



RESOLUCIÓN CRC 6333 DE 2021

Obligaciones de información: Servicios Postales
-Servicio de Correo-

Revisión del Régimen de Reportes de información

1. GENERALIDADES

RESOLUCIÓN CRC 6333 DE 2021

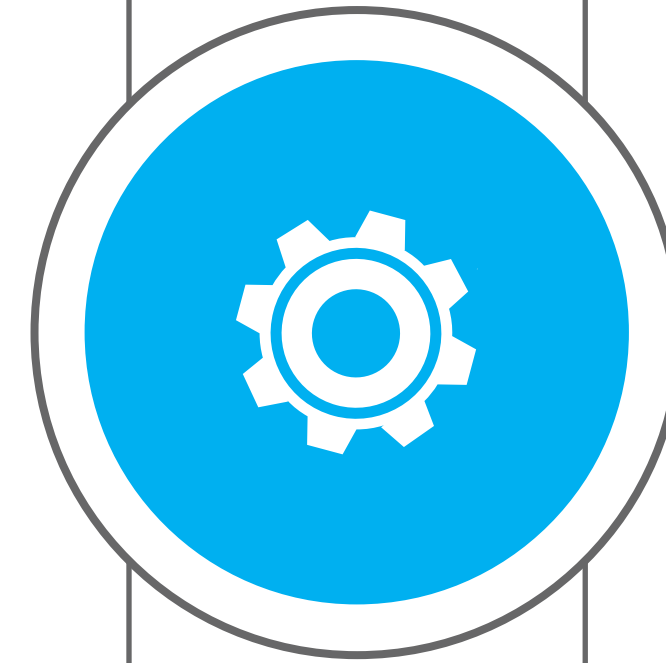
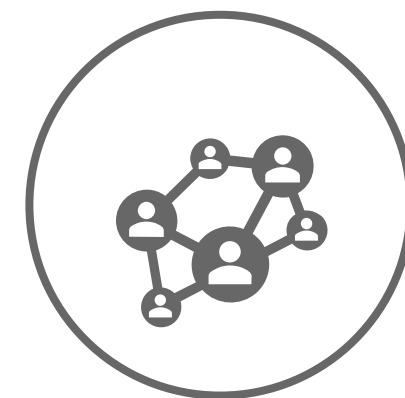
Modificación del Título de Reportes de Información de la Resolución CRC 5050 de 2016

Artículo 14. Modifica Capítulo 1, 2 y 3 del Título de reportes



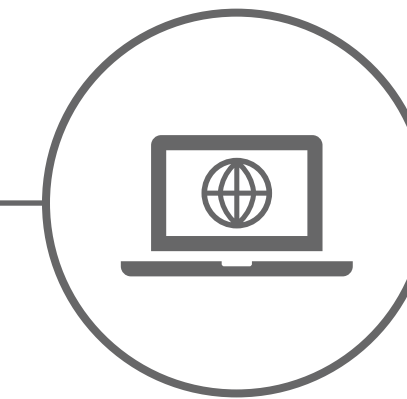
Modificaciones a la regulación en aplicación de criterios de mejora regulatoria

Artículo 16 a 21. se ajustan referencias a de formatos dentro de la Resolución CRC 5050/16



Modificación de obligaciones de información señaladas en otros títulos de la Resolución CRC 5050 de 2016

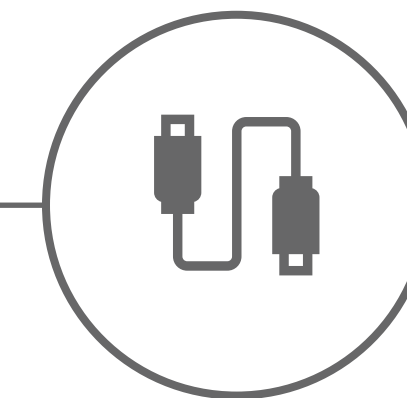
Artículos 1 a 13 y 15. Flexibilización de obligaciones..



Régimen de transición del régimen de reportes de información. Derogatorias y Vigencia

Artículo 22, Incluye las tablas para señalar el ultimo reporte de los formatos antiguos y el primer reporte de los formatos nuevos.

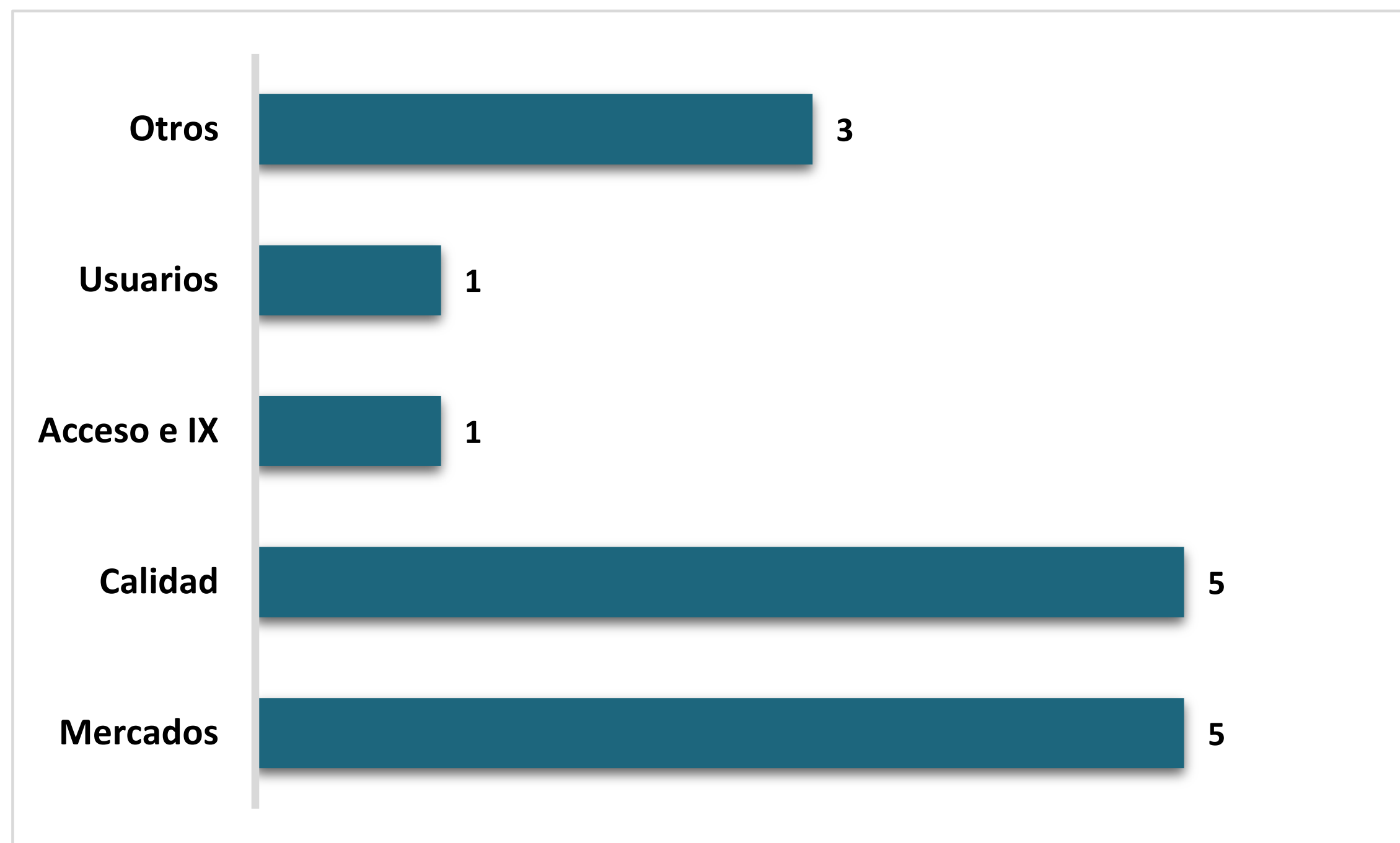
Artículo 23. Se derogan 14 artículos y 3 anexos de la Resolución CRC 5050/16



RÉGIMEN DE REPORTES DE INFORMACIÓN

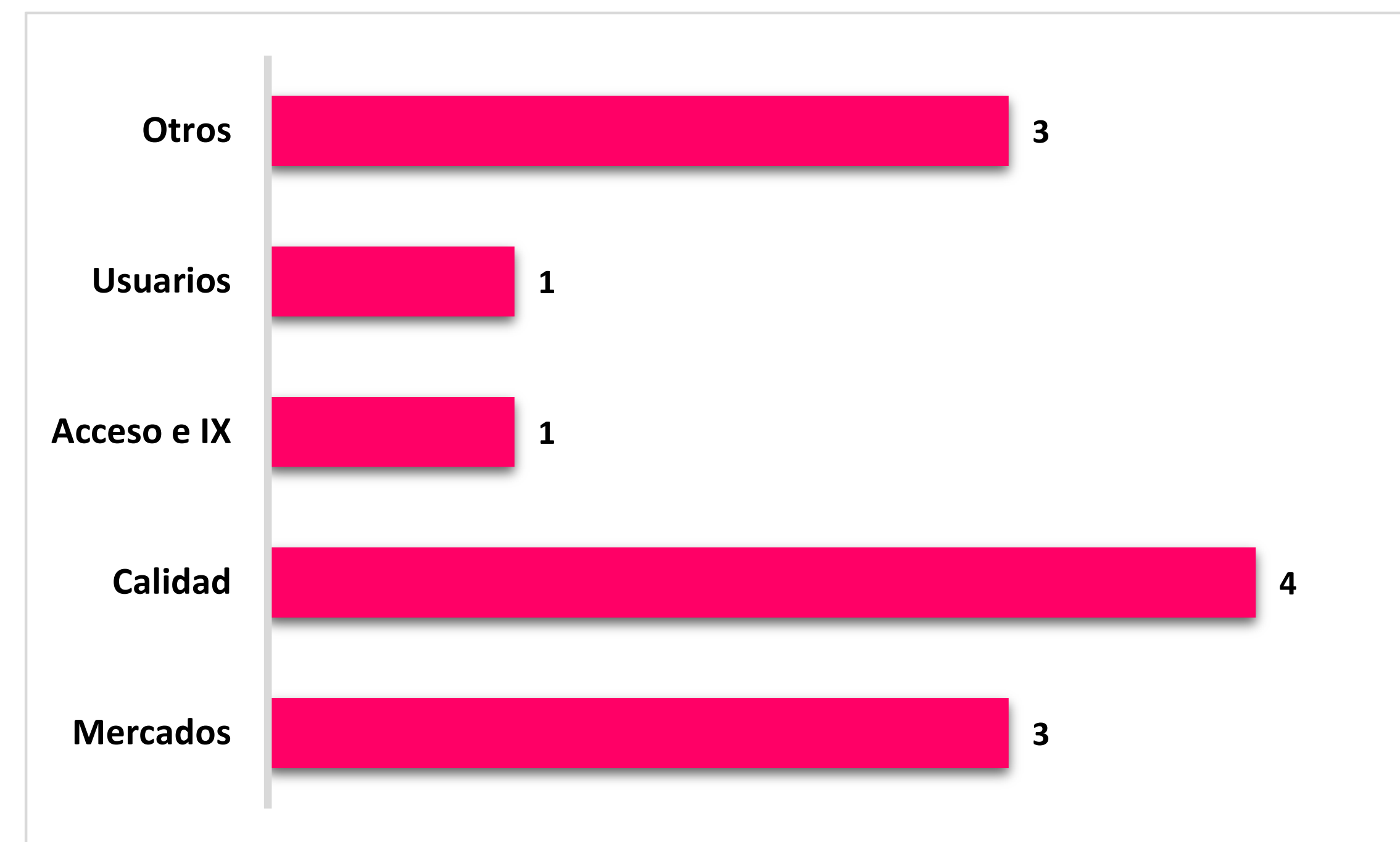
Formatos en el Título de Reportes de la Resolución CRC 5050/16

Antes de la Resolución CRC 6333/21



15 formatos postales

Luego de la Resolución CRC 6333/21

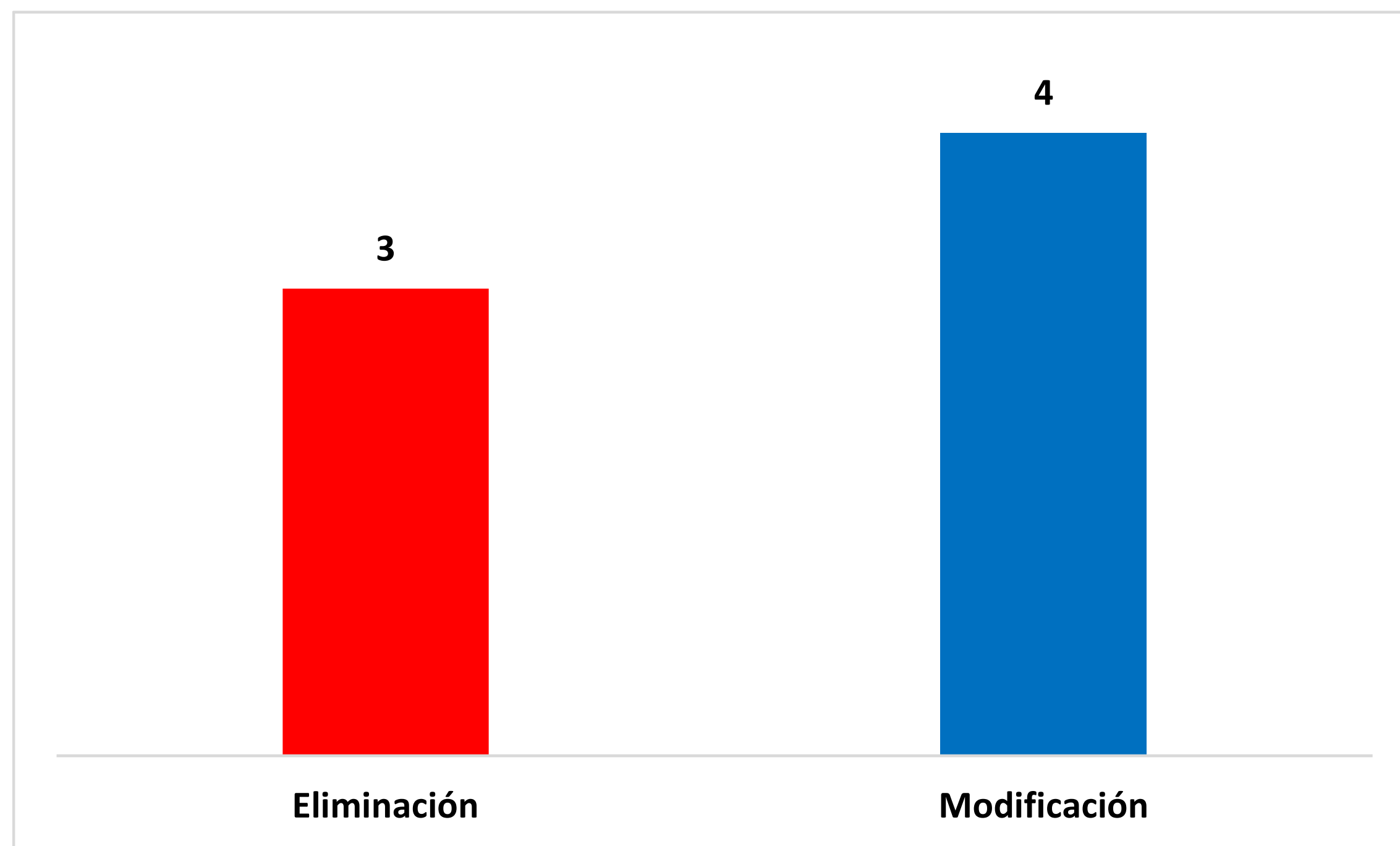


12 formatos postales

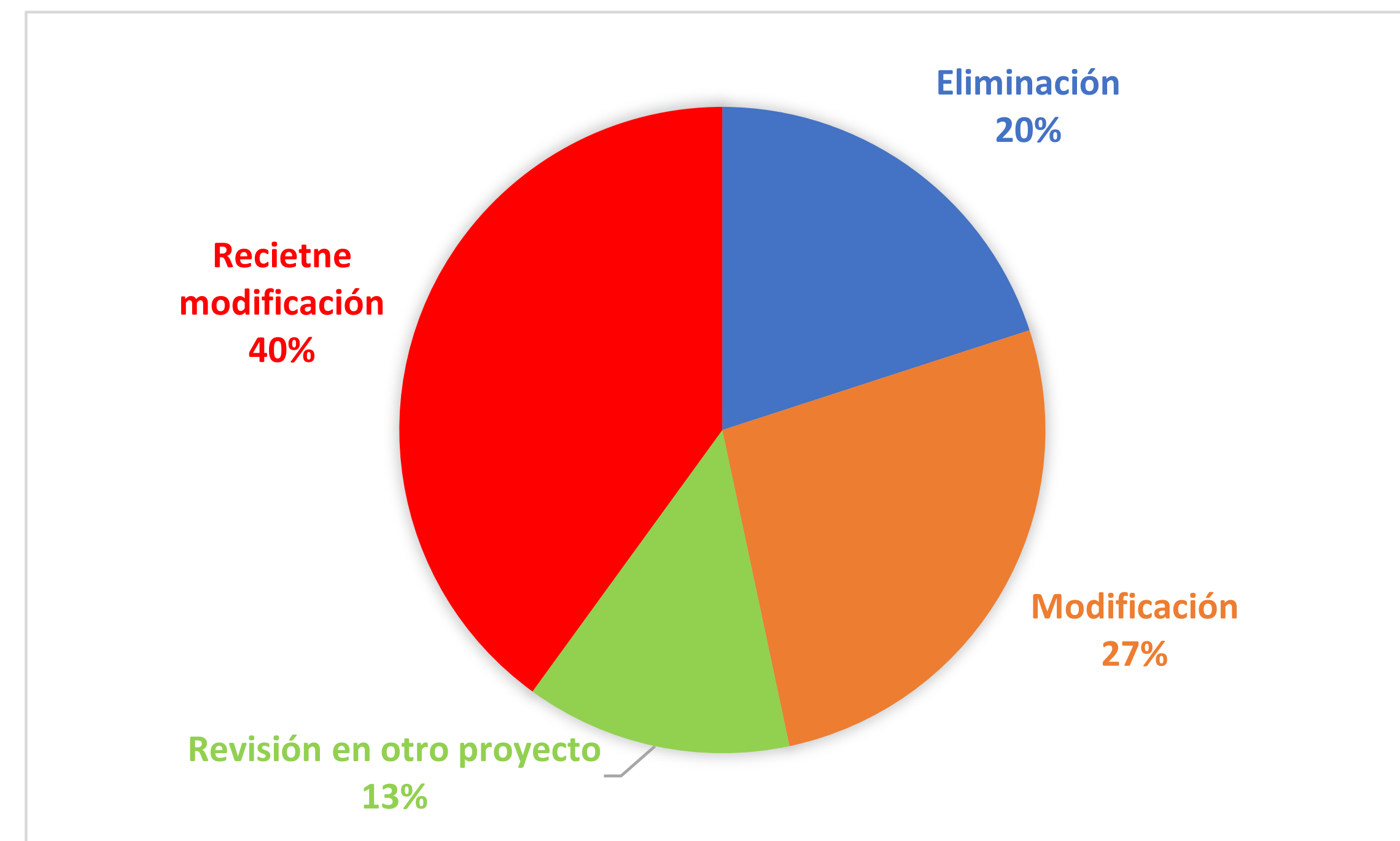


PROYECTO DE RESOLUCIÓN

Modificación del Título de Reportes



Distribución de acciones de actualización del régimen



Revisión del Régimen de Reportes de información

2. FORMATOS - SERVICIO DE CORREO

FORMATOS - SERVICIO DE CORREO

FORMATO QUE SOLO TUVO CAMBIO DE NOMBRE

Formato	Periodicidad	Nuevo nombre del formato	Primer periodo a reportar
<ul style="list-style-type: none">Formato 5.2. Centros de clasificación	<ul style="list-style-type: none">Anual	<ul style="list-style-type: none">Formato P.5.2. Centros de clasificación	<ul style="list-style-type: none">Año 2021



FORMATOS - SERVICIO DE CORREO

FORMATOS CON CAMBIOS MENORES

Formato P.1.2. Ingresos y envíos del servicio de correo

Año	Trimestre	Mes	Tipo de objeto	Tipo de servicio	Tipo de correo	Tipo de cliente	Tipo de remitente	Tipo de envío	Ámbito	Código municipio origen	Código municipio destino	Código país origen	Código país destino	Rango de peso	Ingresos	Número total de envíos
1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16	17

Periodicidad: Trimestral

Contenido: Mensual

Plazo: Hasta 30 días calendario después de finalizado el trimestre

- Cambio de nombre del formato
- Corrección del nombre de los campos 8 y 9 que habían quedado cruzados.
- Eliminación de las cifras decimales de los ingresos

- Primer reporte con información del 3T de 2021.
- El formato provee la información de ingresos y tráfico del servicio de correo.



FORMATOS - SERVICIO DE CORREO

FORMATOS CON CAMBIOS MENORES

Formato P.2.3. Cantidad de objetos entregados a tiempo - SPU

Año	Trimestre	Código Municipio	Tipo de servicio	Tipo de envío	Ámbito	Envíos originados en el municipio	Envíos entregados en el municipio	Envíos originados en el municipio que cumplen el tiempo de entrega	Envíos entregados en el municipio que cumplen el tiempo de entrega
1	2	3	4	5	6	7	8	9	10

Periodicidad: Trimestral

Contenido: Trimestral

Plazo: Hasta 30 días calendario después de finalizado el trimestre

- Cambio de nombre del formato
- Se eliminó la referencia al municipio en el cual se originó el envío postal.

- Primer reporte con información del 3T de 2021.
- El formato provee información relevante para la medición del indicador de velocidad del SPU.



FORMATOS - SERVICIO DE CORREO

FORMATOS CON CAMBIOS MENORES

Formato P.2.4. Cantidad de objetos entregados en buen estado - SPU

Año	Trimestre	Tipo de servicio	Tipo de envío	Ámbito	Cantidad de objetos expoliados	Cantidad de objetos perdidos	Cantidad de objetos averiados	Cantidad de objetos entregados al destinatario en buen estado	Cantidad de objetos devueltos al remitente en buen estado
1	2	3	4	5	6	7	8	9	10

Periodicidad: Trimestral

Contenido: Trimestral

Plazo: Hasta 30 días calendario después de finalizado el trimestre

- Cambio de nombre del formato
- Se cambió el texto "cantidad de objetos" por "Número de objetos" en los campos 6, 7, 8, 9 y 10.

- Primer reporte con información del 3T de 2021.
- El formato provee información relevante para la medición del indicador de confiabilidad del SPU.



FORMATOS - SERVICIO DE CORREO

FORMATOS CON CAMBIOS MENORES

Formato 5.3. Número de empleos

Año	Tipo de empleo	Número de empleados
1	2	3

Periodicidad: Anual

Contenido: Anual

Plazo: Hasta el 15 de febrero de cada año

- Cambio de nombre del formato
- Se hicieron precisiones frente a los diferentes tipos de empleo.

- Primer reporte con información del 3T de 2021.
- El formato provee la información de los empleados asociados a los servicios de mensajería expresa y correo.



FORMATOS - SERVICIO DE CORREO

FORMATOS CON CAMBIOS EN CAMPOS

Formato P.4.1. PQR Postales

Año	Trimestre	Tipo de servicio postal	Tipo de PQR	Medio de atención	Otro medio de atención	Número de PQR	Tiempo promedio de respuesta
1	2	3	4	5	6	7	8

Periodicidad: Trimestral

Contenido: Trimestral

Plazo: Hasta 30 días calendario después de finalizado el trimestre

Campo 5. Medio de atención

Cód	Servicio o paquete de servicios
1	Oficina
2	Línea telefónica
3	Página web
4	Otro

Campo 6. Otro medio de atención

- En caso de que se elija la opción “Otro” en el campo 5, se debe incluir el o los medios de atención a los que se hace referencia

- Primer reporte con información del 1T de 2022.
- El formato provee la información del número de PQR recibidas en el periodo de reporte y el tiempo promedio de respuesta.



FORMATOS - SERVICIO DE CORREO

FORMATOS CON CAMBIOS EN CAMPOS

Formato P.5.1. Puntos de atención al público

Año	Semestre	Mes	Código municipio	Latitud	Longitud	Código único de identificación del punto de atención	Nombre del punto de atención	Tipo de punto de atención	Nombre del colaborador	Servicio que presta	Tipo de personal que atiende	Tipo de evento reportado	Atención de PQR	Solicitudes de indemnización
1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15

Periodicidad: Semestral

Contenido: Mensual

Plazo: Hasta 31 días calendario después de finalizado el semestre

Campo 2. Semestre

- Corresponde al semestre del año para el cual se reporta la información.

Campo 3. Mes

- Corresponde al mes del año para el cual se reporta la información.

Campo 7. Código único de identificación del punto de atención:

- Corresponde al código asignado por el operador postal a cada punto de atención.

Campo 8. Nombre del punto de atención

- Corresponde al nombre del punto de atención donde se presta el servicio

Campo 9. Tipo de punto de atención

Cód.	Estado
1	Fijo propio
2	Fijo de colaborador
3	Móvil propio
4	Móvil de colaborador
5	Virtual propio
6	Virtual de colaborador

Campo 10. Nombre del colaborador

- Corresponde a la razón social del colaborador cuando se trate de persona jurídica o al nombre de la persona natural donde funciona el punto de atención al cliente.

Campo 13. Tipo de evento reportado

- Corresponde al evento que se reporta sobre el punto de atención, los eventos pueden ser: nuevo punto de atención, modificación de datos del punto de atención y cierre del punto de atención. Entiéndase por modificación cambios relacionados con dirección o colaborador.

- Primer reporte con información del 2S de 2021.
- El formato provee la información tanto de la ubicación como de las novedades de los puntos de atención de los operadores postales





COMISIÓN
DE REGULACIÓN
DE COMUNICACIONES
REPÚBLICA DE COLOMBIA

DISEÑO REGULATORIO

Correo electrónico:

proyecto_revision_reportes@crcom.gov.co