



Señora:

JUEZ TERCERA CIVIL MUNICIPAL DE SOGAMOSO

E. S. D.

**RECURSO DE REPOSICION.**

REF.: PROCESO EJECUTIVO SINGULAR DE MINIMA CUANTIA No. 2019-0335  
DTE: CORPORACION RED PROMOTORAS EMPRESARIALES Y  
MICROFINANCIERAS DE COLOMBIA "CORPROEM"  
DDOS: ANGEL ORLANDO CASTILLO MIRANDA

JUDITH VELANDIA CARDOZO, mayor de edad, domiciliada en Sogamoso, identificada con la cédula de ciudadanía No. 46.385.534 expedida en Sogamoso y portadora de la Tarjeta Profesional No. 161.251 del Consejo Superior de la Judicatura., actuando en calidad de apoderada de la parte demandada, dentro del proceso de la referencia, por medio del presente y estando dentro del término legal, me permito interponer RECURSO DE REPOSICIÓN, de conformidad con lo consagrado en el artículo 318 del C.G.P., contra el auto de fecha 16 de abril de 2021, y notificado en estado No. 13 del 19 de abril de 2021, y el cual me permito sustentar en los siguientes términos:

**PETICIONES**

**PRIMERA:** Solicito muy respetuosamente se reponga el auto de fecha de fecha 16 de abril de 2021, y notificado en estado No. 13 del 19 de abril de 2021, a través del cual, se resolvió:

*“PRIMERO: Decretar la terminación del presente proceso por **DESISTIMIENTO TACITO**, conforme a lo señalado en la parte motiva de esta providencia. (...)”*

**SEGUNDA:** En consecuencia, se revoque dicho auto, y en su lugar se sirva tener notificado por aviso al demandado ARLEY ANTONIO PESCADOR CELY, y tener como nueva dirección de notificación del demandado ANGEL ORLANDO CASTILLO MIRANDA, la que fue informada mediante memorial que fue enviado al correo electrónico del Juzgado, el día 02 de marzo de 2021.

**SUSTENTACIÓN DEL RECURSO**

Constituyen argumentos que sustentan el recurso de reposición los siguientes:

1.- Mediante auto de fecha 15 de enero de 2021, su Despacho autorizó la notificación por aviso del demandado ARLEY ANTONIO PESCADOR CELY, y se requirió a la suscrita para que allegara constancia de comunicación remitida al demandado ANGEL ORLANDO CASTILLO MIRANDA, para lo cual concedió el término de treinta (30) días.

Judith Velandia Cardozo  
Abogada



✉ **Notificaciones judiciales:** judithvelandiaabogada@gmail.com  
✉ asesoriaslegales@judithvelandia.com  
🌐 www.judithvelandiaabogada.com  
📍 Sogamoso, Calle 11 No. 12-16  
Edificio Palestina, Oficina 205.  
☎ 313 -421- 27- 49



2. La suscrita dando cumplimiento a lo ordenado por su Despacho realizó las gestiones correspondientes con el fin de agotar la Notificación por Aviso del demandado ARLEY ANTONIO PESCADOR CELY, y la constancia de dicha notificación fue allegada por su Despacho, mediante memorial enviado por correo electrónico a su Despacho el día 02 de marzo de 2021.

3. Respecto al señor ANGEL ORLANDO CASTILLO MIRANDA, se realizaron las gestiones correspondientes al agotamiento de la notificación personal del mismo, pero la notificación expedida por la empresa de correo 472 quedo mal expedida, por lo que la suscrita presentó el correspondiente reclamo ante dicha empresa, para la corrección de la certificación, y así poder allegarla a su Despacho con el fin de solicitar el emplazamiento del demandado, cuya respuesta fue recibida hasta el mes de diciembre de 2020, sin la empresa 472 darme una solución al respecto.

4. Posteriormente su Despacho profiere el auto 15 de enero de 2021, por lo cual me comunique con mi cliente vía Whatsapp, tal circunstancia informándome que había tenido conocimiento que el señor ANGEL ORLANDO CASTILLO MIRANDO, se había cambiado de domicilio, y se comprometió a ubicar la nueva dirección con el fin de informarla a su Despacho, para que tuvieran en cuenta la nueva dirección del señor ANGEL ORLANDO CASTILLO, y así poder surtir las notificaciones consagradas en los artículos 291 y 292 del C.G del P.

5. La nueva dirección del señor ANGEL ORLANDO CASTILLO fue informada por mi mandante vía Whatasapp hasta el día 02 de marzo de 2021, pues hasta fecha pudo ser ubicada por ella.

6. Es de tener en cuenta, que el memorial en el que se solicita tener en cuenta la nueva dirección de notificación del demandado ANGEL ORLANDO CASTILLO, fue presentado dentro del término concedido por su Despacho, pues los 30 días se vencían el día 2 de marzo de 2021, y el memorial fue enviado al correo electrónico del Juzgado el día 2 de marzo de 2021 a las 4:58 p.m., encontrándome dentro del término legal, porque el envío del memorial se hizo dentro del horario laboral y el horario establecido para radicar vía correo electrónico los memoriales.

7. Así mismo, Señora Juez, es de tener en cuenta que no se pudo llevar a cabo la notificación del demandado ANGEL ORLANDO CASTILLO, en primera medida por la circunstancia que se presentó con la certificación expedida por 472, y posteriormente por la complejidad para ubicar la nueva dirección en la que reside el demandado, y no por desidia de la parte demandante.

#### **FUNDAMENTOS DE DERECHO**

Invoco como fundamentos de derecho lo preceptuado en los artículos 318, 319 del C.G.P., y demás normas concordante y complementarias.

#### **MEDIOS DE PRUEBA**

Ruego tener como tales las siguientes:

**Judith Velandia Cardozo**  
Abogada



✉ **Notificaciones judiciales:** judithvelandiaabogada@gmail.com

✉ asesoriaslegales@judithvelandia.com

🌐 www.judithvelandiaabogada.com

📍 Sogamoso, Calle 11 No. 12-16  
Edificio Palestina, Oficina 205.

☎ 313 -421- 27- 49



**-DOCUMENTALES**

- 1.- Certificación expedida por 472 respecto al envío de la citación para notificación personal del demandado ANGEL ORLANDO CASTILLO.
- 2.- Queja presentada por la suscrita vía correo electrónico a 472.
3. Respuesta dada por 472.
3. Recurso de Reposición y/o apelación interpuesto vía electrónico a 472.
4. Respuesta dada por 472.
4. Pantallazos de Whatsapp de las conversaciones entre la suscrita y mi mandante.
5. Constancia de envío del memorial dentro del horario de atención del Juzgado.
6. Las que reposan dentro del expediente

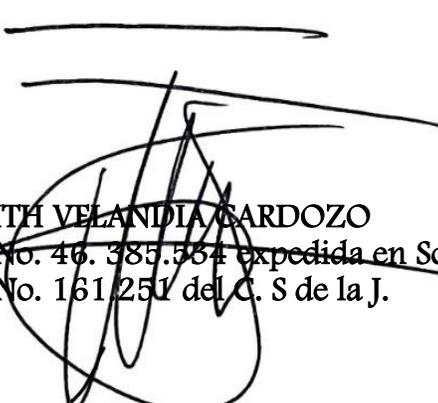
**COMPETENCIA**

Es usted competente para conocer del presente recurso por ser el Juez natural y encontrarse conociendo del proceso en el cual dio origen.

**NOTIFICACIONES**

- La suscrita en la secretaría del despacho o en mi oficina profesional ubicada en las direcciones indicadas en el membrete de página, o en el email: [judithvelandiaabogada@gmail.com](mailto:judithvelandiaabogada@gmail.com).

Cordialmente,

  
JUDITH VELANDIA CARDOZO  
C.C.No. 46. 385.564 expedida en Sogamoso  
T.P. No. 161/251 del C. S de la J.

Judith Velandia Cardozo  
Abogada



- ✉ **Notificaciones judiciales:** [judithvelandiaabogada@gmail.com](mailto:judithvelandiaabogada@gmail.com)
- ✉ [asesoriaslegales@judithvelandia.com](mailto:asesoriaslegales@judithvelandia.com)
- 🌐 [www.judithvelandiaabogada.com](http://www.judithvelandiaabogada.com)
- 📍 Sogamoso, Calle 11 No. 12-16  
Edificio Palestina, Oficina 205.
- ☎ 313 -421- 27- 49



Entregando lo mejor de los colombianos



Certificación de entrega

Servicios Postales Nacionales S.A.

Certifica:

Que el envío descrito en la guía cumplida abajo relacionada, fue entregado efectivamente en la dirección señalada.

**472** SERVICIOS POSTALES NACIONALES S.A NIT 900.062.917-9  
 Miró la Concesión de Correos/

**NOTIEXPRESS POR AVISO**  
 Centro Operativo: PV.SOGAMOSO Fecha Admisión: 14/10/2020 09:06:32  
 Orden de servicio: Fecha Aprox Entrega: 15/10/2020 YP004078133CO

<b>1028</b> <b>480</b> <b>DEVOLUCIONES</b> <b>472</b>	<b>Remite</b> Nombre/ Razón Social: JUDITH VELANDIA CARDOZO Dirección: KR 12 13 80 OFI 214 NIT/C.C.T: E46385534 Referencia: Teléfono: 3134212749 Código Postal: 152210444 Ciudad: SOGAMOSO_BOYACA Depto: BOYACA Código Operativo: 1028480	<b>Causal Devoluciones:</b> <input type="checkbox"/> RE Rehusado <input type="checkbox"/> C1 C2 Cerrado <input type="checkbox"/> NE No existe <input type="checkbox"/> N1 N2 No contactado <input type="checkbox"/> NR No reside <input type="checkbox"/> FA Fallecido <input type="checkbox"/> NR No reclamado <input type="checkbox"/> AC Apartado Clausurado <input type="checkbox"/> DE Desconocido <input type="checkbox"/> FM Fuerza Mayor <input type="checkbox"/> Dirección errada	<b>1028</b> <b>460</b> <b>SOGAMOSO</b> <b>CENTRO B</b>
	<b>Destinatario</b> Nombre/ Razón Social: SR ANGEL ORLANDO CASTILLO MIRANDA Dirección: KR 15 17 58 Tel: Código Postal: 152211526 Código Operativo: 1028480 Ciudad: SOGAMOSO_BOYACA Depto: BOYACA	Firma nombre y/o sello de quien recibe: <i>Alfonso Vazquez</i> 96 311 091 16-10-20 C.C. Tel. Hora:	
<b>Valores</b> Peso Físico(grams): 250 Peso Volumétrico(grams): 0 Peso Facturado(grams): 250 Valor Declarado: \$100.000 Valor Flete: \$8.600 Costo de manejo: \$0 Valor Total: \$8.600	Dice Contener: Observaciones del cliente:	Fecha de entrega: <b>15 OCT 2020</b> Distribuidor: C.C. <b>Alfonso Vazquez</b> Gestión de entrega: <b>CC 74 180 888</b> <input type="checkbox"/> 1er <input type="checkbox"/> 2do <b>16 OCT 2020</b> <i>Siliana Suarez</i> C.C. 40.387 6 9	

10284601028480YP004078133CO

Principal: Bogotá D.C. Colombia Diagonal 25 G # 95 A 55 Bogotá / www.4-72.com.co Línea Nacional 01 8000 111 210 / Tel contacto: (57) 4722005. Min. Transporte: Lic. de carga 000200 del 20 de mayo de 2009/Min. IC. Res. Mensajería Express 00667 de 9 septiembre del 2009. El usuario debe expresar constancia que tuvo conocimiento del contrato antes de su publicación en la página web, 4-72 tratará sus datos personales para prestar la entrega del envío. Para ejercer algún reclamo: servicioscliente@4-72.com.co Para consultar la Política de Privacidad: www.4-72.co

La información aquí contenida es auténtica e inmodificable.

► Código Postal: 110911  
Diag. 25G # 95A - 55, Bogotá D.C.

Línea Bogotá: (57-1) 472 2005  
Línea Nacional: 01 8000 111 210

www.4-72.com.co



JUDITH VELANDIA

ABOGADA

Sogamoso, 22 de septiembre de 2020.

**CITACIÓN PARA DILIGENCIA  
DE NOTIFICACIÓN PERSONAL**



Señor(a)  
**ANGEL ORLANDO CASTILLO MIRANDA**  
Carrera 15 No. 17-58  
Sogamoso (Boyacá).

Ref.: EJECUTIVO SINGULAR  
Radicación No. 2019-335  
Demandante: CORPROEM  
Demandado: ANGEL ORLANDO CASTILLO MIRANDA Y ARLEY ANTONIO  
PESCADOR CELY.  
Juzgado: TERCERO CIVIL MUNICIPAL DE SOGAMOSO

Por medio del presente me permito comunicarle la existencia del proceso relacionado anteriormente, dentro del cual mediante auto de fecha 19 de septiembre de 2019, se libró mandamiento de pago en su contra. Así mismo le informo que debe comparecer dentro de los cinco (05) días siguientes a la entrega de esta comunicación, de lunes a viernes en el horario de 8:00 a.m. a 12:00 m y de 1:00 p.m. a 5:00 p.m., al JUZGADO TERCERO CIVIL MUNICIPAL DE SOGAMOSO, ubicado en la Carrera 8 No 5-41 Oficina 213 Ciudadela Chinca de la ciudad de Sogamoso, para notificarle personalmente la providencia indicada. Según acuerdo PCSJA20-11629 del Consejo Superior de la Judicatura, deberá agendar cita para su atención presencial en el Juzgado mediante llamada al teléfono No.: 7723343 o mediante el correo institucional [j03cmpalsogamoso@cendoj.ramajudicial.gov.co](mailto:j03cmpalsogamoso@cendoj.ramajudicial.gov.co).

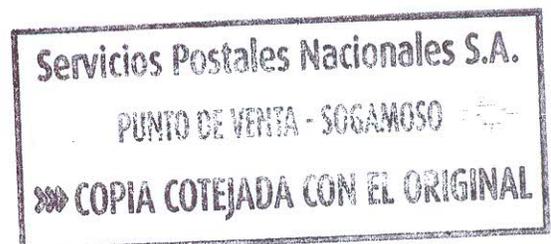
Si no comparece dentro del término indicado se le notificará por aviso o se le emplazará.

Lo anterior de conformidad con lo consagrado en el artículo 291 del Código General del Proceso.

Cordialmente,

  
**JUDITH VELANDIA CARDOZO**  
Apoderada Judicial  
Parte Demandante.

14 OCT 2020



Judith Velandia Cardozo  
Abogada



- ✉ Notificaciones judiciales : [judithvelandiaabogada@gmail.com](mailto:judithvelandiaabogada@gmail.com)
- ✉ [asesoriaslegales@judithvelandia.com](mailto:asesoriaslegales@judithvelandia.com)
- 🌐 [www.judithvelandiaabogada.com](http://www.judithvelandiaabogada.com)
- 📍 Sogamoso, Carrera 12 No. 13-60  
Edificio Andalucía, Oficina 214.
- ☎ +57 -313 -421- 27- 49

472

Servicios Postales Nacionales S.A. NIT 900.082.517-9 DG 23 G 95 A 55  
Atención al usuario: (07-1) 222000 - 01 8000 111 310 - servicioalcliente@72.com.co  
Ministerio de Correos

**Destinatario**

Membre/Razón Social: SR ANGEL ORLANDO CASTILLO MIRANDA  
Dirección: KR 15 17 58  
Ciudad: SOGAMOSO BOYACA  
Departamento: BOYACA  
Codigo postal: 152211526  
Fecha admisión: 14/10/2020 09:06:32

**Remitente**

Membre/Razón Social: JUDITH VELANDIA CARDOSO  
Dirección: KR 12 13 60 OFI 214  
Ciudad: SOGAMOSO BOYACA  
Departamento: BOYACA  
Codigo postal: 152210444  
Envío: YP004078133CO

**REMITENTE:**

JUDITH VELANDIA CARDOSO

CARRERA 12 # 13 – 60 CC ANDALUCIA

3134212749

SOGAMOSO – BOYACA

**DESTINATARIO:**

ANGEL ORLANDO CASTILLO MIRANDA

CARRERA 15 # 17 - 58

SOGAMOSO – BOYACA

← QUEJA Y/O RECLAMO

2

Judith Velandia Cardozo  
Jue 19/11/2020 4:40 PM  
Para: servicioalcliente@4-72.com.co

↩ ↶ → ...

CERTIFICACION DEVOLUCIO...  
912 KB

Certificación Devolución Ana ...  
1 MB

2 archivos adjuntos (2 MB) Descargar todo Guardar todo en OneDrive

Muy buenas tardes,

MI nombre es JUDITH VELANDIA CARDOZO, el día 14 de octubre de 2020, envíe unas notificaciones judiciales con las Guías Nos. YP004078116C0 siendo destinataria la señora ANA EVA RINCON ESPINEL; y la No. YP004078133C0 siendo destinatario el señor ANGEL ORLANDO CASTILLO MIRANDA, las cuales fueron devueltas la primera por la causal de cerrado y la segunda porque el señor no reside, pero pese a eso la certificación expedida por 472 dice que las notificaciones fueron entregadas a los destinatarios, y los nombres que aparecen de haber recibidos son los nombres de los vigilantes del edificio en donde funciona mi oficina profesional quienes recibieron fue los sobres devueltos.

Por tal razón, me permito solicitarle de manera muy respetuosa, se sirva solucionarme esta situación, porque las certificaciones expedidas por 472 no me sirven para ser allegadas a los procesos, pues no me las tendrían en cuenta porque si los sobres fueron devueltos, en la certificación no puede aparecer que efectivamente las notificaciones fueron recibidas por los destinatarios, y no sería justo volver a enviar las notificaciones, y tener que pagar nuevamente el envío por un error en la expedición de las certificaciones por parte de 472.

Al presente anexo el certificado expedido por 472.

Cordialmente,



JUDITH VELANDIA

Responder Reenviar

- Favoritos
- Elementos enviad...
- Elementos elimin...
- Agregar favorito
- Carpetas
- Bandeja de e... 588
- Correo no des... 34
- Borradores 26
- Elementos enviad...
- Scheduled
- Elementos elimin...
- Archivo
- Notas
- ASUNTOS CAM... 2
- CITAS
- COBRO COACTI... 1
- Conversation Hist...
- DOC. OFICINA 278
- DOCUMENTOS ... 2
- FACTURAS 59
- Fuentes RSS
- INFORMES PRO... 4
- PLANILLAS SEG... 6
- PROCESOS SID... 5
- QUEJAS Y/O REC...
- SOLICITUDES CER...
- SOLICITUDES RE...
- Carpeta nueva
- Grupos
- Nuevo grupo

- Favoritos
- Elementos enviados...
- Elementos eliminados...
- Agregar favorito
- Carpetas
- Bandeja de entrada 588
- Correo no deseado 34
- Borradores 26
- Elementos enviados...
- Scheduled
- Elementos eliminados...
- Archivo
- Notas

← QUEJA Y/O RECLAMO YP004078116CO

SC Servicio al Cliente <servicioalcliente@4-72.com.co>  
 Lun 23/11/2020 7:51 AM  
 Para: Usted

↶ ↷ → ...

Buen día,

Reciba un cordial saludo por parte de la oficina de Servicio al Cliente de Servicios Postales Nacionales S.A, empresa que opera bajo la marca de "4-72 el servicio de envíos de Colombia".

En atención a su solicitud, me permito informar que su solicitud se envió al área encargada para darle trámite con el número de radicado **7192-20-0000705564**

Lo invitamos acceder a verificar el estado de su solicitud a través de la página web <https://4-72pqr.com.co/PQRWeb/ConsultaUsuarioServicio>

Teniendo en cuenta que este es el procedimiento estipulado por ley para poderle brindar respuesta acerca de su caso.

Cualquier inquietud con gusto será atendida.

**¿Conoces tu Código Postal?**

[Encuétralo aquí](#)

**Gina Grajales**

**Asesor Servicio al Cliente**

[servicioalcliente@4-72.com.co](mailto:servicioalcliente@4-72.com.co)

4722005 - 01 8000 111 210

Dig 25G N° 95A - 55. Bogotá, Colombia

Atención al público: Lunes a viernes de 8:00 am. A 5:00 pm. – sábados: 8:00 am a 12:00 m.

**Entrega de envíos:** Lunes a viernes de 8:00 am. A 4:30 pm. Sábados 8:00 am. A 11:30 am

**Código Postal: 110911**



El servicio de envíos de Colombia

Conoce más de nosotros en [www.4-72.com.co](http://www.4-72.com.co)

La información contenida en este E-mail es confidencial y solo puede ser utilizada por el individuo o la compañía a la cual está dirigido. Si no es el receptor autorizado, cualquier retención, difusión, distribución o copia de este mensaje es prohibida y será sancionada por la ley. Si por error recibe este mensaje, favor reenviarlo al remitente y borrar el mensaje recibido inmediatamente. Este mensaje y sus archivos adjuntos van dirigidos exclusivamente a su destinatario, pudiendo contener información confidencial. No está permitida su reproducción o distribución sin la autorización expresa de 4-72. Si usted no es el destinatario final por favor elimínelo e Infórmenos por esta vía. De acuerdo con la Ley Estatutaria 1581 de Protección de datos, el titular presta su consentimiento para que sus datos, facilitados voluntariamente, pasen a formar parte de una base de datos, cuyo responsable es 4-72, siendo tratados con la finalidad gestionar su solicitud y en base a la política de tratamiento que puede consultar en: [www.4-72.com.co](http://www.4-72.com.co). Puede usted ejercer los derechos de consulta y reclamo sobre sus datos mediante escrito dirigido a 4-72 en la siguiente dirección: [servicioalcliente@4-72.com.co](mailto:servicioalcliente@4-72.com.co)

Servicios Postales Nacionales S.A., 4-72, empresa oficial de correos de Colombia, orientada a ofrecer a todos los ciudadanos un servicio postal de calidad, competitivo y de alcance universal. 4-72 corresponde a la ubicación geográfica de Colombia en el mapa global: 4 grados latitud Norte, 72 grados latitud Oeste. Disponemos de un amplio portafolio de mensajería especializada, correo y Servicios Postales de Pago. También nos corresponde producir y poner en circulación las emisiones filatélicas en nombre de la nación y desarrollamos el Código Postal para Colombia, bajo el liderazgo del Ministerio TIC.

La información contenida en este E-mail es confidencial y solo puede ser utilizada por el individuo o la compañía a la cual está dirigido. Si no es el receptor autorizado, cualquier retención, difusión, distribución o copia de este mensaje es prohibida y será sancionada por la ley. Si por error recibe este mensaje, favor reenviarlo al remitente y borrar el mensaje recibido inmediatamente

**Cuidemos el ambiente. No imprimas este correo si no es necesario.**

Fecha: 19/11/2020 16:40:30

Asunto: QUEJA Y/O RECLAMO

RECURSO DE REPOSICION Y EN SUBSIDIO DE APELACION CONTRA LA RESPUESTA CUN 7192200000705564 RF P NAL  
(EMAIL CERTIFICADO de reclamosnacionales@4-72.com.co)

Judith Velandia Cardozo <jvelandiacardozo@hotmail.com>

Mié 24/11/2020 11:53 AM

Para: Servicio al Cliente <serviciocliente@4-72.com.co>; Reclamos Nacionales <reclamosnacionales@4-72.com.co>

Muy buenos días,

Por medio del presente y estando dentro del término legal, me permito Interponer RECURSO DE REPOSICION, y en subsidio de APELACION, contra la respuesta enviada por ustedes vía correo electrónico el día 23 de noviembre de 2020 a la queja y/o reclamo enviado correo electrónico por la suscrita a 472, y con radicado No. CUN: 7912200000705564, por las siguientes razones:

- 1.- En primer lugar, el objeto de la reclamación no es solicitar Información sobre el envío YP004078116CO.
- 2.- En segundo lugar, la reclamación no solo se hizo solo sobre el envío No. YP004078116CO, sino que también se realizó sobre el envío YP004078133CO, sobre el cual su empresa en la respuesta enviada no hizo pronunciamiento alguno.
- 3.- Por otro lado, al parecer su empresa no revisó ni leyó la totalidad de la reclamación y lo que se solicitaba en la misma, ni tampoco reviso los documentos que fueron anexos con la reclamación, pues si lo hubiese hecho se habría dado cuenta que en ningún momento se estaba solicitando información del envío al que hace referencia en su respuesta, para lo cual me permito transcribir la reclamación enviada por la suscrita:

"Muy buenas tardes,

*Mi nombre es JUDITH VELANDIA CARDOZO, el día 14 de octubre de 2020, envíe unas notificaciones judiciales con las Guías Nos. YP004078116CO siendo destinataria la señora ANA EVA RINCON ESPINEL; y la No. YP004078133CO siendo destinatario el señor ANGEL ORLANDO CASTILLO MIRANDA, las cuales fueron devueltas la primera por la causal de cerrado y la segunda porque el señor no reside. pero pese a eso la certificación expedida por 472 dice que las notificaciones fueron entregadas a los destinatarios, y los nombres que aparecen de haber recibidos son los nombres de los vigilantes del edificio en donde funciona mi oficina profesional quienes recibieron fue los sobres devueltos.*

*Por tal razón, me permito solicitarle de manera muy respetuosa, se sirva solucionarme esta situación, porque las certificaciones expedidas por 472 no me sirven para ser allegadas a los procesos, pues no me las tendrían en cuenta porque si los sobres fueron devueltos, en la certificación no puede aparecer que efectivamente las notificaciones fueron recibidas por los destinatarios, y no sería justo volver a enviar las notificaciones, y tener que pagar nuevamente el envío por un error en la expedición de las certificaciones por parte de 472.*

*Al presente anexo el certificado expedido por 472." (Subrayado y Negrilla fuera del texto).*

De lo transcrito se puede concluir que mi reclamación iba encaminada a que 472 corrigiera las certificaciones expedidas en los dos envíos pues fueron devueltos, pero 472 certifica que fueron entregadas, y esas certificaciones no me sirven para ser allegadas a los Juzgados, o en su defecto me diera otra solución, porque no sería justo tener que volver a enviar las notificaciones, y tener que pagar nuevamente el envío por un error en la expedición de las certificaciones por parte de 472.

4. Así mismo, la respuesta dada por 472 a la reclamación hecha por la suscrita no cumple con los requisitos que exige la ley y jurisprudencia, que son:

" a.) Claro, como quiera que debe contener argumentas comprensibles y razonables.

b.) De fondo, lo cual significa que debe resolver de manera completa y detallada todos los asuntos indicados en la petición

c.) Preciso, que haya sido realizado con exactitud y rigurosidad.

d.) Congruente, es decir, que exista relación entre lo respondido y lo pedido, excluyendo referencias evasivas o que resulten ajenas al asunto planteado."

Pues mi reclamación no fue resuelta de fondo pues no se pronunció respecto a la totalidad de las solicitudes hechas por la suscrita, no fue precisa pues no resuelve de forma exacta y rigurosa lo solicitado, ni congruente porque la respuesta no tiene relación con lo solicitado.

Con copia de todo lo actuado y de los presentes recursos a la Superintendencia de Industria y Comercio.

Cordialmente,

 JUDITH VELANDIA

- ▼ Favoritos
- ▶ Elementos enviad...
- ▶ Elementos elimin...
- Agregar favorito
- ▼ Carpetas
- ▶ Bandeja de e... 588
- ▶ Correo no des... 34
- ▶ Borradores 26
- ▶ Elementos enviad...
- ▶ Scheduled
- ▶ Elementos elimin...
- > Archivo
- ▶ Notas
- ASUNTOS CAM... 2
- CITAS
- COBRO COACTI... 1
- Conversation Hist...
- DOC. OFICINA 278
- DOCUMENTOS ... 2
- FACTURAS 59
- Fuentes RSS
- INFORMES PRO... 4
- PLANILLAS SEG... 6
- PROCESOS SID... 5
- QUEJAS Y/O REC...
- SOLICITUDES CER...
- SOLICITUDES RE...
- Carpetas nueva
- ▼ Grupos
- Nuevo grupo

← RECURSO DE REPOSICION Y EN SUBSIDIO DE APELACION CONTRA LA RESPUESTA CUN 7192200000705564 RF P NAL (EMAIL CERTIFICADO de reclamosnacionales@4-72.com.co)

Servicio al Cliente <servicioalcliente@4-72.com.co>  
 Mar 24/11/2020 3:49 PM  
 Para: Usted

Buen día,  
 Reciba un cordial saludo por parte de la oficina de Servicio al Cliente de Servicios Postales Nacionales S.A, empresa que opera bajo la marca de "4-72 el servicio de envíos de Colombia".  
 En atención a su solicitud, me permito informar que se ingresó el Recurso de Reposición con radicado 7192-20-0000705564  
 Lo invitamos acceder a verificar el estado de su solicitud a través de la página web <https://4-72pqr.com.co/PQRWeb/ConsultaUsuarioServlet>  
 Teniendo en cuenta que este el procedimiento estipulado por ley para poderle brindar respuesta acerca de su caso.  
 Cualquier inquietud con gusto será atendida.

**¿Conoces tu Código Postal?**

[Encuétralo aquí](#)

**Johann Martinez**

**Asesor Servicio al Cliente**

[servicioalcliente@4-72.com.co](mailto:servicioalcliente@4-72.com.co)

4722005 - 01 8000 111 210

Dig 25G Nº 95A - 55. Bogotá, Colombia

Atención al público: Lunes a viernes de 8:00 am. A 5:00 pm. – sábados: 8:00 am a 12:00 m.

Entrega de envíos: Lunes a viernes de 8:00 am. A 4:30 pm. Sábados 8:00 am. A 11:30 am

Código Postal: 110911



El servicio de envíos de Colombia

Conoce más de nosotros en [www.4-72.com.co](http://www.4-72.com.co)

La información contenida en este E-mail es confidencial y solo puede ser utilizada por el individuo o la compañía a la cual está dirigido. Si no es el receptor autorizado, cualquier retención, difusión, distribución o copia de este mensaje es prohibida y será sancionada por la ley. Si por error recibe este mensaje, favor reenviarlo al remitente y borrar el mensaje recibido inmediatamente. Este mensaje y sus archivos adjuntos van dirigidos exclusivamente a su destinatario, pudiendo contener información confidencial. No está permitida su reproducción o distribución sin la autorización expresa de 4-72. Si usted no es el destinatario final por favor elimínelo e Infórmenos por esta vía. De acuerdo con la Ley Estatutaria 1581 de Protección de datos, el titular presta su consentimiento para que sus datos, facilitados voluntariamente, pasen a formar parte de una base de datos, cuyo responsable es 4-72, siendo tratados con la finalidad gestionar su solicitud y en base a la política de tratamiento que puede consultar en: [www.4-72.com.co](http://www.4-72.com.co). Puede usted ejercer los derechos de consulta y reclamo sobre sus datos mediante escrito dirigido a 4-72 en la siguiente dirección: [servicioalcliente@4-72.com.co](mailto:servicioalcliente@4-72.com.co)

Servicios Postales Nacionales S.A., 4-72, empresa oficial de correos de Colombia, orientada a ofrecer a todos los ciudadanos un servicio postal de calidad, competitivo y de alcance universal. 4-72 corresponde a la ubicación geográfica de Colombia en el mapa global: 4 grados latitud Norte, 72 grados latitud Oeste. Disponemos de un amplio portafolio de mensajería especializada, correo y Servicios Postales de Pago. También nos corresponde producir y poner en circulación las emisiones filatélicas en nombre de la nación y desarrollamos el Código Postal para Colombia, bajo el liderazgo del Ministerio TIC.

La información contenida en este E-mail es confidencial y solo puede ser utilizada por el individuo o la compañía a la cual está dirigido. Si no es el receptor autorizado, cualquier retención, difusión, distribución o copia de este mensaje es prohibida y será sancionada por la ley. Si por error recibe este mensaje, favor reenviarlo al remitente y borrar el mensaje recibido inmediatamente

**Cuidemos el ambiente. No Imprimas este correo si no es necesario.**

Fecha: 24/11/2020 11:55:58

Asunto: RECURSO DE REPOSICION Y EN SUBSIDIO DE APELACION CONTRA LA RESPUESTA CUN 7192200000705564 RF P NAL (EMAIL CERTIFICADO de reclamosnacionales@4-72.com.co)

De: 'Judith Velandia Cardozo' <jvelandiacardozo@hotmail.com>

Para: 'Servicio al Cliente' <servicioalcliente@4-72.com.co>; 'Reclamos Nacionales' <reclamosnacionales@4-72.com.co>

# Certificado de comunicación electrónica

## Email certificado

El servicio de **envíos**  
de Colombia



Identificador del certificado: E35292415-S

Lleida S.A.S., Aliado de 4-72, en calidad de tercero de confianza certifica que los datos consignados en el presente documento son los que constan en sus registros de comunicaciones electrónicas.

## Detalles del envío

**Nombre/Razón social del usuario:** Servicios Postales Nacionales 4-72 (CC/NIT 900062917)

**Identificador de usuario:** 398622

**Remitente:** EMAIL CERTIFICADO de Reclamos Nacionales <398622@certificado.4-72.com.co>  
(originado por Reclamos Nacionales <reclamosnacionales@4-72.com.co>)

**Destino:** jvelandiacardozo@hotmail.com

**Fecha y hora de envío:** 23 de Noviembre de 2020 (19:29 GMT -05:00)

**Fecha y hora de entrega:** 23 de Noviembre de 2020 (19:29 GMT -05:00)

**Asunto:** RESPUESTA CUN 7192200000705564 RF P NAL (EMAIL CERTIFICADO de reclamosnacionales@4-72.com.co)

**Mensaje:**

Reciba un cordial saludo, adjunto encontrará la respuesta a su PQR.

Servicios Postales Nacionales S.A., "4-72" le comunica que el correo remitente solo es utilizado por el proceso de Gestión Documental para proceder con la notificación de la respuesta a su petición.

Por favor no contestar.

No se dará trámite a Peticiones, Quejas o cualquier otra solicitud por este medio, debido a que este no es un canal dispuesto para ello.

Gracias por su atención y comprensión

Agradecemos a todos nuestros usuarios que se comprometen con el mantenimiento de nuestro medio ambiente al aceptar que las notificaciones del área de PQR sean remitidas vía mail.

El uso de papel en nuestra vida cotidiana, incide de forma directa con la tala de árboles. Muchas veces los bosques tropicales y selvas sufren una tala indiscriminada que no solamente tiene consecuencias negativas para los biomas particulares, sino que también incide de forma drástica para todo el planeta.

Cualquier duda o aclaración al respecto, con gusto será atendida a través de nuestro Call Center línea de atención gratuita 018000111210 y en Bogota 4722000, haciendo mención al reclamo de la referencia.

Cordialmente,

[cid:image001.jpg@01D6C1CE.E0A7B7C0]

[cid:image002.jpg@01D6C1CE.E0A7B7C0]

Este mensaje y sus archivos adjuntos van dirigidos exclusivamente a su destinatario, pudiendo contener información confidencial. No está permitida su reproducción o distribución sin la autorización expresa de 4-72. Si usted no es el destinatario final por favor elimínelo e Infórmenos por esta vía. De acuerdo con la Ley Estatutaria 1581 de Protección de datos, el titular presta su consentimiento para que sus datos, facilitados voluntariamente, pasen a formar parte de una base de datos, cuyo responsable es 4-72, siendo tratados con la finalidad gestionar su solicitud y en base a la política de tratamiento que puede consultar en: [www.4-72.com.co](http://www.4-72.com.co). Puede usted ejercer los derechos de consulta y reclamo sobre sus datos mediante escrito dirigido a 4-72 en la siguiente dirección: [servicioalcliente@4-72.com.co](mailto:servicioalcliente@4-72.com.co).

#### Adjuntos:

Archivo	Nombre del archivo	
	Content0-text-.html	Ver archivo adjunto.
	Content1-image-image001.jpg	Ver archivo adjunto. Visible en los documentos.
	Content2-image-image002.jpg	Ver archivo adjunto. Visible en los documentos.
	Content3-application-RF 705564-16NAL.pdf	Ver archivo adjunto. Visible en los documentos.

Este certificado se ha generado a instancias y con el consentimiento expreso del interesado, a través de un sistema seguro y confidencial. A este certificado se le ha asignado un identificador único en los registros del operador firmante.

Colombia, a 23 de Noviembre de 2020

## Anexo de documentos del envío



Content1-image-image001.jpg



Entregando lo mejor de  
**los colombianos**

### **RECLAMOS NACIONALES P.Q.R**

[reclamosnacionales@4-72.com.co](mailto:reclamosnacionales@4-72.com.co)

Tel: 4722005 Ext. 1821

Dirección: Dig 25G Nº 95A - 55

Bogotá, Colombia

**Código Postal: 110911**

[www.4-72.com.co](http://www.4-72.com.co)

Content2-image-image002.jpg

Bogotá, 23 de noviembre de 2020

F29N

Señora  
**JUDITH VELANDIA CARDOZO**  
[jvelandiacardozo@hotmail.com](mailto:jvelandiacardozo@hotmail.com)  
 Carrera 12 13-60OF 214  
 Sogamoso - Boyacá

**Asunto: Respuesta Final  
 Reclamación 7192200000705564  
 Ref. Entrega en devolución.**

Reciba un cordial saludo de la oficina de Peticiones, Quejas y Recursos de Servicios Postales Nacionales S.A, empresa que opera bajo la marca de "4-72 El servicio de envíos de Colombia" en atención a su petición, nos permitimos indicar que

**HECHOS**

Se recibe reclamación radicada bajo el número de CUN: **7192200000705564** de fecha 23 de noviembre de 2020, en donde solicita Información del envío: **YP004078116CO**.

**ACCIONES ADELANTADAS**

En razón a lo anterior, esta oficina procede a realizar el rastreo de la pieza postal y se evidencia que el envío presento causal de devolución por cerrado segunda vez en atención a que no fue posible surtir la entrega a destinatario por causas ajenas al operador, el envío fue entregado el pasado 22 de octubre de 2020 a remitente. (Se anexa guía prueba de entrega en devolución).

<b>472</b> (Logo)		Miro: Concesión de Correo	
<b>NOTEXPRESS POR AVISO</b>		Código Postal: <b>1028 035</b>	
Centro Operativo: <b>PV.SOGAMOSO</b>	Fecha Admisión: <b>14/10/2020 09:06:32</b>	Código Postal: <b>1028 460</b>	
Orden de servicio: <b>3</b>	Fecha Aprox Entrega: <b>23/10/2020</b>	Código Postal: <b>1028 460</b>	
Nombre/ Razón Social: <b>JUDITH VELANDIA CARDOZO</b> Dirección: <b>KR 12 13 60 OFI 214</b> Referencia: <b>3134212749</b> Teléfono: <b>3134212749</b> Código Postal: <b>152210444</b> Ciudad: <b>SOGAMOSO_BOYACA</b> Depto: <b>BOYACA</b> Código Operativo: <b>1028460</b>		Causal Devoluciones: <input checked="" type="checkbox"/> RE Rehusado <input type="checkbox"/> NI No existe <input type="checkbox"/> NS No reside <input type="checkbox"/> NR No reclamado <input type="checkbox"/> DE Desconocido <input type="checkbox"/> Dirección errada <input type="checkbox"/> Cerrado <input type="checkbox"/> No contactado <input type="checkbox"/> Fallecido <input type="checkbox"/> Apartado Clausurado <input type="checkbox"/> Fuerza Mayor	
Nombre/ Razón Social: <b>SRA ANA EVA RINCON ESPINEL</b> Dirección: <b>KR 5 5 71 RESTAURANTE</b> Tel: <b>152460290</b> Código Postal: <b>152460290</b> Código Operativo: <b>1028085</b> Ciudad: <b>PESCA</b> Depto: <b>BOYACA</b>		Firma nombre y/o sello de quien recibe: <i>Ana E. Rincón Espinel</i> <b>9023 594 / 3</b> C.C. <b>1055228575</b> Tel: <b>46387659</b> Hora:	
Valores Destinatario Remitente Peso Físico(grams): <b>250</b> Peso Volumétrico(grams): <b>0</b> Peso Facturado(grams): <b>250</b> Valor Declarado: <b>\$100.000</b> Valor Flete: <b>\$9.400</b> Costo de manejo: <b>\$0</b> Valor Total: <b>\$9.400</b>	Dice Contener:  Observaciones del cliente:	Fecha de entrega: <b>22/10/2020</b> Distribuidor: <b>Angelica Manóvar</b> C.C. <b>1055228575</b> Gestión de entrega: <b>Agencia 472 Pesca</b> <input type="checkbox"/> Ter	
10284601028085YP004078116CO 10284601028085YP004078116CO		1028 460 PV.SOGAMOSO CENTRO B	



## FUNDAMENTOS JURÍDICOS

"Resolución 5050 de 2016, ARTÍCULO 2.2.7.1. PQR. Los usuarios de los servicios postales tienen derecho a presentar PQRs relacionados con la prestación del servicio postal contratado.

Por su parte, los operadores postales tienen la obligación de recibir, atender, tramitar y responder las PQRs presentadas por sus usuarios.

Ley 1369 de 2009, Artículo 25 (...) ante la pérdida, expoliación o avería de los envíos del servicio procederá indemnización"

"Señor usuario dentro de los siguientes diez (10) días hábiles contados a partir de que usted tiene conocimiento de esta decisión, si lo elige, usted puede presentar recurso de reposición y en subsidio de apelación. Lo anterior significa que usted puede presentar nuevamente una comunicación mediante la cual manifieste su inconformidad con la presente decisión, en los casos en que la misma le sea desfavorable total o parcialmente, con el fin de que volvamos a revisar su caso particular.

Igualmente, si así lo quiere, en el mismo momento que presente la información antes mencionada, puede expresar su interés de que su caso sea revisado y resuelto de fondo por la autoridad de vigilancia y control, es decir, por la Súper Intendencia de Industria y Comercio -S.I.C.-, el evento que la decisión frente a su petición o queja que sea confirmada modificada y nuevamente le sea desfavorable

Tenga en cuenta, que la comunicación referida, puede presentarla en forma verbal o escrita, a través de nuestras oficinas físicas de atención al usuario, nuestra página web o a través de nuestra línea gratuita de atención al usuario". La autoridad de inspección, vigilancia y control en materia de protección de los derechos de los usuarios es la Súper Intendencia de Industria y Comercio.

Para nuestra Compañía siempre será un placer contar con clientes como usted, cualquier duda o aclaración al respecto, con gusto será atendida a través de la línea de atención gratuita 018000111210, haciendo mención al reclamo de la referencia.

Cordialmente,



**MARCELA TRIANA SANTANA**

Coordinadora PQR Nacional – Centro B

Proyectó y gestionó: Yojhann Antonio Castillo Nieto

Revisó: Paula Molina

# Anexo técnico del envío

Detalles del envío y entrega a los destinatarios o a sus agentes electrónicos debidamente autorizados.

[+] Detalles de cabecera del correo:

[+] #####

From: "=?utf-8?b?RU1BSUwgQ0VSVEIGSUNBRE8gZGUg?="=?utf-8?b?UmVjbGFtb3MgTmFjaW9uYWxlcw==?="<398622@certificado.4-72.com.co>

To: jvelandiacarodozo@hotmail.com

Subject: RESPUESTA CUN 7192200000705564 RF P NAL =?utf-

8?b?KEVNQUIMIENFUIRJRKIDQURPIGRILHJIY2xhbW9zbnFjaW9uYWxlc0A0LTcyLmNvbS5jbyk=?=

Date: Tue, 24 Nov 2020 00:28:56 +0000

Message-Id: <MCrtOuCC.5fbc53fe.49143981.0@mailcert.lleida.net>

Original-Message-Id: <BN7PR02MB5347D32BDBE12EA7AF276E649CFB0@BN7PR02MB5347.namprd02.prod.outlook.com>

Return-Path: <correo@certificado.4-72.com.co>

Resent-From: Reclamos Nacionales <reclamosnacionales@4-72.com.co>

Received: from NAM11-DM6-obe.outbound.protection.outlook.com (mail-dm6nam11on2131.outbound.protection.outlook.com [40.107.223.131]) (using TLSv1.2 with cipher ECDHE-RSA-AES256-GCM-SHA384 (256/256 bits)) (No client certificate requested) by mailcert4.lleida.net (Postfix) with ESMTPS id 4Cg4dl0Scvz7NRr3 for <correo@certificado.4-72.com.co>; Tue, 24 Nov 2020 01:29:14 +0100 (CET)

Received: from BN7PR02MB5347.namprd02.prod.outlook.com (2603:10b6:408:25::26) by BN6PR02MB3346.namprd02.prod.outlook.com (2603:10b6:405:67::34) with Microsoft SMTP Server (version=TLS1\_2, cipher=TLS\_ECDHE\_RSA\_WITH\_AES\_256\_GCM\_SHA384) id 15.20.3589.22; Tue, 24 Nov 2020 00:28:56 +0000

Received: from BN7PR02MB5347.namprd02.prod.outlook.com ([fe80::c024:d639:f263:1214]) by BN7PR02MB5347.namprd02.prod.outlook.com ([fe80::c024:d639:f263:1214%5]) with mapi id 15.20.3589.030; Tue, 24 Nov 2020 00:28:56 +0000

[+] Detalles técnicos. Consultas host -t mx dominio:

[+] #####

A las 19 horas 30 minutos del día 23 de Noviembre de 2020 (19:30 GMT -05:00) el dominio de correo del destinatario 'hotmail.com' estaba gestionado por el servidor '2 hotmail-com.olc.protection.outlook.com.'

Hostname (IP Addresses):

hotmail-com.olc.protection.outlook.com (104.47.9.33 104.47.8.33)

[+] Detalles del registro de sistema:

[+] #####

2020 Nov 24 01:29:51 mailcert4.lleida.net postfix/smtpd[1826]: 4Cg4fR0pCMz7NRt4: client=localhost[::1]

2020 Nov 24 01:29:51 mailcert4.lleida.net postfix/cleanup[64196]: 4Cg4fR0pCMz7NRt4: message-id=<MCrtOuCC.5fbc53fe.49143981.0@mailcert.lleida.net>

2020 Nov 24 01:29:51 mailcert4.lleida.net postfix/cleanup[64196]: 4Cg4fR0pCMz7NRt4: resent-message-id=<4Cg4fR0pCMz7NRt4@mailcert4.lleida.net>

2020 Nov 24 01:29:51 mailcert4.lleida.net opendkim[1060]: 4Cg4fR0pCMz7NRt4: no signing table match for '398622@certificado.4-72.com.co'

2020 Nov 24 01:29:51 mailcert4.lleida.net opendkim[1060]: 4Cg4fR0pCMz7NRt4: failed to parse Authentication-Results: header field

2020 Nov 24 01:29:51 mailcert4.lleida.net opendkim[1060]: 4Cg4fR0pCMz7NRt4: no signature data

2020 Nov 24 01:29:51 mailcert4.lleida.net postfix/qmgr[30032]: 4Cg4fR0pCMz7NRt4: from=<correo@certificado.4-72.com.co>, size=490700, nrcpt=1 (queue active)

2020 Nov 24 01:29:54 mailcert4.lleida.net smtp\_100/smtp[59431]: 4Cg4fR0pCMz7NRt4:

to=<jvelandiacarodozo@hotmail.com>, relay=hotmail-com.olc.protection.outlook.com[104.47.57.161]:25, delay=3.1, delays=0.49/0/0.93/1.6, dsn=2.6.0, status=sent (250 2.6.0 <MCrtOuCC.5fbc53fe.49143981.0@mailcert.lleida.net>

[InternalId=43147241495113, Hostname=DM6NAM11HT236.eop-nam11.prod.protection.outlook.com] 497995 bytes in 1.032, 470.796 KB/sec Queued mail for delivery -> 250 2.1.5)

2020 Nov 24 01:29:54 mailcert4.lleida.net postfix/qmgr[30032]: 4Cg4fR0pCMz7NRt4: removed



Digitally signed by LLEIDA  
SAS  
Date: 2020.11.24 04:31:00  
CET  
Reason: Sellado de  
Lleida.net  
Location: Colombia

# Certificado de comunicación electrónica

## Email certificado

El servicio de **envíos**  
de Colombia



Identificador del certificado: E36196789-S

Lleida S.A.S., Aliado de 4-72, en calidad de tercero de confianza certifica que los datos consignados en el presente documento son los que constan en sus registros de comunicaciones electrónicas.

## Detalles del envío

**Nombre/Razón social del usuario:** Servicios Postales Nacionales 4-72 (CC/NIT 900062917)

**Identificador de usuario:** 398622

**Remitente:** EMAIL CERTIFICADO de Reclamos Nacionales <398622@certificado.4-72.com.co>  
(originado por Reclamos Nacionales <reclamosnacionales@4-72.com.co>)

**Destino:** jvelandiacardozo@hotmail.com

**Fecha y hora de envío:** 8 de Diciembre de 2020 (10:21 GMT -05:00)

**Fecha y hora de entrega:** 8 de Diciembre de 2020 (10:21 GMT -05:00)

**Asunto:** RESPUESTA CUN 7192200000705564 RR P NAL (EMAIL CERTIFICADO de reclamosnacionales@4-72.com.co)

**Mensaje:**

Reciba un cordial saludo, adjunto encontrará la respuesta a su PQR.

Servicios Postales Nacionales S.A., "4-72" le comunica que el correo remitente solo es utilizado por el proceso de Gestión Documental para proceder con la notificación de la respuesta a su petición.

Por favor no contestar.

No se dará trámite a Peticiones, Quejas o cualquier otra solicitud por este medio, debido a que este no es un canal dispuesto para ello.

Gracias por su atención y comprensión

Agradecemos a todos nuestros usuarios que se comprometen con el mantenimiento de nuestro medio ambiente al aceptar que las notificaciones del área de PQR sean remitidas vía mail.

El uso de papel en nuestra vida cotidiana, incide de forma directa con la tala de árboles. Muchas veces los bosques tropicales y selvas sufren una tala indiscriminada que no solamente tiene consecuencias negativas para los biomas particulares, sino que también incide de forma drástica para todo el planeta.

Cualquier duda o aclaración al respecto, con gusto será atendida a través de nuestro Call Center línea de atención gratuita 018000111210 y en Bogota 4722000, haciendo mención al reclamo de la referencia.

Cordialmente,

[cid:image001.jpg@01D6CD4B.B5BFDE60]

[cid:image002.jpg@01D6CD4B.B5BFDE60]

Este mensaje y sus archivos adjuntos van dirigidos exclusivamente a su destinatario, pudiendo contener información confidencial. No está permitida su reproducción o distribución sin la autorización expresa de 4-72. Si usted no es el destinatario final por favor elimínelo e Infórmenos por esta vía. De acuerdo con la Ley Estatutaria 1581 de Protección de datos, el titular presta su consentimiento para que sus datos, facilitados voluntariamente, pasen a formar parte de una base de datos, cuyo responsable es 4-72, siendo tratados con la finalidad gestionar su solicitud y en base a la política de tratamiento que puede consultar en: [www.4-72.com.co](http://www.4-72.com.co). Puede usted ejercer los derechos de consulta y reclamo sobre sus datos mediante escrito dirigido a 4-72 en la siguiente dirección: [servicioalcliente@4-72.com.co](mailto:servicioalcliente@4-72.com.co).

#### Adjuntos:

Archivo	Nombre del archivo	
	Content0-text-.html	Ver archivo adjunto.
	Content1-image-image001.jpg	Ver archivo adjunto. Visible en los documentos.
	Content2-image-image002.jpg	Ver archivo adjunto. Visible en los documentos.
	Content3-application-Respuesta Recurso de Reposición en subsidio Apelación CUN_7192200000705564.pdf	Ver archivo adjunto. Visible en los documentos.

Este certificado se ha generado a instancias y con el consentimiento expreso del interesado, a través de un sistema seguro y confidencial. A este certificado se le ha asignado un identificador único en los registros del operador firmante.

Colombia, a 8 de Diciembre de 2020

## Anexo de documentos del envío



Content1-image-image001.jpg



Entregando lo mejor de  
**los colombianos**

### **RECLAMOS NACIONALES P.Q.R**

[reclamosnacionales@4-72.com.co](mailto:reclamosnacionales@4-72.com.co)

Tel: 4722005 Ext. 1821

Dirección: Diq 25G Nº 95A - 55

Bogotá, Colombia

**Código Postal: 110911**

[www.4-72.com.co](http://www.4-72.com.co)

Content2-image-image002.jpg

Bogotá D.C., siete (07) de diciembre de dos mil veinte (2020).

Señor(a).

**JUDITH VELANDIA CARDOZO**

CRA 12 13-60OF 214

[jvelandiacardozo@hotmail.com](mailto:jvelandiacardozo@hotmail.com)

SOGAMOSO - BOYACA

<b>Asunto:</b>	Decisión empresarial.
<b>Referencia:</b>	Recurso de Reposición en subsidio Apelación.
<b>CUN:</b>	7192200000705564.
<b>Envío(s) No.:</b>	YP004078116CO – YP004078133CO.
<b>Usuario:</b>	Remitente.
<b>Págs.:</b>	09.

**Servicios Postales Nacionales S.A. – 4-72** con apego a las facultades brindadas por el artículo 32 de la Ley 1369 de 2009 modificado por el artículo 70 de la Ley 1480 de 2011, en concordancia con el artículo 2.2.7.1 de la Resolución 5050 de 2016 expedida por la Comisión de Regulación de Comunicaciones – CRC. Y en atención al **recurso de reposición en subsidio apelación** interpuesto por **JUDITH VELANDIA CARDOZO**. La **Jefatura Nacional de PQR**, de la entidad, procede a emitir decisión, en sede empresa, con base en lo siguiente:

## 1 Hechos.

- 1.1. El envío, bajo número de guía **YP004078116CO**, fue admitido en la administración postal de **4-72** el catorce (14) de octubre de dos mil veinte (2020) bajo el servicio **NOTIEXPRESS**.
- 1.2. El envío, bajo número de guía **YP004078133CO**, fue admitido en la administración postal de **4-72** el catorce (14) de octubre de dos mil veinte (2020) bajo el servicio **NOTIEXPRESS**.
- 1.3. El usuario interpone reclamación el veintitrés (23) de noviembre de dos mil veinte (2020), ante **4-72**. Esta queda registrada bajo el CUN<sup>1</sup> **7192200000705564**<sup>2</sup>. Allí solicita certificación de los envíos de la referencia.

<sup>1</sup> **CÓDIGO ÚNICO NUMÉRICO (CUN) DEL SERVICIO POSTAL:** Código de radicación que permitirá a los usuarios de los servicios postales identificar en todo momento el trámite de su PQR o de su solicitud de indemnización, el cual será suministrado por la Superintendencia de Industria y Comercio -SIC- a los operadores de servicios postales, quienes a su vez deberán asignarlos a las PQR o solicitudes de indemnización presentadas por sus usuarios. Resolución 5050 de 2016 - CRC

<sup>2</sup> Tal como se observa al verificar en el formulario electrónico dispuesto en el portal web de **4-72**; a saber, <https://4-72pqr.com.co/PQRWeb/ConsultaUsuarioServlet>.

PQR encontrada		
Fecha Registro	PQR	Número de Guía
23-Nov-2020 07:49:51	7192-20-0000705564	YP004078116CO

1.4. **4-72** responde la reclamación el veintitrés (23) de noviembre de dos mil veinte (2020). Allí se le informa lo siguiente:

*En razón a lo anterior, esta oficina procede a realizar el rastreo de la pieza postal y se evidencia que el envío presentó causal de devolución por cerrado segunda vez en atención a que no fue posible surtir la entrega a destinatario por causas ajenas al operador, el envío fue entregado el pasado 22 de octubre de 2020 a remitente. (Se anexa guía prueba de entrega en devolución).*

1.5. El usuario interpuso recurso de **reposición en subsidio apelación**, el veinticuatro (24) de noviembre de dos mil veinte (2020), en atención a que no se encuentra conforme con la decisión empresarial de instancia.

## 2. Consideraciones.

**Servicios Postales Nacionales 4-72**, con el propósito de resolver el recurso de la referencia, pone de presente que **adelanto las siguientes acciones**:

### 2.1. Normatividad postal vigente.

La Ley 1369 de 2009, la Resolución 5050 de 2016 expedida por la Comisión de Regulación de Comunicaciones - CRC y demás normas concordantes para el efecto; establecen que:

- Que los usuarios remitentes tienen derecho a obtener la devolución de los envíos que no hayan sido entregados a los destinatarios<sup>3</sup>.
- Los objetos postales pertenecen al remitente **hasta el momento en que sean entregados al destinatario**<sup>4</sup>.
- Los usuarios destinatarios tienen derecho a recibir los objetos postales enviados por el remitente, con cumplimiento de todas las condiciones del servicio divulgadas por el Operador Postal<sup>5</sup>.
- Que como motivos de devolución de los objetos postales<sup>6</sup> se tienen los siguientes:
  - **Desconocido.** Corresponde a aquellas situaciones en las cuales la persona que se encuentra en la dirección registrada en la guía manifiesta no conocer al usuario destinatario.
  - **Rehusado.** Corresponde a la situación en la que el usuario destinatario rechaza o se niega a recibir el objeto postal.

<sup>3</sup> Literal c del numeral 6 del artículo 24 y el numeral 1 del artículo 25 de la Ley 1369 de 2009 en concordancia con los artículos 2.2.6.1.8 y 2.2.6.2.2. de la Resolución 5050 de 2016 – CRC.

<sup>4</sup> Artículo 27 de la Ley 1369 de 2009.

<sup>5</sup> Numeral 1 del artículo 26 de la Ley 1369 de 2009 en concordancia con el artículo 2.2.6.4.1. de la Resolución 5050 de 2016 - CRC

<sup>6</sup> Artículo 5.4.3.8 de la Resolución 5050 de 2016 – CRC.

- **No reside.** Corresponde a aquella situación en la cual la persona que se encuentra en la dirección registrada en la guía manifiesta que el usuario destinatario ya no reside en ese lugar o cuando el usuario destinatario ha fallecido.
  - **No reclamado.** Corresponde a los casos en los cuales, el objeto postal no es reclamado por el usuario destinatario en la oficina del operador.
  - **Dirección errada.** Corresponde a los eventos en los cuales la dirección suministrada en la guía por el usuario remitente carece de algún elemento que permita su identificación inequívoca o no exista.
  - **Otros.** Corresponde a aquellas situaciones que impiden que el objeto postal sea entregado al destinatario registrado en la guía por fuerza mayor, caso fortuito u otros eventos que considere necesario el operador, siempre especificando la respectiva descripción.
- Cuando el operador postal proceda a efectuar la entrega del objeto postal en el domicilio del usuario destinatario consignado en la guía y este no encuentra a nadie deberá expedir un documento por medios físicos o electrónicos, en el que informe que tuvo lugar un intento de entrega, **salvo que** el motivo de devolución del envío sea<sup>7</sup>:
    - Desconocido.
    - Rehusado.
    - No reside.
    - Dirección errada.
  - Los usuarios remitentes tienen derecho a percibir indemnización por concepto de **pérdida, expoliación o avería** de los objetos que imponga ante los Operadores Postales<sup>8</sup>.
  - Los usuarios postales tienen la obligación de someterse a las condiciones de prestación del servicio postal contratado, con la condición de que hayan sido expresa y ampliamente divulgadas por el operador de servicios postales<sup>9</sup>.

## 2.2. Para el caso, objeto de estudio, se tiene lo siguiente:

4-72 procede a validar las condiciones fácticas del reclamo; así:

- **4-72** informa claramente a los usuarios, en los términos y condiciones<sup>10</sup> del servicio adquirido, lo siguiente:

<sup>7</sup> Artículo 5.4.3.9 de la Resolución 5050 de 2016 – CRC.

<sup>8</sup> Numeral 3 del artículo 25 de la Ley 1369 de 2009.

<sup>9</sup> Numeral 2 del artículo 28 de la Ley 1369 de 2009.

<sup>10</sup> <http://www.4-72.com.co/Notiexpress>

3



### Forma e intentos de entrega

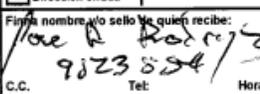
Bajo firma del destinatario en la dirección de destino relacionada en la guía o en su defecto de la persona mayor de edad que se encuentre en el domicilio.

**Dos intentos de entrega:**

- 1. Primer intento:** bajo firma de destinatario o mayor de edad en la dirección de destino relacionada en la guía.
- 2. Segundo intento:** bajo firma de destinatario o mayor de edad en la dirección de destino relacionada en la guía

- Cuando en el lugar de destino rehusasen recibir la comunicación, se dejara bajo puerta con descripción de predio en la prueba de entrega. Para todos los efectos legales, la comunicación se entenderá entregada.
- En las zonas verdes y en las zonas de difícil acceso (Orden público, condiciones geográficas, etc.) del país a través de lista Correos, permaneciendo publicado 30 días calendario, antes de ser devuelto (en este caso el envío se entregará únicamente al destinatario del envío previa identificación); no se entregará bajo puerta ni en buzón.

- Al verificar los sistemas de información, de **4-72**, se evidencia que el envío, bajo número de guía **YP004078116CO**, reporta como **devuelto a remitente** el veintidós (22) de octubre de dos mil veinte (2020), puesto que al momento de entrega la dirección de destino reportaba como **CERRADA** en dos (02) ocasiones. Tal como se observa a continuación:

<b>472</b> NOTEXPRESS POR AVISO		Fecha Admisión: 14/10/2020 09:06:32	 <b>YP004078116CO</b>																								
Centro Operativo: PV.SOGAMOSO		Fecha Aprox Entrega: 23/10/2020																									
<b>1028 085</b>	<b>Remitente</b> Nombre/ Razón Social: JUDITH VELANDIA CARDOZO Dirección: KR 12 13 60 OFI 214 NIT/C.C.T.: I46385534 Referencia: Teléfono: 3134212749 Código Postal: 152210444 Ciudad: SOGAMOSO_BOYACA Depto: BOYACA Código Operativo: 1028460	<b>Causal Devoluciones:</b> <table border="1" style="width: 100%; border-collapse: collapse;"> <tr> <td><input type="checkbox"/> RE</td><td>Refusado</td> <td><input checked="" type="checkbox"/> C2</td><td>Cerrado</td> </tr> <tr> <td><input type="checkbox"/> NE</td><td>No existe</td> <td><input type="checkbox"/> NI N2</td><td>No contactado</td> </tr> <tr> <td><input type="checkbox"/> NS</td><td>No reside</td> <td><input type="checkbox"/> FA</td><td>Fallecido</td> </tr> <tr> <td><input type="checkbox"/> NR</td><td>No reclamado</td> <td><input type="checkbox"/> AC</td><td>Apertado Clausurado</td> </tr> <tr> <td><input type="checkbox"/> DE</td><td>Desconocido</td> <td><input type="checkbox"/> FM</td><td>Fuerza Mayor</td> </tr> <tr> <td colspan="4"><input type="checkbox"/> Dirección errada</td> </tr> </table>	<input type="checkbox"/> RE	Refusado	<input checked="" type="checkbox"/> C2	Cerrado	<input type="checkbox"/> NE	No existe	<input type="checkbox"/> NI N2	No contactado	<input type="checkbox"/> NS	No reside	<input type="checkbox"/> FA	Fallecido	<input type="checkbox"/> NR	No reclamado	<input type="checkbox"/> AC	Apertado Clausurado	<input type="checkbox"/> DE	Desconocido	<input type="checkbox"/> FM	Fuerza Mayor	<input type="checkbox"/> Dirección errada				<b>1028 460</b>
<input type="checkbox"/> RE	Refusado	<input checked="" type="checkbox"/> C2	Cerrado																								
<input type="checkbox"/> NE	No existe	<input type="checkbox"/> NI N2	No contactado																								
<input type="checkbox"/> NS	No reside	<input type="checkbox"/> FA	Fallecido																								
<input type="checkbox"/> NR	No reclamado	<input type="checkbox"/> AC	Apertado Clausurado																								
<input type="checkbox"/> DE	Desconocido	<input type="checkbox"/> FM	Fuerza Mayor																								
<input type="checkbox"/> Dirección errada																											
<b>Valores Destinatario</b>	Nombre/ Razón Social: SRA ANA EVA RINCON ESPINEL Dirección: KR 5 5 71 RESTAURANTE Tel: Código Postal: 152460290 Código Operativo: 1028085 Ciudad: PESCA Depto: BOYACA	Firma nombre y/o sello de quien recibe:  C.C. Tel: Hora:	<b>PV.SOGAMOSO CENTRO B</b>																								
Peso Físico(grams): 250 Peso Volumétrico(grams): 0 Peso Facturado(grams): 250 Valor Declarado: \$100.000 Valor Flete: \$0.400 Costo de manejo: \$0 Valor Total: \$9.400	Dice Contenedor:  Observaciones del cliente:	Fecha de entrega: 20/10/2020 Distribuidor: <b>Angelica Manóvar</b> C.C. <b>C.C. 1055228575</b> Gestión de envío: <b>Agencia 472 Pesca</b> <input type="checkbox"/> 1er <input type="checkbox"/> 2da <input type="checkbox"/> 3ra <input type="checkbox"/> 4ta <input type="checkbox"/> 5ta <input type="checkbox"/> 6ta <input type="checkbox"/> 7ma <input type="checkbox"/> 8va <input type="checkbox"/> 9va <input type="checkbox"/> 10va																									
 10284601028085YP004078116CO		Mariana Suárez C.C. 46.387.659																									

- Al verificar los sistemas de información, de **4-72**, se evidencia que el envío, sujeto de controversia, reporta como **devuelto a remitente**, el dieciséis (16) de octubre de dos mil veinte (2020), puesto que al momento de entrega la dirección de destino reportaba como **NO RESIDE**. Tal como se observa a continuación:

**SERVICIOS POSTALES NACIONALES S.A NIT 900.062.917-9**  
 Miro: Concesion de Correo!

**NOTIEXPRESS POR AVISO**  
 Centro Operativo: PV.SOGAMOSO Fecha Admisión: 14/10/2020 09:06:32  
 Orden de servicio: YP004078133CO Fecha Aprox. Entrega: 15/10/2020

**Remitente:**  
 Nombre/ Razón Social: JUDITH VELANDIA CARDOZO  
 Dirección: KR 12 13 60 OFI 214 NIT/C.C.T.: 46385534  
 Referencia: Teléfono: 3134212749 Código Postal: 152210444  
 Ciudad: SOGAMOSO\_BOYACA Depto: BOYACA Código Operativo: 1028480

**Destinatario:**  
 Nombre/ Razón Social: SR ANGEL ORLANDO CASTILLO MIRANDA  
 Dirección: KR 15 17 58  
 Tel: Código Postal: 152211526 Código Operativo: 1028480  
 Ciudad: SOGAMOSO\_BOYACA Depto: BOYACA

**Valores:**  
 Peso Físico(grams): 250 Dice Contener:  
 Peso Volumétrico(grams): 0  
 Peso Facturado(grams): 250  
 Valor Declarado: \$100.000  
 Valor Flete: \$8.600  
 Costo de manejo: \$0  
 Valor Total: \$8.600

**Causales Devoluciones:**  
 RE Rehusado C1 C2 Cerrado  
 NE No existe NI N2 No contactado  
 NR No reside FA Fallecido  
 NR No reclamado AP Apartado Clausurado  
 DE Desconocido FM Fuerza Mayor  
 Dirección errada

Firma nombre y/o sello del quien recibe:  
 96-11-09/16-10-20  
 C.C. Tel: Hora:  
 15 OCT 2020  
 Fecha de entrega: 15 OCT 2020  
 Distribuidor:  
 C.C. Gestión de entrega: **Alonso Vazquez**  
 C.C. 74 180 888  
 16 OCT 2020  
 Siliana Suarez  
 C.C. 46.507 6 9

10284601028480YP004078133CO

Principal Bogotá D.C., Colombia Diagonal 25 G # 95 A 55 Bogotá / www.4-72.com.co Línea Nacional 01 8000 111 210 / Tel. contacto 01 800 472 2000. Mx. Transporte: Lic. de carga 000700 del 20 de mayo de 2004 Mx. R.C. Plus Mensajería Express 000017 de 9 septiembre del 2004. El usuario debe expresar constancia que fue conocimiento del contrato que se encuentra publicado en la página web 4-72 tener sus datos personales para priorizar el entrega del envío. Para obtener algún reclamo verificación de 4-72 con el Para consultar la Política de Tratamiento www.4-72.co

- **4-72** procede a constatar si, para el caso bajo estudio, se configura causal de exoneración de responsabilidad del Operador Postal.

<b>Usuario reclamante:</b>	Remitente
<b>Servicio:</b>	Nacional
<b>Fecha de Imposición de los envíos:</b>	14/Octubre/2020
<b>Plazo máximo para interponer PQR ante el Operador Postal:</b>	24/Octubre/2020
<b>Fecha de interposición PQR ante el Operador Postal:</b>	23/Noviembre/2020

- **4-72** evidencia que, para el caso en concreto, se configura el presupuesto normativo para la causal de exoneración de responsabilidad del Operador Postal.

### 2.3. Síntesis del caso.

Verificados los elementos facticos y jurídicos del caso objeto de estudio. **4-72** procederá a **MODIFICAR** la decisión brindada, al reclamante, el veintitrés (23) de noviembre de dos mil veinte (2020); en el sentido de informar que:

- Los envíos, bajo números de guía **YP004078116CO - YP004078133CO**, reportan como **devueltos a remitente**, el veintidós (22) de octubre de dos mil veinte (2020) y dieciséis (16) de octubre de dos mil veinte (2020) respectivamente.
- Según los términos y condiciones del servicio los envíos, sujetos de controversia, fueron devueltos a remitente y entregados a persona mayor de edad en virtud de los datos obrantes en las respectivas guías.
- Se configura causal de exoneración de responsabilidad del operador postal, dado que el **remitente** no interpuso la reclamación en el término dispuesto en la normatividad legal vigente para el efecto.

## 2.4. Recurso de apelación.

**4-72** informa que **CONCEDERÁ** el recurso de alzada para que sea resuelto por la **Superintendencia de Industria y Comercio – SIC**.

Sobre el particular, los artículos 32 de la Ley 1369 de 2009 -modificado por el 70 de la Ley 1480 de 2011- y el 2.2.7.11.2. de la Resolución 5050 de 2016 expedida por la Comisión de Regulación de Comunicaciones - CRC establecen que en caso de que la respuesta del Operador Postal al recurso de reposición sea desfavorable a las solicitudes del reclamante; entonces remitirá dentro de los **cinco (5) días hábiles** siguientes el expediente a la Superintendencia de Industria y Comercio - SIC para que ésta resuelva el mismo.

## 3. Fundamentos Jurídicos.

En atención a los expuesto con antelación, se tienen como fundamentos jurídicos los siguientes:

### 3.1. Constitución Política de 1991.

**Artículo 23.** Toda persona tiene derecho a presentar peticiones respetuosas a las autoridades por motivos de interés general o particular y a obtener pronta resolución. El legislador podrá reglamentar su ejercicio ante organizaciones privadas para garantizar los derechos fundamentales.

### 3.2. Ley 1369 de 2009.

**Artículo 25. Derechos de los Usuarios Remitentes.** Los remitentes de los envíos tienen los siguientes derechos, sin perjuicio de las acciones judiciales pertinentes y de las acciones que les confiere el ejercicio de sus derechos fundamentales:

1. Obtener la devolución de los envíos que no hayan sido entregados a los destinatarios.

2. Solicitar la reexpedición de sus envíos a distinto lugar del inicialmente indicado, previo el pago de la tarifa que genera la reexpedición.

Cuando se trate de reexpediciones internacionales se deberá tener en cuenta las disposiciones aduaneras.

3. Percibir las siguientes indemnizaciones:

a) Para los servicios básicos de envíos de correspondencia nacional e internacional no prioritario, no habrá lugar a indemnización.

b) En los servicios postales de pago, ante la pérdida o la falta de entrega al destinatario del giro, será el doble de la tarifa que haya pagado el usuario más el valor del giro.

c) La indemnización por concepto de pérdida, expoliación o avería de los envíos del servicio de correo internacional, será el valor que se señale en los Convenios o Acuerdos, suscritos en la Unión Postal Universal.

d) En el servicio de correo prioritario, la indemnización por pérdida, expoliación o avería será cinco (5) veces el valor de la tarifa que haya pagado el usuario.

e) En caso de tratarse de un envío con valor declarado la indemnización será cinco (5) veces el valor de la tarifa que haya pagado el usuario.

f) Los operadores de mensajería expresa responderán por la pérdida, avería o expoliación de los envíos y demás objetos postales confiados a su cuidado y manejo así:

i) En el servicio de mensajería expresa, la indemnización por pérdida, expoliación o avería, será de cinco (5) veces el valor de la tarifa pagada por el usuario, hasta un máximo de un (1) salario mínimo mensual legal vigente, más el valor asegurado del envío.

ii) En el servicio de mensajería expresa en conexión con el exterior, la indemnización por pérdida, expoliación o avería será de cinco (5) veces el valor de la tarifa pagada por el usuario, hasta un máximo de dos (2) salarios mínimos mensuales legales vigentes, más el valor asegurado del envío.

**Artículo 26. Derechos de los Usuarios Destinatarios.** Los usuarios destinatarios tendrán los derechos que como consumidores tienen establecidas las leyes vigentes y en particular los siguientes:

1. A recibir los objetos postales enviados por el remitente, con cumplimiento de todas las condiciones del servicio divulgadas por el Operador Postal.

2. A solicitar y obtener información sobre los envíos de correspondencia y objetos postales que hayan sido registrados a su nombre, cuando se

trate de servicios ofrecidos y pagados por el usuario con la característica de envío certificado.

3. Los contemplados en los acuerdos y convenios internacionales vigentes ratificados por Colombia.

**Artículo 27. Pertenencia de los objetos postales.** Los objetos postales pertenecen al remitente hasta el momento en que sean entregados al destinatario.

**Artículo 28. Obligaciones de los usuarios.** Los usuarios tienen las siguientes obligaciones con los Operadores Postales:

1. Pagar la tarifa del servicio postal contratado.

2. Someterse a las condiciones de prestación del servicio postal contratado, con la condición de que hayan sido expresa y ampliamente divulgadas por el operador de servicios postales.

3. Abstenerse de enviar objetos prohibidos o peligrosos, de acuerdo con las normas vigentes.

**Artículo 31. Exenciones de responsabilidad de los operadores postales.** Los Operadores Postales no serán responsables por el incumplimiento en las condiciones de prestación del servicio postal o por la pérdida, expoliación o avería de los objetos postales en los siguientes casos:

1. Cuando el incumplimiento en las condiciones de prestación del servicio postal o la pérdida, expoliación o avería del objeto postal se deba a fuerza mayor o caso fortuito.

2. Cuando el objeto postal haya sido incautado o decomisado de conformidad con los procedimientos establecidos en la ley.

3. Cuando haya imprecisión en la información suministrada por el usuario remitente en relación con el contenido del objeto postal y se pueda demostrar con los registros de envío que tramita el Operador Postal, siempre y cuando dicha imprecisión se relacione con el incumplimiento.

4. Cuando el usuario remitente no presentó reclamación dentro del término de diez (10) días calendario para servicios nacionales y seis (6) meses para los servicios internacionales, en ambos contados a partir de la recepción del objeto postal por parte del Operador Postal.

5. Cuando el usuario destinatario no presentó reclamación por expoliación o avería dentro de los cinco (5) días siguientes al recibo del objeto postal.

### 3.3. Resolución 5050 de 2016

**Artículo 5.4.3.8. Motivos de devolución de los objetos postales para los servicios de mensajería expresa.** Los operadores de los servicios postales de Mensajería Expresa deberán registrar en la prueba de entrega de que tratan los artículos 5.4.3.5 y 5.4.3.7 del Capítulo 4 del Título V, el motivo de la devolución por el cual no fue posible entregar el objeto postal al usuario destinatario y procederán a su devolución sin costo alguno para el usuario remitente, de conformidad con lo previsto en el artículo 25 de la Ley 1369 de 2009.

Se tendrán como motivos de devolución los siguientes:

5.4.3.8.1. Desconocido. Corresponde a aquellas situaciones en las cuales la persona que se encuentra en la dirección registrada en la guía manifiesta no conocer al usuario destinatario.

5.4.3.8.2. Rehusado. Corresponde a la situación en la que el usuario destinatario rechaza o se niega a recibir el objeto postal.

5.4.3.8.3. No reside. Corresponde a aquella situación en la cual la persona que se encuentra en la dirección registrada en la guía manifiesta que el usuario destinatario ya no reside en ese lugar o cuando el usuario destinatario ha fallecido.

5.4.3.8.4. No reclamado. Corresponde a los casos en los cuales, una vez surtido el trámite previsto en el artículo 5.4.3.9 del Capítulo 4 del Título V y pasados los términos allí establecidos, el objeto postal no es reclamado por el usuario destinatario en la oficina del operador.

5.4.3.8.5. Dirección errada. Corresponde a los eventos en los cuales la dirección suministrada en la guía por el usuario remitente carece de algún elemento que permita su identificación inequívoca o no exista.

5.4.3.8.6. Otros. Corresponde a aquellas situaciones que impiden que el objeto postal sea entregado al destinatario registrado en la guía por fuerza mayor, caso fortuito u otros eventos que considere necesario el operador, siempre especificando la respectiva descripción.

**Artículo 5.4.3.9. Intentos de entrega.** <Ver SUSPENSIÓN de este artículo hasta el 30 de noviembre de 2020, en Notas de Vigencia> <Artículo corregido por el artículo 1 de la Resolución 5821 de 2019. El nuevo texto es el siguiente:> En el evento en que el operador del Servicio de Mensajería Expresa proceda a efectuar la entrega del objeto postal en el domicilio del usuario destinatario consignado en la guía y este no encuentra a nadie, deberá expedir un documento por medios físicos o electrónicos, en el que informe que tuvo lugar un intento de entrega de dicho objeto.

Dicho documento deberá contener, por lo menos, la siguiente información:

1. Nombre del operador postal que está a cargo de la prestación del servicio.
2. Nombre del usuario remitente.
3. Número de la guía.
4. Fecha y hora del intento de entrega.
5. Fecha y hora del próximo intento de entrega (de ser posible).
6. Dirección, número de teléfono y horario de atención de la oficina donde se encuentra a disposición del usuario destinatario el objeto postal.
7. Fecha hasta la cual se conservará el objeto postal en la oficina indicada.

El documento a que se refiere el presente artículo relativo a los intentos de entrega de los objetos postales no tendrá que expedirse y diligenciarse en los eventos en que al primer intento de entrega se configure alguno de los motivos de devolución establecidos en los numerales 5.4.3.8.1., 5.4.3.8.2, 5.4.3.8.3 o 5.4.3.8.5 del artículo 5.4.3.8 del Capítulo 4 del Título V.

Los operadores de servicios postales de Mensajería Expresa deben efectuar al menos dos (2) intentos de entrega, entre los cuales no debe transcurrir un tiempo superior a un (1) día hábil. Si después de dos (2) intentos no se logra llevar a cabo la entrega del objeto postal, se debe dejar un segundo aviso informando al usuario destinatario que puede recoger el objeto en una determinada oficina de atención al usuario, indicando además la fecha límite de retiro, la cual será de treinta (30) días calendario, a partir de la fecha del último intento de entrega.

Si el objeto postal no es reclamado por el usuario destinatario en dicho plazo, este se considerará como no distribuible, caso en el cual se debe dar aplicación a lo dispuesto en el artículo 5.4.5.1. del Capítulo 4 del Título V. Sin perjuicio de lo anterior, los operadores de Mensajería Expresa podrán efectuar los intentos de entrega que consideren necesarios, hasta lograr la entrega del objeto postal al usuario destinatario registrado en la guía, para lo cual deberá expedir un documento por medios físicos o electrónicos en el que informe que tuvo lugar un intento de entrega.

Los intentos de entrega deben quedar registrados en la información materia de rastreo que debe estar disponible en la página web del operador y en la prueba de entrega, de que tratan los artículos 5.4.3.10 y 5.4.3.3. del Capítulo 4 del Título V, respectivamente. PARÁGRAFO 1o. Las disposiciones del presente artículo no serán aplicables a los envíos postales correspondientes al ámbito internacional saliente.

PARÁGRAFO 2o. Los operadores postales que presten el servicio de Mensajería Expresa en el ámbito internacional entrante, una vez finalizadas las actividades aduaneras a cargo de la autoridad correspondiente, deben cumplir las disposiciones del presente artículo.

PARÁGRAFO 3o. Cuando el servicio de Mensajería Expresa tenga como fin la distribución de objetos postales masivos, el operador postal como mínimo deberá efectuar un (1) intento de entrega. En todo caso el operador deberá dejar, en el domicilio del usuario destinatario, el documento en el cual se informa que tuvo lugar dicho intento de entrega.

#### 4. Decisión.

En atención al recurso de reposición en subsidio apelación interpuesto por **JUDITH VELANDIA CARDOZO**, el veinticuatro (24) de noviembre de dos mil veinte (2020). **Servicios Postales Nacionales 4-72** profiere decisión empresarial en el siguiente sentido:

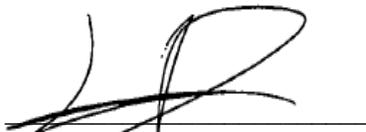
**PRIMERO: MODIFICAR** la decisión empresarial brindada el veintitrés (23) de noviembre de dos mil veinte (2020), según lo expuesto en la parte motiva de este oficio.

**SEGUNDO: CONCEDER** el recurso de alzada para que sea resuelto por la Superintendencia de Industria y Comercio - SIC.

**TERCERO: NOTIFICAR** la presente decisión al usuario.

Sin ningún otro particular.

Atentamente;



**Luis Enrique Parra Salinas**

Profesional II PQR

Jefatura Nacional de PQR

Vicepresidencia de Servicio al Cliente

Servicios Postales Nacionales S.A. - 4-72

# Anexo técnico del envío

Detalles del envío y entrega a los destinatarios o a sus agentes electrónicos debidamente autorizados.

[+] Detalles de cabecera del correo:

[+] #####

From: "=?utf-8?b?RU1BSUwGQ0VSVEIGSUNBRE8gZGUg?="=?utf-8?b?UmVjbGFtb3MgTmFjaW9uYWxlcw==?="<398622@certificado.4-72.com.co>

To: jvelandiacardozo@hotmail.com

Subject: RESPUESTA CUN 7192200000705564 RR P NAL =?utf-

8?b?KEVNQUIMIENFUIRJRkIDQURPIGRlIHJlY2xhbW9zbnFjaW9uYWxlc0A0LTcyLmNvbS5jbyk=?=

Date: Tue, 8 Dec 2020 15:20:15 +0000

Message-Id: <MCrtOuCC.5fcf99de.50236453.0@mailcert.lleida.net>

Original-Message-Id:

<DM6PR02MB535349F520E32ED5C926800C9CCD0@DM6PR02MB5353.namprd02.prod.outlook.com>

Return-Path: <correo@certificado.4-72.com.co>

Resent-From: Reclamos Nacionales <reclamosnacionales@4-72.com.co>

Received: from NAM02-BL2-obe.outbound.protection.outlook.com (mail-eopbgr750103.outbound.protection.outlook.com [40.107.75.103]) (using TLSv1.2 with cipher ECDHE-RSA-AES256-GCM-SHA384 (256/256 bits)) (No client certificate requested) by mailcert.lleida.net (Postfix) with ESMTPS id 4Cr3lh4czjz9b5n6 for <correo@certificado.4-72.com.co>; Tue, 8 Dec 2020 16:20:32 +0100 (CET)

Received: from DM6PR02MB5353.namprd02.prod.outlook.com (2603:10b6:5:46::27) by DM5PR02MB2187.namprd02.prod.outlook.com (2603:10b6:3:4f::14) with Microsoft SMTP Server (version=TLS1\_2, cipher=TLS\_ECDHE\_RSA\_WITH\_AES\_256\_GCM\_SHA384) id 15.20.3632.17; Tue, 8 Dec 2020 15:20:16 +0000

Received: from DM6PR02MB5353.namprd02.prod.outlook.com ([fe80::74e9:ba3c:abed:b4ff]) by DM6PR02MB5353.namprd02.prod.outlook.com ([fe80::74e9:ba3c:abed:b4ff%3]) with mapi id 15.20.3632.023; Tue, 8 Dec 2020 15:20:16 +0000

[+] Detalles técnicos. Consultas host -t mx dominio:

[+] #####

A las 10 horas 21 minutos del día 8 de Diciembre de 2020 (10:21 GMT -05:00) el dominio de correo del destinatario 'hotmail.com' estaba gestionado por el servidor '2 hotmail-com.olc.protection.outlook.com.'

Hostname (IP Addresses):

hotmail-com.olc.protection.outlook.com (104.47.36.33 104.47.37.33)

[+] Detalles del registro de sistema:

[+] #####

2020 Dec 8 16:21:02 mailcert postfix/smtpd[57741]: 4Cr3mG3tCxz9b6Cg: client=localhost[127.0.0.1]

2020 Dec 8 16:21:02 mailcert postfix/cleanup[65424]: 4Cr3mG3tCxz9b6Cg: message-id=<MCrtOuCC.5fcf99de.50236453.0@mailcert.lleida.net>

2020 Dec 8 16:21:02 mailcert postfix/cleanup[65424]: 4Cr3mG3tCxz9b6Cg: resent-message-id=<4Cr3mG3tCxz9b6Cg@mailcert.lleida.net>

2020 Dec 8 16:21:02 mailcert opendkim[3089]: 4Cr3mG3tCxz9b6Cg: no signing table match for '398622@certificado.4-72.com.co'

2020 Dec 8 16:21:02 mailcert opendkim[3089]: 4Cr3mG3tCxz9b6Cg: failed to parse Authentication-Results: header

2020 Dec 8 16:21:02 mailcert opendkim[3089]: 4Cr3mG3tCxz9b6Cg: no signature data

2020 Dec 8 16:21:02 mailcert postfix/qmgr[42554]: 4Cr3mG3tCxz9b6Cg: from=<correo@certificado.4-72.com.co>, size=885572, nrcpt=1 (queue active)

2020 Dec 8 16:21:06 mailcert smtp\_99/smtp[6433]: 4Cr3mG3tCxz9b6Cg: to=<jvelandiacardozo@hotmail.com>, relay=hotmail-com.olc.protection.outlook.com[104.47.57.161]:25, delay=3.6, delays=0.08/0/0.97/2.6, dsn=2.6.0, status=sent (250 2.6.0 <MCrtOuCC.5fcf99de.50236453.0@mailcert.lleida.net> [InternalId=48043504216537, Hostname=DM6NAM11HT137.eop-nam11.prod.protection.outlook.com] 892713 bytes in 0.757, 1151.184 KB/sec Queued mail for delivery -> 250 2.1.5)

2020 Dec 8 16:21:06 mailcert postfix/qmgr[42554]: 4Cr3mG3tCxz9b6Cg: removed



Digitally signed by LLEIDA  
SAS  
Date: 2020.12.08 19:21:38  
CET  
Reason: Sellado de  
Lleida.net  
Location: Colombia

JUAN DIEGO

15 DE FEBRERO DE 2021

2016

Hola 4:27 p. m.

Paolita 4:27 p. m.

Cómo estás?? 4:27 p. m.

Ya ubicaron la dirección de don Angel 4:27 p. m.

??? 4:27 p. m.

16 DE FEBRERO DE 2021

doctora buenos dias, le voy a preguntar a la doctora si ya esta habilitada la plataforma 8:10 a. m.

Hola 8:12 a. m.

Paolita 8:13 a. m.

Vale te recomiendo 8:13 a. m.

claro si señora 8:17 a. m.

1 DE MARZO DE 2021

Hola Paolita 2:21 p. m.

Escribe un men...

12:03

← Oficina Corproe...

1 DE MARZO DE 2021

2016

Hola Paolita 2:21 p. m. //

Cómo estás?? 2:21 p. m. //

Para recordarte lo de la dirección

2:21 p. m. //

Del señor Ángel 2:22 p. m. //

2 DE MARZO DE 2021

Buenos días doctora si señora

7:54 a. m.

Por favor me la envías 8:18 a. m. //

Gracias 8:18 a. m. //

doctora de ángel castillo, carrera  
15 #17-58 prados sogamoso

9:23 a. m.

Oficina Corproem Cel  
doctora de ángel castillo, carrera 15  
#17-58 prados sogamoso

El barrio es Prados 4:35 p. m. ☰

😊 | Escribe un men...



Del señor Angel 2:22 p. m. ✓✓

2 DE MARZO DE 2021

Buenos días doctora si señora

7:54 a. m.

Por favor me la envías 8:18 a. m. ✓✓

Gracias 8:18 a. m. ✓✓

doctora de ángel castillo, carrera  
15 #17-58 prados sogamoso

9:23 a. m.

Oficina Corproem Cel  
doctora de ángel castillo, carrera 15  
#17-58 prados sogamoso

El barrio es Prados 4:35 p. m. ✓✓

? 4:37 p. m. ✓✓

Si doctora esa es la dirección que  
registra

6:11 p. m.

On 6:37 p. m. ✓✓

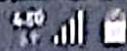
Ok 6:37 p. m. ✓✓

Gracias 6:37 p. m. ✓✓

 | Escribe un men...



12:04



← juliana



12:08 p. m. ✓✓

19 DE FEBRERO DE 2021

Hola Juliana 12:11 p. m. ✓✓

Cómo estás??? 12:11 p. m. ✓✓

Para recordarte lo de la dirección de Don Ángel 12:11 p. m. ✓✓

Y para recordarte que la diligencia de secuestro de la señora Norbelia esta para el 24 de febrero 12:12 p. m. ✓✓

Para lo cual debemos coordinar el transporte de los funcionarios del juzgado y los honorarios del secuestre 12:12 p. m. ✓✓

Hola Judith cómo estás ?  
Entiendo eso pero te cuento que estoy en cuarentena hasta el 28 de febrero salí Positiva para COVID 12:15 p. m.

Upss 12:15 p. m. ✓✓

No hay quien se encargue del tema 12:15 p. m.

😊 Escribe un men...



Gmail search: in:sent 2019-335

- Redactar
- Recibidos 102
- Destacados
- Pospuestos
- Enviados
- Borradores 56
- Lists
- Más
- Meet
- Nueva reunión
- Unirse a una reunión
- Hangouts
- JUDITH
- No hay chats recientes
- Iniciar un chat

### MEMORIAL ALLEGANDO NOTIFICACION POR AVISO. EJECUTIVO No. 2019-335

JUDITH VELANDIA ABOGADA <judithvelandiaabogada@gmail.com>  
para Juzgado

Cordialmente,



#### 2 archivos adjuntos



Responder Reenviar

Activar Windows  
Ir a Configuración de PC para activar Windows.



Señora:

JUEZ TERCERA CIVIL MUNICIPAL DE SOGAMOSO

E. S. D.

REF.: PROCESO EJECUTIVO SINGULAR DE MINIMA CUANTIA No. 2019-0335  
DTE: CORPORACION RED PROMOTORAS EMPRESARIALES Y  
MICROFINANCIERAS DE COLOMBIA "CORPROEM"  
DDOS: ANGEL ORLANDO CASTILLO MIRANDA

JUDITH VELANDIA CARDOZO, mayor de edad, domiciliada en Sogamoso, identificada con la cedula de ciudadanía No. 46.385.534 expedida en Sogamoso, y portadora de la Tarjeta Profesional No. 161.251 del C.S de la J, abogada en ejercicio, actuando en mi calidad de apoderada judicial de la parte demandante dentro del proceso de la referencia, por medio del presente me permito allegar la certificación de entrega expedida por 472 de la NOTIFICACION POR AVISO enviada al demandando ARLEY ANTONIO PESCADOR CELY. Lo anterior para los fines pertinentes.

Así mismo me permito informarle a su Despacho, que el señor ANGEL ORLANDO CASTILLO MIRANDA, ya no reside en la dirección indicada en el acápite de notificaciones de la demanda, y su nuevo lugar de notificaciones es la Carrera 15 No. 17-58 de la ciudad de Sogamoso.

Cordialmente,

JUDITH VELANDIA CARDOZO  
C. C. No. 46.385.534 de Sogamoso.  
T.P.No. 161.251 del C.S de la J.

Judith Velandia Cardozo  
Abogada



- ✉ **Notificaciones judiciales:** [judithvelandiaabogada@gmail.com](mailto:judithvelandiaabogada@gmail.com)
- ✉ [asesoriaslegales@judithvelandia.com](mailto:asesoriaslegales@judithvelandia.com)
- 🌐 [www.judithvelandiaabogada.com](http://www.judithvelandiaabogada.com)
- 📍 Sogamoso, Calle 11 No. 12-16  
Edificio Palestina, Oficina 205.
- ☎ 313 -421- 27- 49