objeto postal. Transcurridos los tres (3) meses de que trata el Artículo 52 de la Ley 1369 de 2009, sin que haya sido posible contactar al usuario u obtener su autorización para abrir el objeto postal ya admitido, el operador postal podrá abrirlo y, si corresponde a un objeto prohibido, podrá disponer de este con estricta sujeción al procedimiento que para tales efectos señale en el Ministerio de las Tecnologías de la Información y las Comunicaciones – MinTIC, en virtud de lo dispuesto en el mencionado Artículo 52.

Que el Artículo 5.4.4.5 de la precitada Resolución, describe las circunstancias en que los objetos postales deben ser calificados como no distribuibles y establece el tratamiento que respecto a estos deberá adelantar el operador. De igual forma dispone, en concordancia con lo señalado en el artículo 52 de la Ley 1369 de 2009, que cuando el usuario no atienda la solicitud de recolección del objeto postal declarado como no

distribuable y una vez transcurrido tres (3) meses a partir de la fecha de imposición de este, este se considerará como rezago.

Que mediante la Resolución No. 000040 de 2008 de Servicios Postales Nacionales S.A. se reglamentó el procedimiento y destino de los rezagos postales.

Que mediante la Resolución No. 019 de 2013 de Servicios Postales Nacionales se modificó la Resolución No. 000040 de 2008 del Comité de Rezagos y Abandono Legal.

Que mediante la Resolución No 037 de 2014 de Servicios Postales Nacionales se modificó la Resolución No. 000040 de 2008 del Comité de Rezagos y Abandono Legal.

Que mediante la Resolución No 162 de 2018 de Servicios Postales Nacionales se modificó la Resolución No. 000040 de 2008 del Comité de Rezagos y Abandono Legal.

Que mediante la Resolución No. 28 de 2020 de Servicios Postales Nacionales se derogó la Resolución No. 162 del 19 de diciembre de 2018, por la cual se establece el procedimiento de disposición final de envíos postales declarados en rezagos y se dictaron otras disposiciones.

Que el Ministerio de las Tecnologías de la Información y las Comunicaciones, en virtud de lo estipulado en la Ley 1369 de 2009, mediante Resolución No. 0001822 del 04 de julio de 2018, establece el procedimiento de disposición final de los envíos postales declarados en rezago y se dictan otras disposiciones.

Que se hace necesario ajustar el procedimiento actual de disposición final de envíos postales declarados en rezagos, de conformidad con lo establecido en la Resolución No. 0001822 del 04 de julio de 2018 del Ministerio de Tecnologías de la Información y las Comunicaciones.

Que, de conformidad con lo expuesto,

## RESUELVE

### ARTÍCULO 1º - DEFINICIONES:

**Rezago postal:** envío postal cuya entrega al destinatario se haya intentado realizar sin éxito y no se cuente con datos suficientes para individualizar al remitente para su devolución.

### ARTÍCULO 2º - COMITÉ DE REZAGOS:

Se conforma el Comité de Rezagos de Servicios Postales Nacionales S.A., el cual está integrado por:

1. Presidente o su delegado, quien será quien haga las veces de Asesor Experto Nivel 3 - Asuntos Corporativos
2. Vicepresidente de Servicio al Cliente o su delegado, quien haga las veces de Jefe Nacional de PQR.
3. Jefe Nacional de Admisión y tratamiento, o su delegado, quien haga las veces de profesional de rezagos de dicha jefatura.

**PARAGRAFO:** El comité será presidido por el Presidente de la Empresa o su delegado.

### **ARTÍCULO 3º - SECRETARIA TÉCNICA:**

La Secretaria Técnica del Comité de Rezagos será ejercida por el Jefe Nacional de Admisión y Tratamiento, o su delegado.

### **ARTÍCULO 4º - PROCEDIMIENTO Y DISPOSICIÓN FINAL DE REZAGOS:**

El comité de rezagos actuará conforme a lo establecido en la Resolución No. 0001822 del 04 de julio de 2018 del Ministerio de las Tecnologías de la Información y las Comunicaciones, mediante la cual se establece el procedimiento de disposición final de los envíos postales declarados en rezago, así como lo dispuesto en el manual de procesos interno elaborado y aprobado por el comité de rezagos.

### **ARTÍCULO 5º - VIGENCIA:**

La presente Resolución regirá a partir de la fecha de su expedición y deroga todas las disposiciones que le sean contrarias, especialmente la Resolución No. 028 del 15 de mayo de 2020.

**PUBLÍQUESE, COMUNÍQUESE Y CÚMPLASE,**

Dada en Bogotá D.C. a los 10 días de junio de 2021



**GUSTAVO ADOLFO ARAQUE FERRARO**  
Presidente  
Servicios Postales Nacionales

Elaboró: María Camila Ríos Oliveros – Jefe Oficina Asesora Jurídica  
Revisó: Yina Paola Umbacia Galeano - Asesora Asuntos Corporativos