



Digitally signed by  
MARIANA SARMIENTO  
ARGUELLO  
Date: 2022.09.08 21:51:55 -  
05:00  
Reason: Fiel Copia del  
Original  
Location: Colombia

Rad. 2022813105  
Cod. 2000  
Bogotá, D.C.

CRC
Radicación: 2022522296
Fecha: 8/9/2022 10:57:37
Proceso: 4000 RELACIONAMIENTO CON AGENTES



## REF: ASUNTO CONCEPTO ACLARACIÓN DE TÉRMINOS RESOLUCIÓN 6494 DE 2022.

La Comisión de Regulación de Comunicaciones (CRC) recibió su comunicación con radicado 2022813105, mediante la cual plantea algunas inquietudes relacionadas con el Régimen de Calidad de los Servicios Postales, específicamente, la Sección 2. Aspectos técnicos y criterios de calidad para la prestación del servicio de mensajería expresa.

Con el ánimo de dar respuesta a su petición, es importante aclarar que, de conformidad con las leyes 1341 de 2009<sup>1</sup> y 1369 de 2009<sup>2</sup>, modificadas por la Ley 1978 de 2019<sup>3</sup>, la CRC es el órgano encargado de promover la competencia en los mercados, promover el pluralismo informativo, evitar el abuso de posición dominante, regular los mercados de las redes y los servicios de comunicaciones y garantizar la protección de los derechos de los usuarios; con el fin de que la prestación de los servicios sea económicamente eficiente, y refleje altos niveles de calidad de las redes y los servicios de telecomunicaciones, incluidas todas las modalidades del servicio de televisión y la radiodifusión sonora, así como de las diferentes clases de servicios postales.

Al respecto, previo a referirnos sobre el objeto de la consulta, debe mencionarse que la CRC, al rendir conceptos, lo hace de conformidad con lo dispuesto en el artículo 28<sup>4</sup> del Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo y según las competencias y facultades que le han sido otorgadas por la normatividad vigente. De este modo, el alcance del pronunciamiento solicitado tendrá las consecuencias que la normatividad le otorga a los conceptos rendidos por las autoridades administrativas. Así mismo, debe recordarse que los conceptos no pueden analizar situaciones de orden particular y concreto, sino que los mismos deben hacer referencia a la materia por la cual se pregunta de manera general y abstracta y sobre el contenido

<sup>1</sup> Artículo 22, modificado por la Ley 1978 de 2019.

<sup>2</sup> Artículo 20, modificado por la Ley 1978 de 2019.

<sup>3</sup> "Por la cual se moderniza el sector de las tecnologías de la información y las comunicaciones -TIC, se distribuyen competencias, se crea un regulador único y se dictan otras disposiciones"

<sup>4</sup> "ARTÍCULO 28. ALCANCE DE LOS CONCEPTOS. Salvo disposición legal en contrario, los conceptos emitidos por las autoridades como respuestas a peticiones realizadas en ejercicio del derecho a formular consultas no serán de obligatorio cumplimiento o ejecución."

y aplicación del marco regulatorio o las funciones respecto de la cual esta entidad ostenta competencias.

Una vez aclarado lo anterior, dentro del plazo dispuesto por la ley, procedemos a dar respuesta a cada una de las preguntas remitidas por usted, en el mismo orden presentado, en los siguientes términos:

Respecto a los Artículos 5.4.2.1. Velocidad del servicio de mensajería expresa y 5.4.2.2. Tiempo de entrega para el servicio de mensajería expresa, sobre los cuales se relacionan las siguientes preguntas:

### **1. ¿La resolución 6494 es aplicada para la mensajería expresa masiva?**

Para dar respuesta a esta pregunta, es importante precisar que la Resolución CRC 6494 de 2022, modifica los parámetros, indicadores y metas de calidad para **los servicios postales que no hacen parte del Servicio Postal Universal**, establecidas en el Capítulo 4 del Título V de la Resolución CRC 5050 de 2016 y se dictan otras disposiciones. Por lo anterior, algunas de las disposiciones establecidas en dicha resolución aplican para la prestación del servicio de mensajería expresa masiva.

Ahora bien, en los artículos 5.4.2.1 y 5.4.2.2. de la Resolución 5050 de 2016, se establece la obligación a los operadores de mensajería expresa a cumplir el porcentaje mínimo de objetos entregados en el tiempo de entrega, tanto para los envíos individuales como para los envíos masivos, para cada uno de los ámbitos local, nacional e internacional.

### **2. ¿Para el servicio de mensajería expresa masiva se tiene unos tiempos definidos contractualmente con los clientes se tendrá en cuenta esos tiempos para el cálculo del cumplimiento?**

El tiempo de entrega para el servicio de mensajería (envíos individuales o masivos) está definido por dos factores:

- a) Tipo de municipio de origen y de destino para cada uno de los envíos que tramite, para los ámbitos local, nacional e internacional, y
- b) La categoría del trayecto realizado según departamento de origen y destino.

En todos los casos, los envíos urbanos o de ámbito local se deberán entregar en un tiempo máximo de un día hábil (D+1), como se establece en el Artículo 5.4.2.2. de la Resolución 5050 de 2016.

En este sentido, no existe un factor adicional que se deba tener en cuenta para calcular los tiempos de entrega de los envíos de mensajería expresa masiva.

Ahora bien, de acuerdo con el Artículo 5.4.2.2. de la Resolución 5050 de 2016 "los operadores de mensajería expresan deben cumplir el porcentaje mínimo de objetos entregados en el tiempo de entrega para los envíos individuales y masivos que se establece a continuación, para cada uno de los ámbitos local, nacional e internacional, así: ..."

**Meta de cumplimiento de envíos de mensajería expresa según el ámbito del envío**

Año	Local	Nacional	Internacional
2022	89%	88%	82%
2023	91%	90%	86%
2024	93%	93%	91%
2025 en adelante	95%	95%	95%

Fuente: Artículo 5.4.2.2. Tiempo de entrega para el servicio de mensajería expresa de la Resolución 5050 de 2016.

**3. ¿El formato Resolución 6494 P.2?1 Cantidad de objetos postales entregados en tiempo de entrega de mensajería es aplicable para el reporte de información de los envíos de mensajería expresa masiva y cuáles son los tiempos por tipo de destino "Local" y "Nacional para este servicio?**

El Formato P.2.1 Cantidad de objetos postales entregados en tiempo de entrega – Mensajería expresa, aplica tanto para los envíos individuales como para los envíos masivos. Como se mencionó en la respuesta a la pregunta 1, los envíos urbanos o de **ámbito local** se deberán entregar en un tiempo máximo de un día hábil (D+1), como se establece en el Artículo 5.4.2.2. de la Resolución 5050 de 2016.

Por otra parte, los tiempos para los envíos de **ámbito nacional e internacional**, el operador debe garantizar los tiempos de entrega (D+n) que se establecen el Artículo 5.4.2.2. de la Resolución 5050 de 2016. Para los envíos de ámbito nacional e internacional, se establecen los tiempos de entrega en días hábiles considerando las siguientes tipologías de municipios:

- Municipios tipo 1: Incluye las siguientes ciudades: Barranquilla, Bogotá, Bucaramanga, Cali, Ibagué, Manizales, y Medellín.
- Municipios tipo 2: Dentro de esta categoría se incluyen todas las ciudades capitales de departamento, distintas a las anteriores excluyendo municipios y capitales de departamento de difícil acceso.
- Municipios tipo 3: Dentro de esta categoría se incluyen los municipios del país que no hagan parte de las categorías anteriormente descritas y que no sean considerados municipios de difícil acceso.
- Municipios tipo 4: Dentro de esta categoría se incluyen los municipios y capitales de departamento considerados de difícil acceso por sus condiciones geográficas o de orden público.

Adicionalmente, el tiempo de entrega considera las distancias entre los municipios de origen y destino. Cada posible combinación de trayectos se clasifica como categoría "A" o "B", y se representa en las cuatro (4) matrices de categorías asignadas de acuerdo con el departamento de origen y destino (ver Artículo 5.4.2.2. de la Resolución 5050 de 2016).

Estas matrices fueron construidas a partir del cálculo de la distancia carreteable entre las capitales de cada uno de los departamentos. A partir del promedio y la mediana de las distancias entre todos los municipios del país y sus correspondientes capitales departamentales, se identificó un valor umbral de 700 km.

Para el trayecto entre dos municipios, se identifica la distancia carreteable entre las capitales de los departamentos a los cuales pertenecen los municipios en cuestión. Si esta distancia es menor o igual a 700 kilómetros, se asigna la categoría "A" a todos los trayectos entre los municipios que pertenezcan a estos dos departamentos (de origen y destino). Por el contrario, si la distancia es mayor a 700 km o si no es posible calcular una distancia al no existir acceso por carretera, a todos los trayectos entre los departamentos en cuestión se les asigna la categoría "B".

Para cada categoría se definen distintos tiempos de entrega, y en el caso de los trayectos de categoría B, para los cuales existe una mayor distancia entre origen y destino, se otorga tiempo adicional de entrega. Se tienen en cuenta también los tipos de municipio, que a mayor valor (1, 2, 3, o 4) para el origen o destino, en general se asigna un mayor tiempo de entrega a dicho trayecto. Los municipios tipo 4 (listados en el Anexo 5.9 de la Resolución 5050 de 2016), corresponden a municipios de difícil acceso y se les asignan mayores tiempos de entrega. Los tiempos de entrega para los trayectos de categoría A y B se presentan en las siguientes tablas:

**Tiempos de entrega para el ámbito nacional e internacional para trayectos de categoría A**

Origen \ Destino	Tipo 1	Tipo 2	Tipo 3	Tipo 4
Tipo 1	D+2	D+2	D+2	D+3
Tipo 2	D+2	D+2	D+3	D+4
Tipo 3	D+2	D+3	D+3	D+4
Tipo 4	D+3	D+4	D+4	D+5

**Tiempos de entrega para el ámbito nacional e internacional para trayectos de categoría B**

Origen \ Destino	Tipo 1	Tipo 2	Tipo 3	Tipo 4
Tipo 1	D+2	D+2	D+3	D+4
Tipo 2	D+2	D+3	D+4	D+5
Tipo 3	D+3	D+4	D+4	D+5
Tipo 4	D+4	D+5	D+5	D+6



Digitally signed by  
MARIANA SARMIENTO ARGUELLO  
Date: 2022-09-08  
21:51:55 -05:00  
Reason: Fiel Copia del  
Original  
Location: Colombia

Para un mayor entendimiento respecto del indicador de velocidad del servicio de mensajería expresa, puede consultar el documento soporte que acompaña la Resolución 6494 de 2022, donde se incluyen algunos ejemplos<sup>5</sup>.

En los anteriores términos damos respuesta a su requerimiento y quedamos atentos a cualquier aclaración adicional que requiera.

Cordial saludo,

**MARIANA SARMIENTO ARGÜELLO**  
Coordinador de Relacionamiento con Agentes

Proyectado por: Isabella Russi  
Revisado por: Alejandra Arenas Pinto

<sup>5</sup> Ver pagina 55 y 56 del "Documento soporte" de la Resolución 6494 de 2022. Disponible en:  
[https://www.crcom.gov.co/system/files/Proyectos%20Comentarios/2000-38-3-5/Propuestas/documento\\_soporte5.pdf](https://www.crcom.gov.co/system/files/Proyectos%20Comentarios/2000-38-3-5/Propuestas/documento_soporte5.pdf)