

El futuro digital
es de todos

MinTIC

Código TRD: 221

Bogotá D.C.

Señor(a)
ANÓNIMO
Ciudad**Referencia:** Radicados No. 211101021 y 211101077 del 13 de diciembre de 2021.

Reciba un cordial saludo del Ministerio de Tecnologías de la Información y las Comunicaciones – MinTIC.

La Subdirección de Vigilancia e Inspección del MinTIC, acusa recibo de las comunicaciones señaladas en la referencia, mediante las cuales la PRESIDENCIA DE LA REPÚBLICA hace traslado de la queja suscrita anónimamente en contra del operador postal SERVICIOS POSTALES NACIONALES S.A. – 472., donde manifiesta lo siguiente:

*“4-72 NO responde correos al cual solicitan envío de información para la entrega de producto comprados n tiendas virtuales China. servicioalcliente@4-72.com.co, programacionesenvios@4-72. Servicio corporativo 4-72 envía el comprobante de pago de impuesto y no hay respuesta ni entrega de los productos. <https://programacionentregas.azurewebsites.net/> Este es un enlace sospechoso, inútil página web 4-72 capacidad 2MB para adjuntar archivos Ruego tomar acciones eficientes que agilicen estos trámites. Ante aduanas y 4-72.”*Sic

Analizado lo señalado en su comunicación, la Subdirección de Vigilancia e Inspección, encuentra que la misma se enmarca en el Régimen de Protección a Usuarios de Comunicaciones de la Superintendencia de Industria y Comercio – SIC, de conformidad con lo establecido en el artículo 21 de la Ley 1369 de 2009, “Por medio de la cual se establece el régimen de los servicios postales y se dictan otras disposiciones”, dicha Superintendencia es la autoridad competente para hacer cumplir las normas sobre protección del consumidor en el mercado de los servicios postales, en los términos de la Ley 155 de 1959, el Decreto 2153 de 1992, la Ley 1340 de 2009, las Leyes 256 de 1996 y 510 de 1999 y el Decreto 3666 de 2002, en concordancia con el Decreto 4886 de 2011, “Por medio del cual se modifica la estructura de la Superintendencia de Industria y Comercio, se determinan las funciones de sus dependencias y se dictan otras disposiciones”, artículo 1, numeral 37, “Velar por la observancia de las disposiciones sobre protección al consumidor respecto de los usuarios de servicios postales y del régimen de protección a usuarios de los servicios postales, dar trámite a las quejas o reclamaciones que se presenten y resolver los recursos de apelación o queja que se interpongan contra las decisiones adoptadas en primera instancia por los operadores de tales servicios.”

En igual sentido, el artículo 13 del Decreto ibidem, dispone entre otras funciones de la Dirección de Investigaciones de Protección a Usuarios de Servicios de Comunicaciones de la SIC, la siguiente:

“6. Tramitar y decidir las quejas o reclamaciones que se presenten por el incumplimiento de las disposiciones sobre protección al consumidor respecto de usuarios de servicios postales y del régimen de protección a usuarios de los servicios postales y adoptar las medidas y sanciones que correspondan de acuerdo con la ley.”



Documento firmado digitalmente por:
CAROLINA FIGUEROA CARRILLO
Funcionario DV/CSVI
Fecha de firma: 2022-01-22T18:16:26-05:00.
Para descargar la versión digital firmada puede
escanear el código QR



Documento firmado digitalmente por:
CAROLINA FIGUEREDO CARRILLO
Funcionario DV/CSVI
Fecha de firm.: 2022-01-22T16:16:26-05:00.
Para descargar la versión digital firmada puede
escanear el código QR

En consideración a que los hechos manifestados por usted se refieren a la protección al consumidor y guardan relación con las funciones de la Superintendencia de Industria y Comercio – SIC, esta Subdirección en los términos del artículo 21¹ de la Ley 1755 de 2015, “*Por medio de la cual se regula el Derecho Fundamental de Petición y se sustituye un título del Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo*”, procedió a dar traslado de los radicados Nro. . 211101021 y 211101077 del 13 de diciembre de 2021, por competencia a dicha entidad, con el fin de que adelante las gestiones que considere pertinentes en relación con lo manifestado.

Sin perjuicio de lo anterior, cabe precisar que de manera previa a efectuar cualquier reclamación administrativa presente ante el proveedor de servicio postal un derecho de petición, teniendo en cuenta que este tiene quince (15) días hábiles para responder su solicitud. Si la respuesta es negativa o no corresponde a lo que solicita, presente un recurso de reposición o en subsidio el de apelación ante la empresa de servicios postales, teniendo en cuenta que usted después de comunicada la decisión tiene diez (10) días hábiles para radicarlo, para responder el proveedor tiene quince (15) días hábiles para revisar nuevamente toda la actuación.

Si la respuesta continúa siendo negativa, el operador de servicios postales es quien debe remitir su caso a la Superintendencia de Industria y Comercio, si su petición o recurso de reposición, no son resueltos por el operador dentro del término establecido, quince (15) días hábiles, usted puede radicar un Silencio Administrativo Positivo ante la Superintendencia de Industria y Comercio, enviándolo al correo contactenos@sic.gov.co o en físico en la carrera 13 No. 27 – 00, en la ciudad de Bogotá D.C., o en cualquiera de los puntos de atención a nivel nacional, con la copia del derecho de petición o el número de radicado que le asignó el operador, (es un escrito mediante el cual manifiesta que el operador no dio respuesta a su petición o recurso de reposición, al cual debe adjuntar las pruebas que tenga de su caso particular).

Ahora bien, si a pesar de lo anterior usted desea presentar una queja o denuncia por temas de protección al consumidor de servicios postales, lo primero es enviar oficio a la Superintendencia de Industria y Comercio indicando sus datos de identificación y contacto, donde indique cual es la denuncia general y los datos de la persona natural o jurídica, la cual está cometiendo una posible vulneración en materia de protección al consumidor, lo puede enviar por el link: <https://servicioslinea.sic.gov.co/servilinea/ServiLinea/Portada.php> o si lo desea puede radicar, de manera presencial en la Carrera 13 No. 27 – 00, Piso 1, Edificio Bochica en la ciudad de Bogotá D.C. En caso de querer radicar en físico y no encontrarse en Bogotá D.C., puede consultar las sedes a nivel nacional por medio del link: <https://www.sic.gov.co/ubicacion-geografica> finalmente es de indicar que el modelo de denuncia lo encuentra en el link: <https://www.sic.gov.co/sites/default/files/files/PA01-F01.pdf>.

Atentamente,

CAROLINA FIGUEREDO CARRILLO

Subdirectora de Vigilancia e Inspección

Ministerio de las Tecnologías de la Información y las Comunicaciones

Proyectó: LAURA LOZADA

Revisó: MARTHA CAMACHO

¹ Artículo 21. Funcionario sin competencia. Si la autoridad a quien se dirige la petición no es la competente, se informará de inmediato al interesado si este actúa verbalmente, o dentro de los cinco (5) días siguientes al de la recepción, si obró por escrito. Dentro del término señalado remitirá la petición al competente y enviará copia del oficio remisario al peticionario o en caso de no existir funcionario competente así se lo comunicará. Los términos para decidir o responder se contarán a partir del día siguiente a la recepción de la Petición por la autoridad competente.



El futuro digital
es de todos

MinTIC



Documento firmado digitalmente por:
CAROLINA FIGUEROA CARRILLO
Funcionario DV/CSM
Fecha de firma: 2022-01-22T16:16:26-05:00.
Para descargar la versión digital firmada puede
escanear el código QR



Documento firmado digitalmente por:
CAROLINA FIGUEROA CARRILLO
Funcionario DV/CSM
Fecha de firma: 2022-01-22T16:16:26-05:00.
Para descargar la versión digital firmada puede
escanear el código QR

REGISTRO DE FIRMAS DIGITALES

Fecha	Nombre	Apellido	Función
-------	--------	----------	---------