



RESOLUCIÓN No. DE 2021

"Por la cual se modifican 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"

LA SESIÓN DE COMISIÓN DE COMUNICACIONES DE LA COMISIÓN DE REGULACIÓN DE COMUNICACIONES

En ejercicio de sus facultades legales, y especialmente las conferidas por las leyes 1369 de 2009 y 1341 de 2009, modificadas por la Ley 1978 de 2019 y,

CONSIDERANDO

I. ANTECEDENTES NORMATIVOS

Que la Ley 1369 de 2009 estableció el régimen general de prestación de los servicios postales y determinó las competencias de las entidades encargadas de la regulación, el control y la vigilancia de dichos servicios, incluidas las de la Comisión de Regulación de Comunicaciones (CRC).

Que el artículo 1º de la Ley 1369 de 2009 señala que los servicios postales son considerados un servicio público en los términos del artículo 365 de la Constitución Política y prevé que su prestación estará sometida a la regulación, vigilancia y control del Estado, con sujeción a los principios de calidad, eficiencia y universalidad.

Que la Ley 1369 de 2009 señala que la intervención del Estado en los servicios postales responde, entre otros, a los siguientes objetivos: (i) asegurar la prestación eficiente, óptima y oportuna de los servicios postales, (ii) promover la libre competencia y evitar los abusos de posición dominante y las prácticas restrictivas de la competencia, y (iii) estimular a los operadores a incorporar los avances tecnológicos en la prestación de los servicios postales.

Que según el numeral 2 del artículo 3 de la Ley 1369 de 2009 para la prestación de los servicios postales, se desarrollan las actividades de recepción, clasificación, transporte y entrega de objetos postales a través de redes postales, dentro del país o para envío hacia otros países o recepción desde el exterior. En consecuencia, son servicios postales, entre otros, los servicios de correo, los servicios postales de pago y los servicios de mensajería expresa.

Que el numeral 3 del artículo 20 de la mencionada Ley 1369, establece que la CRC tiene la función de expedir toda la regulación de carácter general y particular en las materias relacionadas, entre otros aspectos, con los parámetros de calidad de los servicios postales.

Que adicionalmente el numeral 4 del artículo 20 de la referida Ley 1369 de 2009, señala como función de la CRC, la de fijar indicadores y metas de calidad y eficiencia de los servicios postales diferentes a los comprendidos dentro del Servicio Postal Universal (SPU) e imponer índices de calidad, cobertura y eficiencia a uno o varios operadores para determinados servicios.

Que el numeral 8 de esta misma norma, dispone que la CRC es la encargada de definir el modelo único para las pruebas de entrega, con los motivos de devolución de acuerdo con normas internacionales, para todos los servicios postales. Dicha facultad corresponde a un aspecto asociado a la calidad de los servicios postales, especialmente en lo relativo a su confiabilidad, entendida esta última como la entrega efectiva y en buen estado a los usuarios destinatarios de todos los objetos postales.

Que en ejercicio de las competencias otorgadas por la Ley 1369 de 2009, esta Comisión estableció en la Resolución CRC 3095 del 15 de julio de 2011, los parámetros, indicadores y metas de calidad para los servicios postales diferentes a los comprendidos en el SPU, específicamente para los servicios de mensajería expresa y postales de pago, así como el modelo único de las pruebas de entrega, para los servicios que lo requieran. De esta manera, el Régimen de calidad de servicios postales no incluidos en el SPU, compilado en el Capítulo 4 del Título V de la Resolución CRC 5050 de 2016, se encuentra estructurado en seis secciones, así: (i) Disposiciones generales (ii) Disposiciones aplicables al Operador Postal Oficial (iii) Disposiciones aplicables a los operadores de mensajería expresa (iv) Disposiciones aplicables a los operadores de giros nacionales (v) Disposiciones comunes a los operadores de mensajería expresa y giros postales nacionales (vi) disposiciones finales.

Que el 25 de julio de 2019 se expidió la Ley 1978 *"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"*, la cual modificó las leyes 1341 de 2009 y 1369 de 2009.

Que, en concordancia con lo establecido en el parágrafo del artículo 1 de la Ley 1341 de 2009 modificado por el artículo 2 de la Ley 1978 de 2019, la norma especial que rige los servicios postales en Colombia continúa siendo la Ley 1369 de 2009, salvo las excepciones específicas establecidas en el primer compendio normativo.

Que, desde la entrada en vigor de la Ley 1978 de 2019, según los numerales 23 y 24 del artículo 22 de la Ley 1341 de 2009, la CRC ejerce la competencia para regular en materia postal, además de lo dispuesto en la Ley 1369 de 2009: (i) los aspectos técnicos y económicos relacionados con las diferentes clases de servicios postales, incluyendo aquellos comprendidos en el SPU, teniendo en cuenta los recursos disponibles para su financiación y la política pública que defina el MinTIC para el sector; (ii) la fijación de indicadores y metas de calidad y eficiencia a dichos servicios; y (iii) la imposición de índices de calidad, cobertura y eficiencia a cada uno o varios de los operadores para la prestación de determinados servicios postales.

Que, en ejercicio de estas competencias, en 2020 esta Comisión expidió la Resolución CRC 6128, mediante la cual se fijaron entre otros los indicadores de cobertura, velocidad y seguridad para los servicios que hacen parte del SPU, tomando como referencia una clasificación de municipios que considera algunas particularidades operativas del Operador Postal Oficial y elementos geográficos y económicos de las diferentes regiones del país, toda vez que esta Comisión identificó que la tipología de municipios del territorio nacional es un aspecto técnico inherente a la prestación de los servicios de mensajería expresa y correo, haga o no parte del SPU, debido a que permite diferenciar sus características geográficas o socioeconómicas, guarda relación con características relativas a la operación del servicio y permite caracterizar la asimetría en el tráfico.

II. DESARROLLO DEL PROYECTO REGULATORIO

Que, entre 2016 y 2017, la CRC adelantó los estudios sobre comercio electrónico y hoja de ruta de la economía digital, en los cuales se identificó la necesidad de llevar a cabo una revisión holística del sector postal en Colombia, y establecer la hoja de ruta que debía seguir la CRC para adecuar su regulación a las necesidades de los usuarios, los cambios de mercado, las modificaciones normativas, los nuevos modelos de negocio y las tecnologías que inciden en la prestación de los servicios postales.

Que, de conformidad con lo consignado en la Agenda Regulatoria CRC 2017-2018, en 2017 la CRC desarrolló el estudio denominado *"Diagnóstico de barreras regulatorias del sector postal y hoja de ruta"*, a través del cual se evidenció la necesidad de que se adelantara la revisión integral del Régimen de calidad postal, así como la actualización de varias de sus disposiciones, en búsqueda no solo de adecuar ciertas reglas, parámetros e indicadores asociados a la calidad del servicio, a la realidad técnica, logística y operativa del sector postal, sino de seguir incentivando la incorporación de herramientas tecnológicas en la provisión de los servicios, las cuales a su vez derivan en la generación de mayores eficiencias para los operadores postales y por ende beneficios para los usuarios.

Que, en línea con las recomendaciones de la Hoja de Ruta del sector postal, se formuló una agenda de proyectos regulatorios de corto y mediano plazo, en virtud de la cual se definió llevar a cabo, entre otras, las iniciativas denominadas *"Revisión de la Definición de Mercados Relevantes en el sector postal"*, la *"Revisión del Régimen de Protección de los Usuarios del sector postal"* y la *"Revisión y actualización de indicadores de calidad de los servicios postales"*.

Que debido a que el proyecto regulatorio de *"Definición de Mercados Relevantes en el sector postal"* fue desarrollado durante los años 2018 y 2019, la CRC consideró pertinente adelantar la revisión del régimen de calidad de los servicios postales en dos fases, la primera desarrollaría el diagnóstico preliminar de los indicadores de calidad de los servicios postales, la simplificación de medidas que se encuentran en desuso y la promoción de herramientas tecnológicas para la digitalización del sector postal; y la segunda fase, revisaría de manera integral del Régimen de calidad de los servicios postales, una vez se contara con los resultados del proyecto regulatorio *"Revisión de la definición de los mercados relevantes en el sector postal"*.

Que, en 2018, para desarrollar la primera fase de la revisión del régimen de calidad de los servicios postales, se definió como objetivo general de dicha iniciativa regulatoria *"Revisar los indicadores, las metas de calidad, y la normatividad que a la fecha pudiese estar desactualizada o en desuso, aplicables a la prestación de los servicios de mensajería expresa y giros postales nacionales, y de ser necesario actualizarlos para que se adecúen a las nuevas dinámicas y retos del mercado postal, especialmente frente a la necesidad de convertirse en un eslabón estable y confiable para el desarrollo de comercio electrónico"*. Este objetivo se cumplió con la expedición de la Resolución CRC 5588 de 2019, mediante la cual, entre otras cosas, (i) se dio la opción a los operadores de mensajería expresa de reemplazar la guía tradicional por un adhesivo que contara con el número de envío y un código que permitiera recuperar la información de la guía, (ii) se creó la prueba de admisión y se incluyeron campos adicionales a la prueba de entrega, de forma que se permitiera el uso de herramientas tecnológicas a los operadores y (iii) se organizó el régimen de calidad de los servicios postales compilado en el Capítulo 4 del Título V de la Resolución CRC 5050 de 2016.

Que, tal y como quedó anunciado en la Resolución CRC 5588 de 2019, la segunda fase de la revisión integral del régimen de calidad postal se realizaría una vez se contara con los resultados del proyecto regulatorio *"Revisión de la definición de los mercados relevantes en el sector postal"*, por lo que, definida la lista de los mercados relevantes del sector postal se consideró pertinente incluir en la Agenda Regulatoria CRC 2021-2022 el proyecto regulatorio denominado *"Revisión integral del régimen de calidad de los servicios postales - Fase II"*, el cual contempla disposiciones aplicables principalmente a los servicios de mensajería expresa, correo no SPU y giros postales nacionales.

III. APLICACIÓN DE CRITERIOS DE MEJORA NORMATIVA EN LA INTERVENCIÓN REGULATORIA

Que, según el inciso final del artículo 22 de la Ley 1341 de 2009, adicionado por el artículo 19 de la Ley 1978 de 2019, la CRC debe observar criterios de mejora normativa, como la metodología de Análisis de Impacto Normativo (AIN), para el diseño y desarrollo de la regulación de carácter general que expida en ejercicio de sus funciones.

Que, en aplicación de la metodología AIN y con fundamento en el diagnóstico, hallazgos y algunas problemáticas en relación con la prestación de los servicios de mensajería expresa y giros postales nacionales en Colombia, en el marco del proyecto regulatorio relacionado con la *"Revisión integral del régimen de calidad de los servicios postales – Fase II"*, la CRC definió como problema para resolver que *"El régimen de calidad de los servicios postales no responde a las condiciones actuales de su prestación y no promueve el mejoramiento en la calidad del servicio"*. Dicho problema fue publicado para conocimiento de los agentes interesados entre el 4 y 25 de junio de 2021 con sus causas y consecuencias.

Que, en el mismo documento de Formulación del Problema y en ejercicio de sus competencias la CRC delimitó el alcance del proyecto y definió que el objetivo general con el que se pretende solucionar la problemática identificada es *"Actualizar el régimen de calidad de los servicios postales para que se adecúe a las actuales condiciones de su prestación y promueva su mejoramiento"*.

Que, posteriormente, continuando con la aplicación de criterios de mejora normativa, se identificaron las alternativas que podrían ser implementadas por la Comisión para resolver el problema, previo a la respectiva evaluación, las cuales fueron publicadas para conocimiento de todos los interesados mediante el Documento de Alternativas Regulatorias, entre el 6 y el 23 de agosto de 2021, que estuvo acompañado por una consulta guiada, a través de la cual la CRC pretendía conocer si, para los diferentes grupos de valor, las alternativas regulatorias planteadas son pertinentes para cumplir los objetivos trazados en el proyecto regulatorio.

Que en cumplimiento de la metodología AIN, para atender la problemática identificada, se plantearon, adicional al Statu Quo, en total 40 alternativas regulatorias relativas a las temáticas: (i) Velocidad del

servicio para mensajería expresa, correo No SPU y giros postales nacionales; (ii) Confiabilidad del servicio para mensajería expresa, correo No SPU y giros postales nacionales; (iii) Guía para envíos individuales y masivos de mensajería expresa; (iv) Prueba de admisión para envíos individuales de mensajería expresa y giros postales nacionales; (v) Prueba de entrega para envíos individuales y masivos de mensajería expresa, correo no SPU y giros postales nacionales e internacionales; (vi) Devolución de objetos postales para mensajería expresa y correo no SPU; (vii) Intentos de entrega para mensajería expresa; (viii) Rastreo para mensajería expresa y giros postales nacionales; (ix) Recolección a domicilio para mensajería expresa; (x) Pérdida del objeto postal de mensajería expresa; (xi) Avería del objeto postal para mensajería expresa; e (xii) Integridad del giro postal.

Que, para la evaluación de las alternativas, la CRC encontró pertinente aplicar la metodología de análisis multicriterio. Para estos efectos, en la selección de los criterios a utilizar consideró las observaciones y sugerencias que fueron presentadas por los distintos grupos de valor en la socialización de las alternativas regulatorias. En conclusión, los criterios utilizados para ponderar las alternativas de regulación fueron: (i) Facilidad de implementación, (ii) Reconocimiento de las realidades logísticas y geográficas, (iii) Mejora de la calidad, (iv) Fomento del uso de herramientas tecnológicas y; (v) Facilidad de control y vigilancia.

Que, tal y como se indicó en el documento soporte que acompaña la presente resolución, la CRC optó por no evaluar algunas temáticas identificadas, toda vez que algunas estaban relacionadas con otorgar la posibilidad a los operadores de incluir nuevos mecanismos de rastreo y reemplazar la guía por un adhesivo. En el caso de las alternativas propuestas para los documentos como guía, prueba de admisión y prueba de entrega, que buscaban unificar dichos documentos, se evidenció que es una facultad de los operadores sin que sea necesario hacerlo exigible por la regulación, por lo tanto, estas alternativas no fueron objeto de evaluación, sin embargo, sí se realizó la revisión de los campos mínimos que deben tener dichos documentos.

Que, en aplicación de la duplicidad normativa, uno de los criterios de simplificación regulatoria indicados por esta Comisión mediante la Resolución CRC 5586 de 2019 y en virtud de lo establecido por el artículo 45¹ de la Ley 1369 de 2009, se derogan los artículos 4 y 5 de la Resolución CRC 3095 de 2011 y su compilación en los artículos 5.4.2.1 y 5.4.2.2 de la Resolución CRC 5050 de 2016, respectivamente. En consecuencia, en lo que respecta al modelo único de prueba de entrega y a los motivos de devolución para los servicios de correo y giros postales internacionales se continuarán rigiendo por las normas vigentes expedidas por la Unión Postal Universal -UPU- o aquellos que los modifiquen, adicionen o sustituyan.

Que, en similar sentido, en observancia del enfoque de simplificación regulatoria bajo el criterio de duplicidad de normas con la misma jerarquía o respecto de una superior, la CRC considera necesario a su vez derogar los artículos 24 y 26 de la Resolución CRC 3095 de 2011 y su compilación en los artículos 5.4.6.1. y 5.4.6.3 de la Resolución CRC 5050 de 2016, respectivamente, toda vez que, el deber de información se encuentra plenamente establecido en el Régimen de Protección de los Derechos de los Usuarios de los Servicios Postales, compilado en el Capítulo 2 del Título II de la Resolución CRC 5050 de 2016 y, por su parte, las facultades de inspección, vigilancia y control fueron otorgadas por el legislador mediante el artículo 18 de la Ley 1369 de 2009, restándole utilidad a las medidas regulatorias que se encuentran compiladas en la Sección 6 del Capítulo 4 del Título V de la Resolución CRC 5050 de 2016, por cuanto se eliminará esta sección en su integridad.

Que, en atención a lo anterior, para la aplicación del AIN -el cual se encuentra desarrollado en el documento soporte que acompaña la presente resolución- se evaluaron las alternativas regulatorias relativas a las siguientes cinco temáticas: (i) Velocidad del servicio para mensajería expresa y correo no SPU, (ii) Confiabilidad del servicio para mensajería expresa y correo no SPU, (iii) Intentos de entrega para mensajería expresa, (iv) Devolución de objetos postales para mensajería expresa; y (v) Rastreo para mensajería expresa y giros postales.

Que a partir de los resultados de la evaluación de alternativas se determinó cuáles resultan ser más convenientes dada su capacidad para resolver el problema en cuestión, es decir, que el régimen de calidad de los servicios postales responda a las condiciones actuales de su prestación y promuevan el mejoramiento en la calidad del servicio.

Que, de esta manera, para la definición de los indicadores de velocidad para los servicios de mensajería expresa y correo no SPU, el resultado que arrojó la aplicación de la metodología objetiva de evaluación fue *"Establecer tiempos de entrega en días hábiles de acuerdo con las tipologías de municipio dispuestas*

¹ De la Normatividad Supranacional

en la Resolución CRC 6128 de 2020 y definir las respectivas metas de calidad". Por consiguiente, se determinaron tiempos de entrega para ambos servicios considerando las características inherentes a estos últimos, y que, en ambos casos, se determinó fijar tiempos únicos de entrega para el ámbito local, así como determinar tiempos de entrega en el ámbito nacional e internacional que son distintos según las características del municipio de origen y el municipio de destino del envío y, en el caso de mensajería expresa, que consideran particularidades del trayecto entre ambos municipios.

Que, por su parte, para la definición de las metas para estos indicadores de velocidad, se establecieron valores para los servicios de mensajería expresa y correo no SPU según el ámbito del envío (local, nacional, o internacional) y que el porcentaje de cumplimiento en todos los casos es creciente a partir de 2022.

Que, teniendo en consideración que, primero, según la Ley 1369 de 2009 los operadores de servicios postales deben responder por el incumplimiento en las condiciones de prestación del servicio postal o por la pérdida, expoliación o avería del objeto postal mientras no sea entregado al destinatario o devuelto al remitente; y, segundo, que de conformidad con la Resolución CRC 5900 de 2020, el servicio de mensajería expresa y el de correo participan en los mercados relevantes minoristas con alcance municipal denominados "envíos individuales de documentos", "envíos individuales de paquetes de cero (0) a treinta (30) kg" y "envíos masivos", se sometió a la metodología de evaluación multicriterio las diferentes opciones identificadas para la temática de confiabilidad de los objetos postales, arrojando como resultado que la mejor alternativa regulatoria es *"Establecer un indicador que incluya los envíos entregados y las devoluciones, que tenga en cuenta el estado real del envío y fijar las metas de calidad para dicho indicador"*. En consecuencia, se definió un indicador de calidad en el que se especifica la cantidad de objetos postales averiados, expoliados y perdidos, así como se incluye dentro del cálculo el número de objetos postales devueltos al remitente, tanto para los servicios de mensajería expresa como de correo no SPU.

Que, teniendo en consideración, además de los mercados relevantes en los que participan los servicios de mensajería expresa y correo, que dichos servicios comparten la misma cadena de valor, la CRC consideró pertinente mantener las metas establecidas por la Resolución CRC 5588 de 2019 para el servicio de mensajería expresa y extenderlas a los servicios de correo no SPU.

Que para la entrega de los objetos postales que se movilizan a través del servicio de mensajería expresa, los operadores deben realizar como mínimo dos (2) intentos de entrega sin que ello garantice que se realice la entrega efectiva del envío, por lo que se consideró que la mejor alternativa es *"Ampliar el plazo para realizar el segundo intento de entrega, previa comunicación con el destinatario para acordar entrega"*, de manera que el operador pueda concertar con el usuario destinatario la entrega efectiva del envío.

Que en relación con la devolución de objetos postales que se movilizan a través del servicio de mensajería expresa, la alternativa que ganó consiste en *"Mantener el objeto postal en punto de atención y disminuir su tiempo de custodia entre el segundo intento de entrega y la respectiva devolución"*, razón por la cual se consideró pertinente disminuir dicho tiempo de custodia a veinte (20) días calendario.

Que en atención a que la mayoría de los operadores de mensajería expresa y los operadores de giros postales cuentan con información de los diferentes eventos respecto a los envíos y que las alternativas que ganaron son *"Incluir eventos adicionales en la trazabilidad del envío, para que el usuario cuente con información más precisa sobre el mismo"*, para mensajería expresa e *"Incluir los diferentes eventos en la trazabilidad de los envíos, tales como admisión, disponibilidad del giro y entrega del giro, que permita al usuario conocer el estado de los giros para el servicio de giros"* para giros postales, se considera pertinente incluir nuevos eventos para que los usuarios cuenten con mayor información respecto del estado de sus envíos.

Que, teniendo en cuenta los resultados de la evaluación de alternativas regulatorias y en aras de que los operadores postales tengan claridad en el tema, se hace necesario modificar la definición de día hábil con el fin de que no se generen dudas sobre su aplicación de manera exclusiva a la portabilidad numérica de que trata el Capítulo 6 del Título II de la Resolución CRC 5050 de 2016. Adicionalmente, resulta necesario subrogar la definición de tiempo de entrega en el servicio postal, precisando que su medición se hace en días hábiles..

Que de conformidad con el objetivo general planteado en la presente propuesta regulatoria, se realizó una revisión a las disposiciones contenidas en el Capítulo 4 del Título V de la Resolución CRC 5050 de 2016, en relación con el orden de las disposiciones aplicables a los operadores postales, encontrando

necesario reordenar algunas secciones, así: (i) aspectos técnicos en los servicios de mensajería expresa, (ii) aspectos técnicos en los servicios de correo no SPU y (iii) aspectos técnicos para los servicios de giros postales. Como consecuencia de lo anterior, se eliminan las Secciones 5 y 6 del Capítulo 4 del Título V de la Resolución CRC 5050 de 2016 y se debe realizar la reenumeración de los artículos que compondrán las secciones contenidas en el mencionado Capítulo, en los términos del artículo 3 de la presente resolución.

Que en aras de contar con información que permita hacer seguimiento al comportamiento de los indicadores de velocidad y confiabilidad de los servicios de mensajería expresa y correo no SPU, la Comisión considera necesario modificar los Formatos P.2.1 CANTIDAD DE OBJETOS POSTALES ENTREGADOS EN TIEMPO DE ENTREGA - MENSAJERÍA EXPRESA, P.2.2. CANTIDAD DE OBJETOS ENTREGADOS EN BUEN ESTADO - MENSAJERÍA EXPRESA y P.2.4. CANTIDAD DE OBJETOS ENTREGADOS EN BUEN ESTADO - SPU, contemplados en la Sección 2 del Capítulo 3 del TÍTULO REPORTES DE INFORMACIÓN de la Resolución CRC 5050 de 2016, así como crear la obligación de reporte de la información que se establece en el Formato P.2.5 CANTIDAD DE OBJETOS POSTALES ENTREGADOS EN TIEMPO DE ENTREGA - CORREO NO SPU, los cuales entrarán en vigor el 1° de julio de 2022. Por consiguiente, el primer reporte de información de estos formatos corresponderá al tercer trimestre de 2022 y deberá reportarse hasta 30 días calendario después de finalizado dicho trimestre.

Que, aunado a lo anterior, y con el fin de evitar confusiones entre las definiciones relativas a los ámbitos local, nacional e internacional indicadas en el Título I de la Resolución CRC 5050 de 2016 y lo que se establece en el Capítulo 5 del Título V de la Resolución CRC 5050 de 2016 y en cada uno de los Formatos de reporte de información periódica que deben presentar los Operadores de Mensajería Expresa y Postales de Pago, se derogan las definiciones "Ámbito Local", "Ámbito Nacional", "Ámbito Internacional saliente", "Ámbito Internacional entrante" establecidas en los numerales 2.1, 2.2, 2.3 y 2.4 del artículo 2 de la Resolución CRC 3095 de 2011 y sus compilaciones como "Ámbito local para los servicios postales de mensajería expresa y servicios postales de pago que presten el servicio de giros nacionales", "Ámbito nacional para los servicios postales de mensajería expresa y servicios postales de pago que presten el servicio de giros nacionales", "Ámbito internacional saliente para los servicios postales de mensajería expresa y servicios postales de pago que presten el servicio de giros nacionales" y "Ámbito internacional entrante para los servicios postales de mensajería expresa y servicios postales de pago que presten el servicio de giros nacionales" que se encuentran en el Título I de la Resolución CRC 5050 de 2016.

Que, en cumplimiento del deber legal establecido por el legislador mediante el artículo 31 de la Ley 1978 de 2019, relacionado con establecer reglas diferenciales que incentiven el despliegue de infraestructura y la provisión de servicios en zonas rurales o de difícil acceso o en aquellos municipios focalizados por las políticas públicas sociales de acuerdo con la normatividad TIC o cualquier otra que resulte aplicable, en todos los proyectos regulatorios que expida en desarrollo de sus competencias, y como se observa en los resultados obtenidos de la evaluación de las alternativas regulatorias, mediante la presente resolución la CRC define una serie de reglas diferenciales en las metas de velocidad, como se desarrolla de manera detallada en el documento soporte que acompaña esta propuesta regulatoria, las cuales se indican en el artículo 3 del presente acto administrativo.

Que, teniendo en consideración, que: i) la emergencia sanitaria declarada por el Ministerio de Salud y Protección Social mediante la Resolución 385 de 2020, fue prorrogada hasta el 30 de noviembre de 2021, a través de la Resolución 1315 del 27 de agosto de 2021, en la cual se consideró, entre otras cosas, "Que la ejecución del Plan Nacional de Vacunación – PNV, adoptado mediante Decreto 109 de 2021, modificado por los decretos 360 y 466 de 2021, ha venido avanzando de acuerdo a las metas establecidas."; ii) de conformidad con la información oficial sobre la vacunación contra el Coronavirus (COVID-19) en Colombia, publicada con corte al 17 de octubre de 2021, mediante el portal de dicho Ministerio, en Colombia se aplicaron 44.660.557 de dosis, de las cuales fueron vacunados con primera dosis 24.854.307, con segunda dosis 15.962.776, con dosis de refuerzo 81.570 y con monodosis 3.761.904 y se han completado 19.724.680 esquemas de vacunación²; iii) desde el 31 de mayo de 2021 el Gobierno Nacional reguló la fase de "Aislamiento Selectivo, Distanciamiento Individual Responsable y Reactivación Económica Segura", a través del Decreto 580; y, iv) tal y como lo indica el reporte diario publicado por el Instituto Nacional de Salud en su portal web, de los 4.983.527 casos confirmados al 19 de octubre de 2021, 4.828.195 se recuperaron y solo hay 12.039 casos activos, así como se reportaron tan solo 469 casos en UCI ese mismo día, 63 casos menos que el día anterior³. Lo

² Ministerio de Salud y Protección Social. Plan Nacional de Vacunación contra COVID-19, corte 23:59 del 17 de octubre de 2021. [en línea] <https://www.minsalud.gov.co/salud/publica/Vacunacion/Paginas/Vacunacion-covid-19.aspx>. Consultado el 19 de octubre de 2021.

³ Instituto Nacional de Salud. COVID-19 en Colombia, Reporte 19-10-2021 8:50 p.m. [en línea] <https://www.ins.gov.co/Noticias/Paginas/Coronavirus.aspx>. Consultado el 19 de octubre de 2021.

anterior, permite inferir a esta Comisión que las condiciones epidemiológicas a nivel nacional han cambiado y los casos de infección han disminuido considerablemente y continúan disminuyendo cada día, por cuanto la CRC considera pertinente derogar expresamente las suspensiones efectuadas a ciertas medidas de calidad para la provisión de servicios postales mediante la Resolución CRC 6370 de 2021, específicamente sus artículos 2, 3, 4 y 5.

IV. ETAPA DE PARTICIPACIÓN SECTORIAL Y ABOGACÍA DE LA COMPETENCIA

Que de conformidad con los artículos 2.2.13.3.2 y 2.2.13.3.3 del Decreto 1078 de 2015, entre el XX y el XX de XX 2021, la Comisión publicó el proyecto de resolución "Por la cual se modifican los parámetros, indicadores y metas de calidad para los servicios postales que no hacen parte del SPU, establecidas en el Capítulo 4 del Título V de la Resolución CRC 5050 de 2016 y se dictan otras disposiciones" con su respectivo documento soporte que contiene los análisis realizados por esta Entidad con el fin de recibir comentarios y observaciones de agentes interesados en relación con la "Revisión integral del régimen de calidad de los servicios postales".

Que, en observancia por lo definido en el artículo 7 de la Ley 1340 de 2009, el artículo 2.2.2.30.8. del Decreto 1074 de 2015 y la Resolución SIC 44649 de 2010, el XX de XXX de 2021 la CRC envió a la Superintendencia de Industria y Comercio (SIC) el proyecto regulatorio publicado con su respectivo documento soporte, y anexó el cuestionario dispuesto por tal entidad para proyectos regulatorios de carácter general, así como los diferentes comentarios a la propuesta regulatoria que fueron recibidos durante el plazo establecido por esta Comisión.

Que, la SIC en sede del trámite de abogacía, emitió concepto mediante comunicación identificada con el radicado No. XXXXXX del XX de XXX de 2021, sobre las medidas propuestas dentro del proyecto regulatorio puesto a su consideración, en el cual recomendó "XXXXXXX".

Que con respecto a las recomendaciones formuladas por la SIC la CRC consideró que XXXXXX

Que una vez finalizado el plazo definido por la CRC para recibir comentarios de los diferentes agentes del sector, y efectuados los análisis respectivos, se acogieron en la presente resolución aquellos que complementan y aclaran lo expuesto en el borrador publicado para discusión, y se elaboró el documento de respuestas que contiene las razones por las cuales se aceptan o rechazan los planteamientos expuestos, siendo ambos textos puestos a consideración del Comité de Comisionados de Comunicaciones según consta en el Acta No. XX del XX de XX de 2021 y de la Sesión de Comisión de Comunicaciones el XX de XX de 2021 y aprobados en dicha instancia, según consta en Acta No. XX.

Que, en virtud de lo expuesto,

RESUELVE

ARTÍCULO 1. Modificar la siguiente definición del Título I de la Resolución CRC 5050 de 2016, la cual quedará así:

"DÍA HÁBIL PARA LA PORTABILIDAD NUMÉRICA MÓVIL: Período comprendido entre las 8:00:00 a. m., y las 3:00:00 p. m., de los días lunes a viernes sin incluir festivos."

ARTÍCULO 2. Subrogar la siguiente definición del Título I de la Resolución CRC 5050 de 2016, la cual quedará así:

"TIEMPO DE ENTREGA (D+N) EN EL SERVICIO POSTAL: Corresponde al tiempo transcurrido entre la fecha de imposición (D) de un objeto postal por parte del usuario remitente y la fecha de entrega al usuario destinatario (n) por parte del operador postal, medido en días hábiles horas hasta el primer intento de entrega.

~~PARAGRAFO:~~ Las definiciones de ~~Ámbito Local, Ámbito Nacional, Ámbito Internacional saliente y Ámbito internacional entrante se refieren únicamente al ámbito y objeto de aplicación del artículo 5.4.1.1. Capítulo 4 Título V.~~

ARTÍCULO 3. Subrogar el Capítulo 4 del Título V de la Resolución CRC 5050 de 2016, el cual quedará así:

"CAPÍTULO 4.

~~PARÁMETROS, INDICADORES Y METAS DE CALIDAD PARA LOS SERVICIOS POSTALES DIFERENTES A LOS COMPRENDIDOS DENTRO DEL SERVICIO POSTAL UNIVERSAL Y MODELO ÚNICO PARA LAS PRUEBAS DE ENTREGA~~

RÉGIMEN DE CALIDAD DE LOS SERVICIOS POSTALES QUE NO HACEN PARTE DEL SERVICIO POSTAL UNIVERSAL

SECCIÓN 1.

DISPOSICIONES GENERALES

ARTÍCULO 5.4.1.1. ÁMBITO Y OBJETO DE APLICACIÓN. ~~Este capítulo CAPÍTULO 4 del TÍTULO V~~ tiene por objeto definir los parámetros, fijar los indicadores y las metas de calidad que deben cumplir los operadores de servicios postales de Mensajería Expresa, ~~y Servicios Postales de Pago~~ que presten el servicio de giros nacionales, ~~y el Operador Postal Oficial que presta servicios de correo que no hacen parte del SPU distintos a aquellos pertenecientes al Servicio Postal Universal~~, así como ~~establecer~~ el modelo único para las pruebas de entrega para los servicios postales que así lo requieran.

Las disposiciones contenidas en el ~~presente capítulo CAPÍTULO 4 del TÍTULO V~~ referentes al modelo único de pruebas de entrega y a los motivos de devolución, serán aplicables a los servicios de Correo, Mensajería Expresa y Servicios Postales de Pago, de conformidad con las definiciones contenidas en el Artículo 3º de la Ley 1369 de 2009.

~~**PARÁGRAFO.** Las disposiciones contenidas en el CAPÍTULO 4 del TÍTULO V respecto del servicio de mensajería expresa en el ámbito internacional no serán aplicables al Operador Postal Oficial. Para el efecto, se regirán por lo dispuesto por la Unión Postal Universal –UPU– a través de la Cooperativa EMS.~~

ARTÍCULO 5.4.1.2. PARÁMETROS, INDICADORES Y METAS DE CALIDAD. Los parámetros conforme a los cuales se evaluará la calidad de los servicios postales a los que hace referencia el ARTÍCULO 5.4.1.1 del CAPÍTULO 4 del TÍTULO V ~~de la presente resolución~~ y sobre los cuales se fijarán indicadores y metas son: i) velocidad y ii) confiabilidad.

ARTÍCULO 5.4.1.3. TIPOS DE MUNICIPIO: Para la prestación de los servicios de mensajería expresa y de correo que no hacen parte del Servicio Postal Universal, todos los municipios del territorio nacional deberán clasificarse de conformidad con la siguiente tipología de municipios, según la División Político-Administrativa de Colombia (DIVIPOLA) elaborada por el Departamento Administrativo Nacional de Estadística (DANE):

- *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.*

~~SECCIÓN 5.~~

~~DISPOSICIONES COMUNES A LOS OPERADORES DE MENSAJERÍA EXPRESA Y GIROS POSTALES NACIONALES~~

ARTÍCULO 5.4.5.1.4. OBJETOS NO DISTRIBUIBLES. Los objetos postales serán considerados no distribuibles en las circunstancias descritas en el presente artículo.

Frente a la actividad propia del servicio postal de Mensajería Expresa, se considera que un objeto postal no es distribuible cuando:

- a. Después de dos (2) intentos fallidos de entrega del correspondiente objeto postal, se configura el motivo de devolución establecido en el numeral 5.4.3.2410.4 del ARTÍCULO 5.4.3.2410 del CAPÍTULO 4 del TÍTULO V de la presente resolución.
- b. Al primer intento de entrega, se configure alguno de los motivos de devolución establecidos en los numerales 5.4.3.2410.1, 5.4.3.2410.2, 5.4.3.2410.3, 5.4.3.2410.5 o 5.4.3.2410.6 del ARTÍCULO 5.4.3.4 del CAPÍTULO 4 del TÍTULO V de la presente resolución.

~~Los objetos postales que cursen por las redes de los operadores que presten los servicios de Mensajería Expresa que tengan como fin la distribución de objetos postales masivos, serán considerados no distribuibles después del primer intento fallido de entrega.~~

En cuanto a la prestación de los servicios postales de pago que presten el servicio de giros nacionales se considera que un giro es no distribuible cuando:

- a. El giro no sea retirado por el usuario destinatario dentro de los plazos establecidos en el ARTÍCULO 5.4.4.5 del CAPÍTULO 4 del TÍTULO V de la presente resolución.
- b. Se configure alguno de los motivos de devolución establecidos en los numerales 5.4.4.1, 5.4.4.2, 5.4.4.3, 5.4.4.5 o 5.4.4.6 del ARTÍCULO 5.4.4 del CAPÍTULO 4 del TÍTULO V de la presente resolución.

ARTÍCULO 5.4.5-21.5. TRATAMIENTO DE LOS OBJETOS NO DISTRIBUIBLES. Una vez un objeto postal sea considerado no distribuible, el operador deberá realizar las siguientes actividades:

- Informar al usuario remitente la configuración del objeto postal como no distribuible, así como las razones de dicha configuración.
- Proceder a la devolución al usuario remitente dentro de los diez (10) días calendario siguientes a la configuración del objeto postal como no distribuible.
- Solicitar al usuario remitente la recolección del objeto no distribuible en el punto de recepción original del objeto postal, o hacer entrega en el domicilio del remitente previa solicitud de este último, caso en el cual se causará el pago de la tarifa que corresponda.
- Si el usuario remitente no atiende la solicitud de recolección del objeto postal declarado como no distribuible, y una vez transcurridos tres (3) meses a partir de la fecha de su imposición ~~del mismo~~, éste se considerará en rezago, de conformidad con lo previsto en el artículo 52 de la Ley 1369 de 2009.

PARÁGRAFO 1. Los operadores postales que presten el servicio de Mensajería Expresa en el ámbito internacional entrante, en caso de considerar que un objeto se configura como no distribuible, deberán regresar el objeto postal al usuario remitente en el país correspondiente, según sus mejores prácticas empresariales.

PARÁGRAFO 2. El tratamiento de los objetos no distribuibles para los envíos de Mensajería Expresa que tenga como fin la distribución de objetos postales masivos podrá ser negociado libremente por las partes, y a falta de acuerdo ~~al respecto~~, se aplicará lo dispuesto para el servicio de Mensajería Expresa en general. En todo caso, pasados tres (3) meses a partir de la fecha de imposición del objeto postal, si el mismo no ha sido retirado por el remitente, será considerado en rezago de conformidad con lo previsto en el artículo 52 de la Ley 1369 de 2009.

SECCIÓN 2.

~~DISPOSICIONES APLICABLES AL OPERADOR POSTAL OFICIAL~~

~~**ARTÍCULO 5.4.2.1. MODELO ÚNICO DE PRUEBA DE ENTREGA PARA LOS SERVICIOS POSTALES DE CORREO Y GIROS POSTALES INTERNACIONALES.** En los servicios de correo y giros postales internacionales que conforme a las Actas de la Unión Postal Universal-UPU o a la definición misma del servicio se requiera de prueba de entrega, el operador postal oficial o concesionario de correo deberá utilizar como modelos únicos de prueba de entrega los establecidos en los Manuales de Correspondencia y Servicios Postales de Pago vigentes de la Unión Postal Universal-UPU o aquellos que los modifiquen, adicionen o sustituyan.~~

~~**ARTÍCULO 5.4.2.2. MOTIVOS DE DEVOLUCIÓN PARA LOS SERVICIOS POSTALES DE CORREO Y GIROS POSTALES INTERNACIONALES.** El operador postal oficial o concesionario de correo que preste los servicios postales de correo y giros postales internacionales deberá utilizar los formatos de los motivos de devolución establecidos en los Manuales de Correspondencia y Servicios Postales de Pago vigentes de la Unión Postal Universal -UPU o aquellos que los modifiquen, adicionen o sustituyan.~~

ASPECTOS TÉCNICOS Y CRITERIOS DE CALIDAD PARA LA PRESTACIÓN DEL SERVICIO DE MENSAJERÍA EXPRESA

ARTÍCULO 5.4.2.1. VELOCIDAD DEL SERVICIO DE MENSAJERÍA EXPRESA. 5.4.1.2.1. La velocidad del servicio de mensajería expresa, se refiere al tiempo ~~medio~~ de entrega del objeto postal, y se medirá a través del indicador de porcentaje de objetos entregados dentro de un tiempo de entrega.

ARTÍCULO 5.4.2.3.21. TIEMPO DE ENTREGA PARA EL SERVICIO DE MENSAJERÍA EXPRESA. El tiempo de entrega (D+n) definido en el TÍTULO I se discrimina por cada uno de los ámbitos local, nacional e internacional saliente. Los objetos postales que sean impuestos en horas en las que el operador no tenga disponibilidad para la distribución de los mismos, se tendrán como admitidos a la primera hora del siguiente horario de atención al usuario previsto por el operador. De igual manera, los objetos que sean admitidos con posterioridad a la última hora prevista para la recolección en una determinada oficina o punto de atención del operador postal, se tendrán como impuestos a la primera hora del siguiente horario de atención al usuario previsto por el operador.

Las metas en cuanto al porcentaje mínimo de objetos entregados en el tiempo de entrega para los envíos individuales, se establecen a continuación, discriminados por cada uno de los ámbitos local, nacional e internacional saliente, así:

| Ámbito | Indicador | Meta |
|------------------------|------------------|-------------|
| Local | D+24 horas | 97% |
| Nacional | D+48 horas | 93% |
| Internacional saliente | D+96 horas | 92% |

PARÁGRAFO 1o. Los parámetros de calidad establecidos en el cuadro anterior son metas de calidad promedio para el total de los envíos. Podrán existir casos en los cuales el tiempo de entrega de los envíos supere o sea inferior a los tiempos establecidos en las metas de calidad. Sin embargo, el promedio para el total de las entregas se debe ajustar a los porcentajes de cumplimiento establecidos. En todo caso, el operador postal de Mensajería Expresa estará en la obligación de cumplir con los tiempos de entrega estipulados en sus ofertas comerciales a los usuarios.

PARÁGRAFO 2o. Los tiempos de entrega aplican independientemente del punto pactado o acordado para la entrega del objeto postal al usuario destinatario.

PARÁGRAFO 3o. Los operadores postales que presten el servicio de mensajería expresa en el ámbito internacional entrante, considerarán la imposición del objeto postal una vez finalizadas las actividades aduaneras a cargo de la autoridad correspondiente. Los tiempos de entrega y las correspondientes metas en las cuales se deben entregar los objetos postales a los usuarios destinatarios corresponderán a los ámbitos local o nacional, según sea el municipio de entrada del objeto postal al país y el municipio de destino del mismo.

El operador de mensajería expresa debe garantizar los tiempos de entrega (D+n) en días hábiles que se establecen a continuación, teniendo en cuenta el tipo de municipio de origen y de destino para cada uno de los envíos que tramite, para los ámbitos local, nacional e internacional, así como la categoría del trayecto realizado.

En todos los casos, los envíos urbanos o de ámbito local se deberán entregar en un tiempo máximo de un día hábil (D+1).

Para efectos del presente capítulo, se entiende como envío local o urbano todo aquel cuyo municipio de destino corresponde con el mismo municipio de origen o pertenece a la misma

área metropolitana. Las áreas metropolitanas de Colombia que los operadores deben utilizar en la prestación de sus servicios en el ámbito local (o urbano) son las reconocidas oficialmente por el DANE, que se encuentran disponibles en el Geovisor de Consulta de Codificación de la División Político-Administrativa de Colombia (DIVIPOLA).

En el caso de los envíos de ámbito nacional e internacional, el operador debe garantizar los tiempos de entrega (D+n) que se establecen a continuación, según la categoría del trayecto realizado (A o B) y de acuerdo con el departamento de origen y destino del envío, y definidas en las siguientes cuatro (4) matrices:

Matriz 1 de categoría de trayectos según departamento de origen y destino

| | | Código de departamento de destino | | | | | | | | | | | | | | | |
|----------------------------------|-------|-----------------------------------|----|-------|----|----|----|----|----|----|----|----|----|----|----|----|----|
| | | 05 | 08 | 11/25 | 13 | 15 | 17 | 18 | 19 | 20 | 23 | 27 | 41 | 44 | 47 | 50 | 52 |
| Código de Departamento de origen | 05 | A | A | A | A | A | A | B | A | B | A | A | A | B | B | A | B |
| | 08 | A | A | B | A | B | B | B | B | A | A | B | B | A | A | B | B |
| | 11/25 | A | B | A | B | A | A | A | A | B | B | A | A | B | B | A | B |
| | 13 | A | A | B | A | B | B | B | B | A | A | B | B | A | A | B | B |
| | 15 | A | B | A | B | A | A | A | B | B | B | B | A | B | B | A | B |
| | 17 | A | B | A | B | A | A | A | A | B | A | A | A | B | B | A | A |
| | 18 | B | B | A | B | A | A | A | A | B | B | B | A | B | B | A | A |
| | 19 | A | B | A | B | B | A | A | A | B | B | A | A | B | B | A | A |
| | 20 | B | A | B | A | B | B | B | B | A | A | B | B | A | A | B | B |
| | 23 | A | A | B | A | B | A | B | B | A | A | A | B | A | A | B | B |
| | 27 | A | B | A | B | B | A | B | A | B | A | A | A | B | B | A | B |
| | 41 | A | B | A | B | A | A | A | A | B | B | A | A | B | B | A | A |
| | 44 | B | A | B | A | B | B | B | B | A | A | B | B | A | A | B | B |
| 47 | B | A | B | A | B | B | B | B | A | A | B | B | A | A | B | B | |
| 50 | A | B | A | B | A | A | A | A | B | B | A | A | B | B | A | B | |
| 52 | B | B | B | B | B | A | A | A | B | B | B | A | B | B | B | A | |

Matriz 2 de categoría de trayectos según departamento de origen y destino

| | | Código de departamento de destino | | | | | | | | | | | | | | | |
|----------------------------------|-------|-----------------------------------|----|----|----|----|----|----|----|----|----|----|----|----|----|----|----|
| | | 54 | 63 | 66 | 68 | 70 | 73 | 76 | 81 | 85 | 86 | 88 | 91 | 94 | 95 | 97 | 99 |
| Código de Departamento de origen | 05 | A | A | A | A | A | A | A | B | A | B | B | B | B | B | B | B |
| | 08 | A | B | B | A | A | B | B | B | B | B | B | B | B | B | B | B |
| | 11/25 | A | A | A | A | B | A | A | B | A | A | B | B | B | A | B | B |
| | 13 | B | B | B | A | A | B | B | B | B | B | B | B | B | B | B | B |
| | 15 | A | A | A | A | B | A | A | A | A | B | B | B | B | A | B | B |
| | 17 | A | A | A | A | A | A | A | B | A | A | B | B | B | A | B | B |
| | 18 | B | A | A | B | B | A | A | B | B | A | B | B | B | B | B | B |
| | 19 | B | A | A | B | B | A | A | B | B | A | B | B | B | B | B | B |
| | 20 | A | B | B | A | A | B | B | B | B | B | B | B | B | B | B | B |
| | 23 | B | A | A | B | A | B | B | B | B | B | B | B | B | B | B | B |
| | 27 | B | A | A | A | B | A | A | B | B | B | B | B | B | B | B | B |
| | 41 | B | A | A | A | B | A | A | B | A | A | B | B | B | A | B | B |
| | 44 | A | B | B | A | A | B | B | B | B | B | B | B | B | B | B | B |
| 47 | A | B | B | A | A | B | B | B | B | B | B | B | B | B | B | B | |
| 50 | A | A | A | A | B | A | A | A | A | B | B | B | B | A | B | B | |
| 52 | B | A | A | B | B | A | A | B | B | A | B | B | B | B | B | B | |

Matriz 3 de categoría de trayectos según departamento de origen y destino

| | | Código de departamento de destino | | | | | | | | | | | | | | | |
|-----------|----|-----------------------------------|----|-------|----|----|----|----|----|----|----|----|----|----|----|----|----|
| | | 05 | 08 | 11/25 | 13 | 15 | 17 | 18 | 19 | 20 | 23 | 27 | 41 | 44 | 47 | 50 | 52 |
| Código de | 54 | A | A | A | B | A | A | B | B | A | B | B | B | A | A | A | B |
| | 63 | A | B | A | B | A | A | A | A | B | A | A | A | B | B | A | A |
| | 66 | A | B | A | B | A | A | A | A | B | A | A | A | B | B | A | A |
| | 68 | A | A | A | A | A | A | B | B | A | B | A | A | A | A | A | B |
| | 70 | A | A | B | A | B | A | B | B | A | A | A | B | A | A | B | B |

| | | | | | | | | | | | | | | | | |
|-----------|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|
| 73 | A | B | A | B | A | A | A | A | B | B | A | A | B | B | A | A |
| 76 | A | B | A | B | A | A | A | A | B | B | A | A | B | B | A | A |
| 81 | B | B | B | B | A | B | B | B | B | B | B | B | B | B | A | B |
| 85 | A | B | A | B | A | A | B | B | B | B | B | A | B | B | A | B |
| 86 | B | B | A | B | B | A | A | A | B | B | B | A | B | B | B | A |
| 88 | B | B | B | B | B | B | B | B | B | B | B | B | B | B | B | B |
| 91 | B | B | B | B | B | B | B | B | B | B | B | B | B | B | B | B |
| 94 | B | B | B | B | B | B | B | B | B | B | B | B | B | B | B | B |
| 95 | B | B | A | B | A | A | B | B | B | B | B | A | B | B | A | B |
| 97 | B | B | B | B | B | B | B | B | B | B | B | B | B | B | B | B |
| 99 | B | B | B | B | B | B | B | B | B | B | B | B | B | B | B | B |

Matriz 4 de categoría de trayectos según departamento de origen y destino

| | | Código de departamento de destino | | | | | | | | | | | | | | | |
|---|-----------|-----------------------------------|----|----|----|----|----|----|----|----|----|----|----|----|----|----|----|
| | | 54 | 63 | 66 | 68 | 70 | 73 | 76 | 81 | 85 | 86 | 88 | 91 | 94 | 95 | 97 | 99 |
| Código de Departamento de origen | 54 | A | B | B | A | A | A | B | A | A | B | B | B | B | B | B | |
| | 63 | B | A | A | A | B | A | A | B | A | A | B | B | B | A | B | B |
| | 66 | B | A | A | A | A | A | A | B | A | A | B | B | B | A | B | B |
| | 68 | A | A | A | A | A | A | B | A | A | B | B | B | B | B | B | B |
| | 70 | A | B | A | A | A | B | B | B | B | B | B | B | B | B | B | B |
| | 73 | A | A | A | A | B | A | A | B | A | A | B | B | B | A | B | B |
| | 76 | B | A | A | B | B | A | A | B | B | A | B | B | B | B | B | B |
| | 81 | A | B | B | A | B | B | B | A | A | B | B | B | B | B | B | B |
| | 85 | A | A | A | A | B | A | B | A | A | B | B | B | B | A | B | B |
| | 86 | B | A | A | B | B | A | A | B | B | A | B | B | B | B | B | B |
| | 88 | B | B | B | B | B | B | B | B | B | B | B | B | B | B | B | B |
| | 91 | B | B | B | B | B | B | B | B | B | B | B | B | B | B | B | B |
| | 94 | B | B | B | B | B | B | B | B | B | B | B | B | B | B | B | B |
| | 95 | B | A | A | B | B | A | B | B | A | B | B | B | B | A | B | B |
| | 97 | B | B | B | B | B | B | B | B | B | B | B | B | B | B | B | B |
| | 99 | B | B | B | B | B | B | B | B | B | B | B | B | B | B | B | B |

Tiempos de entrega para el ámbito nacional e internacional en 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 en 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 |

Para las entregas de objetos postales salientes con destino internacional, los operadores de mensajería expresa deberán garantizar la entrega del objeto postal a la autoridad competente de los trámites aduaneros o de las revisiones que requieren este tipo de envíos, en los tiempos de entrega aquí establecidos. Para los envíos internacionales entrantes, los tiempos de entrega correspondientes se cuentan a partir de la nacionalización del objeto postal.

Los operadores de mensajería expresa deben cumplir el porcentaje mínimo de objetos entregados en el tiempo de entrega para los envíos individuales y masivos que se establecen 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% |

PARÁGRAFO 4º. Para los casos en los cuales los usuarios remitentes soliciten la recolección a domicilio del objeto postal según lo estipulado en el artículo 5.4.23.113 del Capítulo 4 del Título V de la presente resolución, en concordancia con lo previsto en el literal b) del artículo 2.3 de la Ley 1369 de 2009, el tiempo de entrega aplicable al servicio de Mensajería Expresa se cuenta a partir de dicha recolección por parte del operador postal.

~~**PARÁGRAFO 5º.** Los tiempos de entrega aplicables al servicio de Mensajería Expresa que tenga como fin la distribución de objetos postales masivos, corresponden a aquellos que sirvieron de base para el cálculo de la tarifa mínima de que trata el Capítulo 5 del Título IV. En todo caso, estos tiempos de entrega deberán contarse desde el momento en el cual el objeto postal ha sido admitido por el operador postal en su forma definitiva.~~

ARTÍCULO 5.4.3-22.3. CONFIABILIDAD PARA EL SERVICIO DE MENSAJERÍA EXPRESA: ~~5.4.1.2.3.~~ La confiabilidad del servicio de mensajería expresa, se refiere a la entrega efectiva de todos los objetos postales en buen estado, y se medirá a través del indicador establecido para tal fin. ~~La confiabilidad para el servicio de Mensajería Expresa se mide a través del parámetro establecido en el numeral 5.4.1.2.3 del artículo 5.4.1.2 del Capítulo 4 del Título V.~~ "Porcentaje de objetos entregados en buen estado".

Los envíos postales se presumen entregados por el usuario remitente en buen estado, salvo cuando el operador postal pueda constatar que no lo están en el momento de la admisión del objeto postal, por lo tanto, todos los objetos postales que se tramiten a través del servicio de Mensajería Expresa deberán ser entregados al destinatario o devueltos al remitente, cuando no sea posible su entrega al destinatario, en buen estado, en los ámbitos local, nacional e internacional. Lo anterior, sin perjuicio de la inviolabilidad de la correspondencia prevista en el artículo 24 de la Ley 1369 de 2009 y el artículo 2.2.3.1. del Capítulo 2 del Título II de la presente resolución.

En el evento en que el operador postal sospeche que el envío contiene objetos postales prohibidos, deberá observar el tratamiento previsto en el artículo 2.2.4.3. del Capítulo 2 del Título II de la presente resolución para estos casos.

Los operadores del Servicio de Mensajería Expresa prestarán el servicio con el cumplimiento de las metas establecidas para el indicador de porcentaje de envíos entregados en buen estado, ~~porcentaje de objetos postales entregados en buen estado que se establece a continuación,~~ discriminando entre envíos individuales y envíos masivos, así:

| Tipo de servicio | Indicador | Meta |
|---------------------|--|-------|
| Envíos individuales | % de objetos entregados en buen estado | 99,5% |
| Envíos masivos | % de objetos entregados en buen estado | 97,5% |

PARÁGRAFO 1º. El porcentaje de objetos postales entregados en buen estado se determinará de la siguiente forma: de conformidad con la fórmula que se describe a continuación:

$$\frac{\% \text{ de objetos entregados en buen estado}}{\text{Objetos entregados en buen estado} + \text{Objetos devueltos al remitente en buen estado}} = \frac{\text{Objetos entregados en buen estado} + \text{Objetos devueltos al remitente en buen estado} + \text{Objetos expoliados} + \text{Objetos perdidos} + \text{Objetos averiados}}{\text{Objetos entregados en buen estado} + \text{Objetos devueltos al remitente en buen estado} + \text{Objetos expoliados} + \text{Objetos perdidos} + \text{Objetos averiados}}$$

Donde:

- Objeto entregado en buen estado: Es aquel entregado por el operador al destinatario en las mismas condiciones en las que fue recibido por el operador.
- Objeto devuelto en buen estado: envío entregado por el operador al remitente en las mismas condiciones en las que fue recibido.
- Objetos expoliados: Objetos en poder del operador, le ha sido despojado con violencia o con iniquidad.
- Objeto postal perdido: Es aquel que, en poder del operador, ha sido extraviado.

- *Objeto averiado: Objeto que en poder del operador ha sido dañado.*
- *Incautaciones: Objetos postales que son puestos a disposición de las autoridades competentes.*
- *Rezago: Objeto postal que no ha sido posible entregar al destinatario o devuelto a su remitente por causas ajenas al operador.*

~~PARÁGRAFO 2o.~~ *Para el cálculo del porcentaje de objetos postales entregados en buen estado se excluirán los objetos postales del ámbito internacional entrante y saliente.*

ARTÍCULO 5.4.3-42.4. PRUEBA DE ADMISIÓN PARA ENVÍOS INDIVIDUALES DEL SERVICIO DE MENSAJERÍA EXPRESA. *En los envíos individuales, al momento de la admisión del objeto postal los operadores de Mensajería Expresa deberán diligenciar y expedir una prueba de admisión en medio electrónico o físico que será entregada al usuario impositor o remitente.*

La prueba de admisión para el servicio de Mensajería Expresa deberá contener como mínimo la siguiente información relativa al objeto postal:

1. *Datos del remitente: nombre o razón social, NIT o documento de identificación (tarjeta de identidad, cédula de ciudadanía, cédula de extranjería o pasaporte), dirección, número de teléfono fijo o móvil, correo electrónico, ciudad de origen y país.*
2. *Datos del destinatario: nombre o razón social, dirección, número de teléfono fijo o móvil, ciudad de destino y país.*
3. *Código Postal del lugar de entrega del objeto postal.*
4. *Descripción del contenido del envío.*
5. *Fecha y hora de admisión del objeto postal.*
6. *Peso real del envío.*
7. *Valor declarado del objeto postal*
8. *Valor asegurado del envío, cuando a ello hubiere lugar.*
9. *Identificador único del envío.*
10. *Datos del operador postal: Razón social, NIT, dirección y signo distintivo (logo), cuando a esto último hubiere lugar.*
11. *Información para rastreo: página web, y número de teléfono y demás opciones de que disponga el operador para que el usuario consulte el estado del envío.*
12. *Información de los mecanismos dispuestos para la presentación de peticiones, quejas y recursos (número de teléfono, correo electrónico, página web, oficinas de atención, etc.).*
13. *Día en el cual se tiene programada la entrega al usuario destinatario.*
14. *Campo donde conste el medio elegido por el usuario impositor para recibir la prueba de admisión y la prueba de entrega: electrónico (correo electrónico, página web u otros) o físico.*

PARÁGRAFO 1. *Los Operadores de Mensajería Expresa expedirán la cantidad de copias de la prueba de admisión que consideren necesarias para la prestación del servicio, sin perjuicio del cumplimiento de las demás disposiciones relativas a la prueba de admisión contenidas en el Capítulo 2 del Título II.*

El operador deberá implementar los mecanismos necesarios para suministrar en cualquier momento una copia de la prueba de admisión, a requerimiento de los usuarios remitentes como destinatarios o de las autoridades competentes, bien sea a través de medios electrónicos o físicos.

PARÁGRAFO 2. En el caso de la prestación del servicio de mensajería expresa de ámbito internacional saliente, la prueba de admisión para el usuario remitente podrá estar a su disposición en la página web del operador.

ARTÍCULO 5.4.3-32.5. GUÍA PARA LOS ENVÍOS INDIVIDUALES DEL SERVICIO DE MENSAJERÍA EXPRESA. En los envíos individuales, al momento de la admisión del objeto postal los operadores de Mensajería Expresa deberán diligenciar una guía que cursará adherida al objeto postal en todo momento.

La guía que deben expedir los operadores de Mensajería Expresa debe contener como mínimo la siguiente información:

1. Datos del remitente: nombre o razón social, NIT o documento de identificación (tarjeta de identidad, cédula de ciudadanía, cédula de extranjería o pasaporte), dirección, número de teléfono fijo o móvil, correo electrónico, ciudad de origen y país.
2. Datos del destinatario: nombre o razón social, dirección, número de teléfono fijo o móvil, correo electrónico, ciudad de destino y país.
3. Código Postal del lugar de entrega del objeto postal.
4. Descripción del contenido del envío.
5. Fecha y hora de admisión del objeto postal.
6. Peso real del envío.
7. Valor declarado del objeto postal
8. Valor asegurado del envío, cuando a ello hubiere lugar
9. Identificador único del envío.
10. Código de barras u otro mecanismo de tecnología equivalente o superior, para el rastreo de los envíos.
11. Campo donde conste el medio elegido por el usuario impositor para recibir la prueba de admisión: electrónico (correo electrónico, página web u otros) o físico.
12. Datos del operador postal: Razón social, NIT, dirección y signo distintivo (logo), cuando a esto último hubiere lugar.
13. Información para rastreo: página web, ✚ número de teléfono y demás opciones de que disponga el operador para que el usuario consulte el estado del envío.
14. Información de los mecanismos dispuestos para la presentación de peticiones, quejas y recursos (número de teléfono, correo electrónico, página web, oficinas de atención, etc.).
15. Día en el cual se tiene programada la entrega al usuario destinatario.

PARÁGRAFO 1. Los operadores postales podrán utilizar como guía un adhesivo que contenga como mínimo: el Identificador Único del Envío y un código de barras u otro mecanismo de tecnología equivalente o superior que facilite el acceso a la información contenida en el presente artículo.

PARÁGRAFO 2. En la prestación del servicio de mensajería expresa de ámbito internacional saliente el campo correspondiente al código postal se deberá diligenciar siempre y cuando esté implementado en el país de destino, en caso contrario el operador postal deberá dejar constancia en la guía de tal situación.

PARÁGRAFO 3. Si el usuario remitente del objeto postal desconoce algún dato del usuario destinatario deberá dejar constancia de ello y en ese caso no será necesario diligenciar los campos de la guía a los que haya lugar.

PARÁGRAFO 4. 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 garantizar que una guía esté adherida al objeto postal (es la misma guía de origen) y deberán expedir una prueba de entrega al usuario destinatario.

ARTÍCULO 5.4.3-5.2.6. PRUEBA DE ENTREGA PARA ENVÍOS INDIVIDUALES DEL SERVICIO DE MENSAJERÍA EXPRESA. Al momento de la entrega del objeto postal los operadores de Mensajería Expresa deberán diligenciar y expedir una prueba de entrega en medio electrónico o físico que deberá ser entregada a quien recibe el objeto postal.

La prueba de entrega para el servicio de Mensajería Expresa deberá contener como mínimo la siguiente información relativa al objeto postal:

1. Nombre legible y documento de identificación (tarjeta de identidad, cédula de ciudadanía, cédula de extranjería o pasaporte) de la persona que recibe el objeto postal en la dirección del destinatario.
2. Espacio para observaciones de quien recibe el objeto postal.
3. Fecha y hora de entrega en la dirección del usuario destinatario.
4. Intentos de entrega con inclusión de la fecha y hora.
5. Motivos de devolución cuando no se puede realizar la entrega.
6. Fecha en la cual se devuelve al usuario remitente el objeto postal cuando este no ha podido ser entregado al usuario destinatario.

PARÁGRAFO 1. Los Operadores de Mensajería Expresa expedirán la cantidad de copias de la prueba de entrega que consideren necesarias para la prestación del servicio, sin perjuicio del cumplimiento de las demás disposiciones relativas a la prueba de entrega contenidas en el Capítulo 2 del Título II de la presente resolución.

El operador deberá implementar los mecanismos necesarios para suministrar en cualquier momento una copia de la prueba de entrega, a requerimiento de los usuarios remitentes como destinatarios o de las autoridades competentes, bien sea a través de medios electrónicos o físicos.

PARÁGRAFO 2. En el caso de la prestación del servicio de mensajería expresa de ámbito internacional saliente, la prueba de entrega para el usuario remitente o destinatario podrá estar a su disposición en la página web del operador.

PARÁGRAFO 3. Sin perjuicio de la expedición de la prueba de entrega ~~por parte del que debe hacer el~~ operador del servicio de mensajería expresa al usuario destinatario, el operador deberá conservar una copia electrónica o física de la prueba de entrega. Los plazos máximos para que las pruebas de entrega estén disponibles para consulta en la página web o por medios electrónicos adoptados por el operador son:

- Un (1) día hábil después de la entrega, para ámbito local.
- Dos (2) días hábiles después de la entrega, para ámbito nacional.
- Cuatro (4) días hábiles después de la entrega, para ámbito internacional saliente.

ARTÍCULO 5.4.2.7. PRUEBA DE ADMISIÓN PARA LA DISTRIBUCIÓN DE OBJETOS POSTALES MASIVOS A TRAVÉS DEL SERVICIO DE MENSAJERÍA EXPRESA. En la distribución de objetos postales masivos, al momento de la admisión del objeto postal, los operadores de Mensajería Expresa deberán diligenciar y expedir una prueba de admisión en medio electrónico o físico que será entregada al usuario impositor o remitente.

La prueba de admisión para el servicio de Mensajería Expresa que tenga como fin la distribución de objetos postales masivos deberá contener como mínimo la siguiente información:

- 1. Identificación del usuario remitente: nombre o razón social, NIT o documento de identificación.*
- 2. Identificación del usuario destinatario: nombre o razón social y dirección.*
- 3. Código Postal del lugar de entrega del objeto postal.*
- 4. Fecha y hora de la admisión del objeto postal.*
- 5. Descripción del contenido del envío postal.*
- 6. Peso real del envío, expresado en gramos.*
- 7. Identificador único de envío.*
- 8. Código de barras, u otro mecanismo de tecnología equivalente o superior, para el rastreo de los envíos.*
- 9. Tarifa pactada con el usuario remitente.*
- 10. Identificación del operador postal: Nombre y/o logotipo, cuando este aplique.*
- 11. Información para rastreo: página web, número de teléfono y demás opciones de que disponga el operador, para que el remitente consulte el estado de su envío.*

PARÁGRAFO. *Los Operadores de Mensajería Expresa que tenga como fin la distribución de objetos postales masivos expedirán la cantidad de copias de la prueba de admisión que consideren necesarias para la prestación del servicio, sin perjuicio del cumplimiento de las demás disposiciones relativas a la prueba de admisión contenidas en el Capítulo 2 del Título II de la presente resolución.*

El operador deberá implementar los mecanismos necesarios para suministrar en cualquier momento una copia de la prueba de admisión, a requerimiento de los usuarios remitentes como destinatarios o de las autoridades competentes, bien sea a través de medios electrónicos o físicos.

ARTÍCULO 5.4.3-62.8. GUÍA PARA EL ~~LOS~~ ENVÍOS DE OBJETOS POSTALES MASIVOS DEL SERVICIO DE MENSAJERÍA EXPRESA. *Cuando el servicio de Mensajería Expresa tenga como fin la distribución de objetos postales masivos, los operadores diligenciarán y expedirán una guía que cursará adherida a cada uno de los objetos postales en todo momento y en la cual constarán al menos los siguientes datos:*

- 1. Identificación del usuario remitente: nombre o razón social, NIT o documento de identificación.*
- 2. Identificación del usuario destinatario: nombre o razón social y dirección.*
- 3. Código Postal del lugar de entrega del objeto postal.*
- 4. Fecha y hora de la admisión del objeto postal.*
- 5. Descripción del contenido del envío postal.*
- 6. Peso real del envío, expresado en gramos.*
- 7. Identificador único de envío.*
- 8. Código de barras, u otro mecanismo de tecnología equivalente o superior, para el rastreo de los envíos.*

9. Tarifa ~~cobrada~~ pactada con el ~~al~~ usuario remitente.

10. Identificación del operador postal: Nombre y/o logotipo, cuando este aplique.

11. Información para rastreo: página web, ~~y~~ número de teléfono ~~y demás opciones de que disponga~~ del operador, para que el remitente consulte el estado de su envío.

PARÁGRAFO. Los operadores postales que presten el servicio de Mensajería Expresa que tenga como fin la distribución de objetos postales masivos podrán utilizar como guía un adhesivo que contenga como mínimo: el Identificador Único del Envío y un código de barras u otro mecanismo de tecnología equivalente o superior que facilite el acceso a la información contenida en el presente artículo.

ARTÍCULO 5.4.3-72.9. PRUEBA DE ENTREGA PARA EL ENVÍO DE OBJETOS POSTALES MASIVOS DEL SERVICIO DE MENSAJERÍA EXPRESA. Cuando el servicio de Mensajería Expresa tenga como fin la distribución de objetos postales masivos, los operadores diligenciarán y expedirán una prueba de entrega en medio electrónico o físico, en la cual constarán al menos los siguientes datos relativos al objeto postal:

1. Fecha y hora de entrega.
2. Nombre de quien recibe.
3. Motivos de devolución ~~cuando no se pueda realizar la entrega.~~
4. ~~Fecha del intento de entrega~~ Intentos de entrega con inclusión de la fecha y hora.
5. Fecha en la cual se devuelve al usuario remitente el objeto postal cuando este no ha podido ser entregado al usuario destinatario.

ARTÍCULO 5.4.3-82.10. 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 5.4.2.56 y 5.4.2.89 del Capítulo 4 del Título V de la presente resolución, 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:

5.4.2.109.1. 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.

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

5.4.2.109.3. 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.

5.4.2.109.4. No reclamado. Corresponde a los casos en los cuales, una vez surtido el trámite previsto en el artículo 5.4.3-92.11 del Capítulo 4 del Título V de la presente resolución y pasados los términos allí establecidos, el objeto postal no es reclamado por el usuario destinatario en la oficina del operador.

5.4.2.109.5. 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.

5.4.2.109.6. 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 5.4.3.92.11. INTENTOS DE ENTREGA. 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.

El 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 5.4.2.109.1., 5.4.2.109.2, 5.4.2.109.3 o 5.4.2.109.5 del artículo 5.4.2.109 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~~ *tres (3) días hábiles*. Luego de que se configure el primer intento como fallido, el operador deberá contactar al usuario destinatario y acordar la entrega del objeto postal, utilizando para ello los medios que tenga disponible. En caso de no poder establecer comunicación con el usuario, el operador deberá dejar constancia de las gestiones realizadas, las cuales deben ser conservadas en los términos previstos en el artículo 35 de la Ley 1369 de 2009.

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~~ *veinte (20) 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 5.4.5.1.14 del Capítulo 4 del Título V de la *presente resolución*. 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 5.4.3.210.12 y 5.4.3.23.5 del Capítulo 4 del Título V de la *presente resolución*, respectivamente.

PARÁGRAFO 1. Las disposiciones del presente artículo no serán aplicables a los envíos postales correspondientes al ámbito internacional saliente.

PARÁGRAFO 2. 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.~~

ARTÍCULO 5.4.3-102.12. RASTREO EN EL SERVICIO DE MENSAJERÍA EXPRESA: Los operadores de Mensajería Expresa deben contar con un sistema de rastreo electrónico que permita la lectura del código de barras, o una tecnología equivalente o superior para tales efectos. Los operadores deberán registrar en su sistema de rastreo electrónico, la ocurrencia de por lo menos, los siguientes eventos:

5.4.23-102.1. Admisión en el punto de recepción/recolección en el domicilio del usuario remitente.

5.4.23-102.2. Llegada al punto de recepción en el caso de recolección a domicilio.

5.4.23-102.3. Salida del punto de recepción.

5.4.23-102.4. Realización del trámite aduanero en el caso de envíos internacionales salientes. Se deberá registrar la entrada y la salida del sitio en donde se realice dicho trámite.

5.4.2.12.5. Llegada al centro de clasificación de origen

5.4.2.12.6. Salida a ruta - ciudad de destino

5.4.2.12.7. Llegada a ciudad de destino

5.4.23-102.58. Llegada al ~~centro la oficina~~ de distribución - ciudad de destino.

5.4.23-102.69. ~~Intentos fallidos de entrega del objeto postal~~ Primer intento de entrega.

5.4.2.12.10. Segundo intento de entrega

5.4.23-102.711. Entrega final al usuario destinatario.

5.4.2.12.12. Devolución del objeto postal

Estos registros se conservarán en forma electrónica, con indicación del identificador único del envío y del código de barras u otro mecanismo de tecnología equivalente o superior. El operador deberá mantener en su página web y disponible de manera permanente tanto para el usuario remitente como destinatario, el rastreo electrónico de los acontecimientos anteriormente mencionados con la identificación de la oficina de admisión, el municipio o país de destino y la fecha y hora del acontecimiento de manera actualizada.

La información en la página web deberá reflejar los eventos de pérdida o avería del objeto postal, especificar los motivos por los cuales un objeto es no distribuible y los motivos de caso fortuito o fuerza mayor por los cuales no se cumplirá con el tiempo de entrega. El acceso a dicha información será posible a través del identificador único del envío. Los operadores de Mensajería Expresa podrán hacer uso de otros mecanismos, tales como: mensaje de texto, mensaje de WhatsApp, correo electrónico, redes sociales, aplicaciones, entre otros; para informar a los usuarios sobre el estado del envío.

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. Respecto a los eventos de rastreo, el operador postal deberá registrar la ocurrencia de por lo menos, los siguientes: i) finalización de los trámites aduaneros nacionales, ii) llegada al ~~centro la oficina de distribución~~ - ciudad de destino, iii) ~~intentos fallidos de entrega del objeto postal~~ primer intento de entrega, iv) segundo intento de entrega, y iv) entrega final al usuario destinatario, y vi) Devolución del objeto postal.

En los envíos del servicio de Mensajería Expresa internacional saliente, los operadores deberán registrar los casos en que, frente a un envío postal, su contenido o parte de su contenido ha sido incautado o retenido por la respectiva autoridad aduanera, o por la entidad que haga sus veces, o por cualquier otro organismo gubernamental, así como los motivos de la retención.

La información a que se refiere el presente artículo deberá permanecer disponible en la página web del operador como mínimo durante tres (3) meses, contados a partir del momento en que el operador admitió el correspondiente objeto postal.

Sin perjuicio del cumplimiento de lo anterior, en los eventos en los cuales se presenten solicitudes de los usuarios, en aquellos casos en los cuales por algún motivo no exista ningún registro electrónico del rastreo del objeto postal o no exista algún registro electrónico que impida la determinación inequívoca del objeto postal, los operadores deberán dar respuesta en un plazo no superior a dos (2) días hábiles después de realizada dicha solicitud y deberán expresar el lugar donde se encuentra el envío.

PARÁGRAFO. Cuando el servicio de Mensajería Expresa contratado tenga como fin la distribución de objetos postales masivos, las partes podrán negociar libremente los eventos que serán objeto de rastreo, los cuales deberán, al menos, incluir los siguientes: i) depósito en el punto de recepción/recolección en el domicilio, ii) llegada al punto de recepción en el caso de recolección a domicilio, iii) ~~intento fallido de entrega~~ primer intento de entrega, iv) segundo intento de entrega y v) entrega final al destinatario.

Ante la falta de acuerdo entre las partes, dicho rastreo deberá hacerse respecto de los ~~cuatro~~ cinco (45) eventos a los que se refiere el presente párrafo.

ARTÍCULO 5.4.3-112.13. RECOLECCIÓN A DOMICILIO. De conformidad con lo previsto en el literal b) del numeral 2.3 del artículo 3° de la Ley 1369 de 2009, los operadores que prestan el servicio postal de Mensajería Expresa deberán ofrecer, a solicitud del usuario remitente, el servicio de recolección a domicilio de objetos postales.

Para efectos de lo anterior, los operadores deberán habilitar un número de teléfono, página web o correo electrónico con el fin de que los usuarios de este servicio puedan programar el servicio de recolección, según la fecha y hora de su conveniencia, en concordancia con lo dispuesto en el artículo 2.2.2.2. del Capítulo 2 del Título II de la presente resolución.

El término máximo para la recolección a domicilio en las áreas metropolitanas y ciudades capitales de departamento no debe ser superior a un (1) día hábil, contado a partir de la fecha en la cual el usuario solicitó el servicio. Para el resto de zonas geográficas municipios, el tiempo máximo para la recolección a domicilio no debe ser superior a dos (2) días hábiles.

En todo caso, los operadores de Mensajería Expresa deberán recoger los objetos postales en el domicilio solicitado por el cliente y cumplir todas y cada una de las demás obligaciones estipuladas en el Capítulo 4 del Título V de la presente resolución.

PARÁGRAFO. El número de teléfono, la página web y el correo electrónico podrán ser los mismos dispuestos para el rastreo, en concordancia con lo dispuesto en el artículo 2.2.2.2. del Capítulo 2 del Título II de la presente resolución.

ARTÍCULO 5.4.3-122.14. PÉRDIDA DEL OBJETO POSTAL. Una vez ~~Tan pronto como~~ un operador ~~del servicio~~ de Mensajería Expresa, note la pérdida del objeto postal, deberá registrar el evento en el sistema de rastreo y contactar por el medio más expedito posible al usuario remitente con el fin de informarle tal situación, para que este pueda iniciar los respectivos trámites de reclamación o indemnización establecidos en el artículo 32 de la Ley 1369 de 2009, en concordancia con el artículo 2.2.7.2 del Capítulo 2 del Título II de la presente resolución.

ARTÍCULO 5.4.3-132.15. AVERÍA DEL OBJETO POSTAL. Cuando el operador de Mensajería Expresa advierta una avería en el objeto postal, deberá efectuar de inmediato la evaluación correspondiente con el fin de determinar si el daño afecta al embalaje o a su contenido. Una vez validado lo anterior, deberá proceder de la siguiente forma:

1. Si la avería se produce únicamente en el embalaje el operador podrá reparar y encaminar el envío para su distribución con la observancia del principio de inviolabilidad de la

correspondencia. La avería en el embalaje y las medidas adoptadas deben ser registradas en la página web como parte de la información materia del rastreo. Los operadores de Mensajería Expresa deberán comunicar de inmediato al usuario remitente a través del medio más expedito posible, la avería detectada en el embalaje y las medidas adoptadas.

2. Si la avería afecta el contenido mismo del objeto postal, los operadores de Mensajería Expresa deberán registrar el evento en la página web como parte de la información materia del rastreo. Adicionalmente, deberán comunicar de inmediato al remitente a través del medio más expedito posible, la avería del objeto con el fin de que este imparta las instrucciones del caso para disponer del objeto en el estado en que se encuentre y pueda iniciar los procesos de reclamación o indemnización establecidos en el artículo 32 de la Ley 1369 de 2009, en concordancia con el artículo 2.2.7.2 del Capítulo 2 del Título II² de la presente resolución.

PARÁGRAFO. Para el servicio de Mensajería Expresa que tenga como fin la distribución de objetos postales masivos, el remitente y el operador podrán negociar libremente el procedimiento a seguir en caso de avería de alguno de los objetos postales, sin perjuicio del trámite de reclamación o indemnización que le asiste a los usuarios, establecido en el artículo 32 de la Ley 1369 de 2009.

SECCIÓN 3.

DISPOSICIONES APLICABLES A LOS OPERADORES DE MENSAJERÍA EXPRESA

ASPECTOS TÉCNICOS Y CRITERIOS DE CALIDAD PARA LA PRESTACIÓN DEL SERVICIO DE CORREO NO SPU

ARTÍCULO 5.4.3.1. VELOCIDAD DEL SERVICIO DE CORREO NO SPU: El Operador Postal Oficial debe garantizar para los servicios de correo que no hacen parte del SPU, los tiempos de entrega (D+n) en días hábiles que se establecen a continuación, teniendo en cuenta el tipo de municipio de origen y de destino para cada uno de los envíos que tramite, para los ámbitos local, nacional e internacional.

Los envíos urbanos o de ámbito local de los servicios de correo prioritario que no hace parte del SPU se deberán entregar en un tiempo máximo de dos (2) días hábiles (D+2). Los envíos urbanos o de ámbito local de correo no prioritario que no hace parte del SPU, deberán entregarse en un plazo máximo de tres (3) días hábiles (D+3).

Para efectos de la presente sección, se entiende como envío local o urbano todo aquel cuyo municipio de destino corresponde con el mismo municipio de origen o pertenece a la misma área metropolitana. Las áreas metropolitanas de Colombia que el Operador Postal Oficial debe utilizar en la prestación de sus servicios en el ámbito local (o urbano) son las reconocidas oficialmente por el DANE, que se encuentran disponibles en el Geovisor de Consulta de Codificación de la División Político-Administrativa de Colombia (DIVIPOLA).

En el caso de los envíos de ámbito nacional e internacional, el Operador Postal Oficial debe garantizar los tiempos de entrega (D+n) que se establecen a continuación, distinguiendo entre el correo prioritario y el correo no prioritario:

Tiempo de entrega para correo prioritario que no hace parte del SPU

| Origen Destino | Tipo 1 | Tipo 2 | Tipo 3 | Tipo 4 |
|------------------|--------|--------|--------|--------|
| Tipo 1 | D+3 | D+4 | D+4 | D+10 |
| Tipo 2 | D+5 | D+5 | D+6 | D+10 |
| Tipo 3 | D+5 | D+7 | D+7 | D+10 |
| Tipo 4 | D+10 | D+10 | D+10 | D+10 |

Tiempo de entrega para correo no prioritario que no hace parte del SPU

| Origen Destino | Tipo 1 | Tipo 2 | Tipo 3 | Tipo 4 |
|------------------|--------|--------|--------|--------|
| Tipo 1 | D+4 | D+5 | D+5 | D+12 |
| Tipo 2 | D+6 | D+6 | D+7 | D+12 |
| Tipo 3 | D+6 | D+8 | D+8 | D+12 |
| Tipo 4 | D+12 | D+12 | D+12 | D+12 |

Para las entregas de objetos postales salientes con destino internacional, el Operador Postal Oficial deberá garantizar la entrega del objeto postal a la autoridad competente de los trámites aduaneros o de las revisiones que requieren este tipo de envíos, en los tiempos de entrega aquí establecidos. Para los envíos internacionales entrantes, los tiempos de entrega se cuentan a partir de la nacionalización del objeto postal.

El Operador Postal Oficial debe cumplir el porcentaje mínimo de objetos entregados en el tiempo de entrega para los envíos individuales y masivos que se establecen a continuación, para cada uno de los ámbitos local, nacional e internacional, así:

Meta de cumplimiento de envíos de correo no SPU 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% |

ARTÍCULO 5.4.3.2. CONFIABILIDAD PARA EL SERVICIO DE CORREO NO SPU: La confiabilidad del servicio de correo que no hace parte del SPU, se refiere a la entrega efectiva de todos los objetos postales en buen estado, y se medirá a través del indicador "Porcentaje de objetos entregados en buen estado".

Los envíos postales se presumen entregados por el usuario remitente en buen estado, salvo cuando el Operador Postal Oficial pueda constatar que no lo están en el momento de la admisión del objeto postal, por lo tanto, todos los objetos postales que tramiten a través del servicio de correo que no hace parte del SPU deberán ser entregados al destinatario o devueltos al remitente, cuando no sea posible su entrega al destinatario, en buen estado, tanto en el ámbito nacional como internacional. Lo anterior, sin perjuicio de la inviolabilidad de la correspondencia prevista en el artículo 24 de la Ley 1369 de 2009 y el artículo 2.2.3.1. del Capítulo 2 del Título II de la presente resolución.

En el evento en que el Operador Postal Oficial que presta los servicios de correo incluyendo los que no hacen parte del SPU, sospeche que el envío contiene objetos postales prohibidos, deberá observar el tratamiento previsto en el artículo 2.2.4.3. del Capítulo 2 del Título II de la presente resolución, para estos casos.

El Operador Postal Oficial prestará el servicio de correo que no hace parte del SPU con el cumplimiento de las metas establecidas para el indicador de confiabilidad, es decir el porcentaje de objetos postales entregados en buen estado, discriminando entre envíos individuales y envíos masivos así:

| Tipo de servicio | Indicador | Meta |
|-------------------------|--|-------------|
| Envíos individuales | % de objetos entregados en buen estado | 99,5% |
| Envíos masivos | % de objetos entregados en buen estado | 97,5% |

El porcentaje de objetos postales entregados en buen estado se determinará de conformidad con la fórmula que se describe a continuación:

$$\frac{\% \text{ de objetos entregados en buen estado}}{\text{Objetos entregados en buen estado} + \text{Objetos devueltos al remitente en buen estado}} = \frac{\text{Objetos entregados en buen estado} + \text{Objetos devueltos al remitente en buen estado} + \text{Objetos expoliados} + \text{Objetos perdidos} + \text{Objetos averiados}}{\text{Objetos entregados en buen estado} + \text{Objetos devueltos al remitente en buen estado}}$$

Donde:

- Objeto entregado en buen estado: Objeto entregado por el operador al destinatario en las mismas condiciones en las que fue recibido por el operador.
- Objeto devuelto en buen estado: envío entregado por el operador al remitente en las mismas condiciones en las que fue recibido.
- Objetos expoliados: Objetos que, en poder del operador, le ha sido despojado con violencia o con iniquidad.
- Objeto postal perdido: Objeto que, en poder del operador, ha sido extraviado.

- *Objeto averiado: Objeto que, en poder del operador, ha sido dañado.*
- *Incautaciones: Objetos postales que son puestos a disposición de las autoridades competentes.*
- *Rezago: Objeto postal que no ha sido posible entregar al destinatario o devuelto a su remitente por causas ajenas al operador.*

ARTÍCULO 5.4.3.3. PÉRDIDA DEL OBJETO POSTAL Una vez el Operador Postal Oficial note la pérdida del objeto postal, deberá contactar al usuario remitente con el fin de informarle tal situación, para que este pueda iniciar el trámite de reclamación o indemnización, de conformidad con lo establecido en el artículo 32 de la Ley 1369 de 2009, en concordancia con el artículo 2.2.7.2 del Capítulo 2 del Título II de la presente resolución.

ARTÍCULO 5.4.3.4. AVERÍA DEL OBJETO POSTAL Cuando el Operador Postal Oficial evidencie una avería en el objeto postal, deberá realizar de inmediato la evaluación correspondiente con el fin de determinar si el daño afecta al embalaje o a su contenido. Una vez validado lo anterior, deberá proceder de la siguiente forma:

1. *Si la avería se produce únicamente en el embalaje, el Operador Postal Oficial podrá reparar y encaminar el envío para su distribución con la observancia del principio de inviolabilidad de la correspondencia. Una vez el Operador Postal Oficial evidencie la avería del embalaje, deberá informar al usuario remitente las medidas adoptadas para su reparación.*
2. *Si la avería afecta el contenido mismo del objeto postal, una vez el Operador Postal Oficial la evidencie, deberá informar al usuario remitente la avería del objeto con el fin de que este imparta las instrucciones del caso para disponer del objeto en el estado en que se encuentre y pueda iniciar el trámite de reclamación o indemnización, de conformidad con lo establecido en el artículo 32 de la Ley 1369 de 2009, en concordancia con el artículo 2.2.7.2 del Capítulo 2 del Título II de la presente resolución.*

SECCIÓN 4.

~~SECCIÓN 4. DISPOSICIONES APLICABLES A LOS OPERADORES DE GIROS NACIONALES~~

ASPECTOS TÉCNICOS Y CRITERIOS DE CALIDAD PARA LA PRESTACIÓN DEL SERVICIO DE GIROS POSTALES

~~5.4.1.2.2. La velocidad del servicio postal de pago, se refiere a la disponibilidad del giro a favor del usuario destinatario, y se medirá a través del indicador de porcentaje de disponibilidad de giros nacionales en días hábiles.~~

~~**ARTÍCULO 5.4.4.1. TIEMPO DE DISPONIBILIDAD PARA EL SERVICIO DE GIROS NACIONALES.** De conformidad con lo previsto en el numeral 5.4.1.2.2 del ARTÍCULO 5.4.1.2 del CAPÍTULO 4 del TÍTULO V, los operadores de Servicios Postales de Pago que presten el servicio de giros nacionales, deberán permitir al usuario destinatario la disponibilidad del giro que ha impuesto a su nombre el usuario remitente, dentro del día hábil siguiente a su admisión en al menos el 99% de los giros recibidos.~~

~~En los demás casos, el giro deberá estar disponible a más tardar dentro de los dos (2) días hábiles siguientes contados a partir del día en que lo haya recibido el remitente.~~

ARTÍCULO 5.4.4.1. CONFIABILIDAD PARA EL SERVICIO POSTAL DE PAGO. ~~5.4.1.2.4.~~ La confiabilidad del servicio postal de pago, se refiere al establecimiento de las disposiciones relativas a la prueba de admisión, prueba de entrega, entrega y rastreo del giro postal.

ARTÍCULO 5.4.4.2. PRUEBA DE ADMISIÓN PARA EL SERVICIO DE GIROS NACIONALES. De conformidad con lo previsto en ~~el los numeral 5.4.1.2.4 del~~ artículos 5.4.1.2 y 5.4.4.1 del CAPÍTULO 4 del TÍTULO V de la presente resolución, los operadores de servicios Postales de Pago que presten el servicio de giros nacionales, al momento de la recepción del giro, deberán diligenciar y expedir una prueba de admisión por medios electrónicos o físicos, la cual contendrá como mínimo la siguiente información:

1. Información del operador: Nombre, página web, número de teléfono y ~~el logotipo de la misma~~, solo cuando este aplique.
2. Identificador único del giro.
3. Información del usuario remitente: Nombre, número de documento de identificación (tarjeta de identidad, cédula de ciudadanía, cédula de extranjería o pasaporte), y al menos uno de los siguientes datos de contacto: número de teléfono fijo, móvil o correo electrónico.
4. Información del usuario destinatario: Nombre, número de documento de identificación (tarjeta de identidad, cédula de ciudadanía, cédula de extranjería o pasaporte), y al menos uno de los siguientes datos de contacto número de teléfono fijo, móvil o correo electrónico.
6. Campo donde conste el medio elegido por el usuario impositor para recibir y/o acceder a la prueba de admisión: electrónico (correo electrónico, página web u otros) o físico.
5. Identificación de la oficina del operador donde es admitido el giro.
7. Identificación del operador y de la oficina ~~del operador~~ a la cual está dirigido el giro.
6. Fecha y hora de admisión.
8. Monto del giro, sin incluir el valor del servicio.
7. Valor del servicio.

Sin perjuicio de la inclusión de la información relativa a la identificación de la oficina del operador a la cual está dirigido el giro, el operador de Servicios Postales de Pago podrá indicarles a los usuarios que el giro postal podrá ser reclamado en cualquiera de sus oficinas de atención, en caso de que preste dicho servicio.

Los operadores de Servicios Postales de Pago que presten el servicio de giros nacionales deberán expedir y entregar una copia de la prueba de admisión a sus usuarios remitentes. La copia de la prueba de admisión puede ser electrónica o física.

El operador implementará los mecanismos necesarios para que, en los casos de solicitudes de copia de la prueba de admisión por requerimiento del remitente, destinatario o de las autoridades competentes, esta sea suministrada en cualquier momento, bien sea a través de medios electrónicos o físicos.

PARÁGRAFO. Si el usuario remitente del giro postal desconoce algún dato del usuario destinatario deberá dejar constancia de ello y en ese caso no será necesario diligenciar el campo de la prueba de admisión a que haya lugar.

ARTÍCULO 5.4.4.3. MODELO ÚNICO DE PRUEBA DE ENTREGA PARA EL SERVICIO DE GIROS NACIONALES. Los operadores de Servicios Postales de Pago que presten el servicio de giros nacionales, entregarán al usuario destinatario el giro postal previa verificación de los documentos de identificación (tarjeta de identidad, cédula de ciudadanía, cédula de extranjería o pasaporte) o de cualquier otro medio que permita garantizar la identidad del mismo.

Los operadores de Servicios Postales de Pago que presten el servicio de giros nacionales deberán expedir a los usuarios destinatarios una prueba de entrega electrónica o física, la cual deberá contener como mínimo la siguiente información:

1. Nombre y número del documento de identificación del usuario destinatario.
2. Nombre y número del documento de identificación del usuario remitente.
3. Campo donde conste el medio elegido por el usuario destinatario para recibir y/o acceder a la prueba de entrega: electrónico (correo electrónico, mensaje de texto, página web u otros) o físico.

4. *Fecha y hora de entrega del giro postal.*
5. *Identificador único del giro.*
6. *Monto enviado por el usuario remitente.*
7. *Monto recibido por el usuario destinatario.*
8. *Motivos de devolución del giro postal.*

El operador de Servicios Postales de Pago que preste el servicio de giros postales nacionales deberá conservar una copia de la prueba de entrega, bien sea de forma electrónica o física, e implementará los mecanismos necesarios para que, en un plazo no superior a un (1) día hábil después de la entrega, la copia de dicho documento pueda ser consultada a través de su página web o suministrada tanto al usuario remitente como al usuario destinatario por medios electrónicos.

A requerimiento de los usuarios remitentes como destinatarios o de las autoridades competentes, el operador deberá suministrar una copia electrónica o física de la prueba de entrega en cualquier momento.

ARTÍCULO 5.4.4.4. MOTIVOS DE DEVOLUCIÓN PARA EL SERVICIO DE GIROS POSTALES NACIONALES. *Los operadores de Servicios Postales de Pago que presten el servicio de giros nacionales deberán registrar en la prueba de entrega el motivo de devolución por el cual no fue posible entregar el giro al usuario destinatario registrado en la prueba de admisión 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:

5.4.4.4.1. Desconocido. Corresponde a aquellas situaciones en las cuales la persona que se encuentra en el número telefónico registrado en la prueba de admisión manifiesta no conocer al destinatario.

5.4.4.4.2. Rehusado. Corresponde a la situación en la cual el usuario destinatario rechaza o se niega a recibir el giro.

5.4.4.4.3. No reside/no corresponde. Corresponde a aquel evento en el que la persona que se encuentra en el número telefónico registrado en la prueba de admisión manifiesta que el usuario destinatario ya no reside en ese lugar o cuando éste último ha fallecido.

5.4.4.4.4. No reclamado. Esta situación se da cuando, una vez surtido el trámite previsto en el ARTÍCULO 5.4.4.5 del CAPÍTULO 4 del TÍTULO V de la presente resolución y transcurridos los términos allí establecidos, el giro postal no es reclamado por el usuario destinatario en las oficinas del operador postal de pago.

5.4.4.4.5. Número de teléfono errado. En este caso el número telefónico suministrado por el usuario remitente en la prueba de admisión carece o contiene algún elemento adicional, que no permita su identificación inequívoca.

5.4.4.4.6. Otros. Corresponde a aquellas situaciones que impiden que el giro postal sea entregado al destinatario registrado en la prueba de admisión por fuerza mayor o caso fortuito u otros eventos que considere necesario el operador, siempre especificando la respectiva descripción.

ARTÍCULO 5.4.4.5. ENTREGA DE LOS GIROS POSTALES NACIONALES. *Los operadores de giros postales nacionales podrán ofrecer a sus usuarios efectuar la entrega del giro en su domicilio.*

Solamente en aquellos casos en que el operador realice la entrega del giro postal en sus oficinas de atención y éste no sea reclamado por el usuario destinatario dentro de los tres (3) días hábiles siguientes a la fecha a partir del cual está disponible, deberá contactar al usuario

destinatario registrado en la prueba de admisión con el fin de comunicarle que puede proceder con ~~su el retiro del mismo~~.

Acorde con lo anterior, se le deberá informar al usuario destinatario, el nombre del usuario remitente, la dirección de la oficina en la cual se le hará la entrega del giro y la fecha límite de ~~la disponibilidad del mismo~~.

La fecha límite de retiro del giro por parte del usuario destinatario será de treinta (30) días calendario, contados a partir de la fecha desde de la cual el giro está disponible. Si el giro no es retirado en ese plazo, éste se considerará como no distribuible y deberá ser puesto a disposición del usuario remitente hasta por un término de tres (3) meses desde la fecha de imposición del giro, vencidos los cuales sin que haya sido reclamado se aplicará el Artículo 52 de la Ley 1369 de 2009, referente a objetos declarados en rezago.

ARTÍCULO 5.4.4.6. RASTREO EN LOS SERVICIOS DE GIROS NACIONALES: Los operadores de Servicios Postales de Pago que presten el servicio de giros nacionales, deberán registrar y mantener ~~electrónicamente y mantener~~ en su página web ~~de manera actualizada y permanentemente disponible para el~~ para los usuarios del servicio, la información ~~y de manera actualizada de los diferentes estados del giro~~ ~~disponibilidad del giro a favor del destinatario~~.

Para efectos de lo anterior, deberán implementar las debidas medidas de seguridad y confidencialidad para ~~el acceso~~ ~~acceder~~ a dicha información por parte de los usuarios remitente y destinatario del giro postal.

~~El registro en la página web del operador deberá dar cuenta de la oficina en la cual el giro podrá ser reclamado. El acceso a dicha información será posible únicamente a través del identificador único del envío que le será entregado al usuario remitente del giro postal y deberá contar como mínimo con la información de los siguientes eventos:~~

5.4.4.6.1. Giro postal admitido.

5.4.4.6.2. Giro postal pendiente de aprobación. (Aplica solo para los casos en que la admisión del giro se realice por canales diferentes a los puntos de atención físicos y se requiera de alguna validación)

5.4.4.6.3. Giro postal disponible.

5.4.4.6.4. Giro postal entregado al destinatario.

~~Cuando no sea posible realizar el pago del giro postal al usuario destinatario, el operador deberá realizar su devolución al usuario remitente, y dejar la respectiva constancia.~~

La información a que se refiere el presente artículo deberá permanecer disponible en la página web del operador mínimo durante tres (3) meses contados a partir de la fecha en que el operador de Servicios Postales de Pago recibió el correspondiente giro.

ARTÍCULO 5.4.4.7. INTEGRIDAD DEL GIRO. El monto entregado por el usuario remitente al operador de Servicios Postales de Pago deberá constar en la prueba de admisión y será el mismo que se debe entregar al destinatario.

~~SECCIÓN 5.~~

~~DISPOSICIONES COMUNES A LOS OPERADORES DE MENSAJERÍA EXPRESA Y GIROS POSTALES NACIONALES~~

~~SECCIÓN 6.~~

~~DISPOSICIONES FINALES~~

~~ARTÍCULO 5.4.6.1. DEBER DE INFORMACIÓN.~~ ~~Previa celebración del contrato, y en todo momento durante su ejecución, los operadores postales suministrarán a los usuarios información clara, veraz, suficiente, precisa, completa, oportuna y gratuita, acerca de las características del servicio ofrecido, sus condiciones de prestación, haciendo referencia~~

específica a las condiciones de calidad en que éste será suministrado, las cuales en todo caso, deberán incluir las condiciones establecidas en la regulación, las metas de los indicadores de calidad impuestas por la CRC así como el cumplimiento de las mismas, en concordancia con lo establecido en el ARTÍCULO 2.2.2.1 de la SECCIÓN 2 del CAPÍTULO 2 del TÍTULO II, en particular, las que se refieren a los tiempos de entrega.

ARTÍCULO 5.4.6.3. VIGILANCIA Y CONTROL. *De acuerdo con lo establecido en el numeral 1 del Artículo 18 de la Ley 1369 de 2009, la verificación del cumplimiento de las disposiciones establecidas en el CAPÍTULO 4 del TÍTULO V, será realizada por el Ministerio de Tecnologías de la Información y las Comunicaciones en ejercicio de sus facultades legales.*

El cumplimiento de los parámetros, la medición de los indicadores de calidad y los reportes de información de que trata el CAPÍTULO 4 del TÍTULO V, deben ser certificados por el representante legal del operador postal y deberán ser avalados a través de mecanismos de verificación técnica internos y/o externos, que cuenten con autonomía e independencia de la gestión operativa, de las fuentes de información, del proceso de medición y de los resultados, sin perjuicio de las pruebas que sobre el cumplimiento de estos requisitos efectúe el Ministerio.

ARTÍCULO 5.4.6.4. TRANSITORIO. *Los operadores que presten servicios postales habilitados con el régimen anterior de conformidad con lo dispuesto en el Artículo 46 de la Ley 1369 de 2009, deberán dar pleno cumplimiento a lo dispuesto en sus concesiones y licencias, hasta el término de duración y/o vigencia de las mismas."*

ARTÍCULO 4. Modificar el Formato P.2.1. Cantidad de objetos postales entregados en tiempo de entrega - Mensajería expresa de la Sección 2 del Capítulo 3 del TÍTULO REPORTES DE INFORMACIÓN de la Resolución CRC 5050 de 2016, el cual quedará así:

"FORMATO P.2.1. CANTIDAD DE OBJETOS POSTALES ENTREGADOS EN TIEMPO DE ENTREGA – MENSAJERÍA EXPRESA

Periodicidad: Trimestral

Contenido: Trimestral

Plazo: Hasta 30 días calendario después de finalizado el trimestre

Este formato deberá ser diligenciado por los operadores postales habilitados para prestar el servicio de mensajería expresa. En caso de existir interconexión, quien debe reportar es el operador que admite el objeto postal.

| 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 | 37 | 48 | 59 | | | | | | | |
|-----|-----------|--------------------------|---------------------------|---------------------|----------------------|---------------|--------|--|--------|--------|--------|---------|---------|-----------|----------|
| Año | Trimestre | Tipo de municipio origen | Tipo de municipio destino | Departamento origen | Departamento destino | Tipo de envío | Ámbito | Cantidad de objetos postales entregados en tiempo de entrega | | | | | | | |
| | | | | | | | | D + 12 | D + 24 | D + 36 | D + 48 | D + 560 | D + 672 | D + > 966 | D + > 96 |

- 1. Año:** *Corresponde al año para el cual se reporta la información. Campo numérico entero, serie de cuatro dígitos.*
- 2. Trimestre:** *Corresponde al trimestre del año para el cual se reporta la información. Campo numérico entero, con valores esperados entre 1 y 4.*
- 3. Tipo de municipio origen:** *Corresponde al tipo de municipio donde se origina el envío*
- 4. Tipo de municipio destino:** *Corresponde al tipo de municipio donde se realiza la entrega del envío*
- 5. Departamento origen:** *Corresponde al código del departamento al cual pertenece el municipio donde se origina el envío*
- 6. Departamento destino:** *Corresponde al código del departamento al cual pertenece el municipio donde se realiza la entrega del envío*

7. 3. Tipo de envío:

- **Envíos individuales:** Cuando se trata de un objeto postal que se entrega a un operador postal para ser entregado a un único destinatario.
- **Envíos masivos:** Cuando se trata de un número plural de objetos postales entregados por un mismo remitente a un operador postal con el fin de que sean distribuidos a un número plural de destinatarios.

8. 4. Ámbito:

- **Local (o urbano):** Cuando los envíos son destinados al mismo municipio o área metropolitana en la cual fueron recibidos por el operador.
- **Nacional:** La entrega del objeto postal se realiza en un municipio o área metropolitana diferente a aquella en la cual fue recibido por el operador postal o según las políticas comerciales y operativas establecidas por cada operador postal.
- **Internacional saliente:** El objeto postal es recibido en Colombia y debe ser entregado en el extranjero.
- **Internacional entrante:** El objeto postal es recibido en el extranjero y debe ser entregado en Colombia.

9. 5. Cantidad de objetos postales entregados en tiempo de entrega: Indicar la cantidad de objetos postales que fueron entregados, dentro de un límite determinado de **días hábiles horas**, es decir, cantidad de envíos en $D+n$, donde D representa la fecha de **admisión entrega** del objeto postal por parte del usuario **remitente que envía** y (n) el número de **horas días hábiles** que transcurren entre **la esa fecha de admisión** y la fecha del **primer intento de entrega** al destinatario. **No incluye los objetos postales tramitados por acceso y uso de la red a otros operadores postales.**

- $D+12$: envíos entregados a más tardar **12 horas día hábil** después de su imposición en la red postal.
- $D+24$: envíos entregados a más tardar **24 horas días hábiles** después de su imposición en la red postal.
- $D+36$: envíos entregados a más tardar **36 horas días hábiles** después de su imposición en la red postal.
- $D+48$: envíos entregados a más tardar **48 horas días hábiles** después de su imposición en la red postal.
- $D+560$: envíos entregados a más tardar **60 horas 5 días hábiles** después de su imposición en la red postal.
- $D+672$: envíos entregados a más tardar **72 horas 6 días hábiles** después de su imposición en la red postal.
- $D+>696$: envíos entregados **a más tardar 96 horas en más de 6 días hábiles** después de su imposición en la red postal.
- ~~$D+>96$: envíos entregados en más de 96 horas después de su imposición en la red postal."~~

ARTÍCULO 5. Modificar el Formato P.2.2. Cantidad de objetos entregados en buen estado - Mensajería expresa de la Sección 2 del Capítulo 3 del TÍTULO REPORTES DE INFORMACIÓN de la Resolución CRC 5050 de 2016, el cual quedará así:

"FORMATO P.2.2. CANTIDAD DE OBJETOS ENTREGADOS EN BUEN ESTADO - MENSAJERÍA EXPRESA

Periodicidad: Trimestral

Contenido: Trimestral

Plazo: Hasta 30 días calendario después de finalizado el trimestre

Este formato deberá ser diligenciado por los operadores postales habilitados para prestar el servicio de mensajería expresa.

| | | | | | | | | |
|---|---|---|---|---|---|---|----|----|
| 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 | 7 | 68 | 79 |
|---|---|---|---|---|---|---|----|----|

| | | | | | | | | |
|-----|-----------|---------------|--------|--|------------------------------|-------------------------------|---|---|
| Año | Trimestre | Tipo de envío | Ámbito | Cantidad de objetos expoliados Número postales enviados | Cantidad de objetos perdidos | Cantidad de objetos averiados | Número de Cantidad de objetos postales entregados al destinatario en buen estado | Cantidad de objetos devueltos al remitente en buen estado Número de objetos postales perdidos; expoliados o averiados por fuerza mayor o caso fortuito |
|-----|-----------|---------------|--------|--|------------------------------|-------------------------------|---|---|

1. **Año:** Corresponde al año para el cual se reporta la información. Campo numérico entero, serie de cuatro dígitos.
2. **Trimestre:** Corresponde al trimestre del año para el cual se reporta la información. Campo numérico entero, con valores esperados entre 1 y 4.
3. **Tipo de envío:** Se refiere a los tipos de envíos por los cuales se generaron ingresos:
 - **Envíos individuales:** Cuando se trata de un objeto postal que se entrega a un operador postal para ser ~~repartido hacia~~ entregado a un único destinatario.
 - **Envíos masivos:** Cuando se trata de un número plural de objetos postales entregados por un mismo remitente a un operador postal con el fin de que sean ~~distribuidos~~ entregados a un número plural de destinatarios.
4. **Ámbito:**
 - **Local (o urbano):** Cuando los envíos son destinados al mismo municipio o área metropolitana en la cual fueron recibidos por el operador
 - **Nacional:** ~~La entrega del objeto postal se realiza en municipio o área metropolitana diferente a aquella en la cual fue recibido por el operador postal o según las políticas comerciales y operativas establecidas por cada operador postal.~~ Envíos destinados a municipios o áreas metropolitanas diferentes a aquella en la que fue recibido por el operador.
 - **Internacional de salida:** Envíos desde Colombia hacia el exterior.
 - **Internacional de entrada:** Envíos desde el exterior hacia Colombia.
- ~~5. **Número de objetos postales enviados:** Corresponde a los objetos postales impuestos por los usuarios remitentes y admitidos por el operador de servicios postales con el fin de que sean transportados, clasificados y entregados a los usuarios destinatarios, a través de las redes postales del operador.~~
5. **Cantidad de objetos expoliados:** indicar la cantidad de objetos postales expoliados.
6. **Cantidad de objetos perdidos:** indicar la cantidad de objetos postales perdidos.
7. **Cantidad de objetos averiados:** indicar la cantidad de objetos postales averiados.
8. ~~**Número**~~ **Cantidad de objetos postales entregados al destinatario en buen estado:** ~~Corresponde a los objetos postales entregados al destinatario o devueltos al remitente en las mismas condiciones en las cuales fue recibido o admitido por el operador postal, es decir objetos que no presentan daño~~ Cantidad de objetos entregados por operador al destinatario, en las mismas condiciones en las que fue recibido por el operador.
9. ~~**Número**~~ ~~objetos postales perdidos, expoliados o averiados por fuerza mayor o caso fortuito:~~ Indicar el número de objetos postales perdidos, expoliados o averiados por fuerza mayor o caso fortuito. **Cantidad de objetos devueltos al remitente en buen estado:** Cantidad de objetos entregados por el operador al remitente, en aquellos casos en los que no fue posible entregarlo al destinatario, en las mismas condiciones en las que fue recibido por el operador."

ARTÍCULO 6. Modificar el Formato P.2.4. de la Sección 2 del Capítulo 3 del TÍTULO REPORTES DE INFORMACIÓN de la Resolución CRC 5050 de 2016, el cual quedará así:

"FORMATO P.2.4. CANTIDAD DE OBJETOS ENTREGADOS EN BUEN ESTADO - SPU CORREO

Periodicidad: Trimestral

Contenido: Trimestral

Plazo: Hasta 30 días calendario después de finalizado el trimestre

Este formato deberá ser diligenciado por el Operador Postal Oficial habilitado respecto de los servicios de correo pertenecientes al Servicio Postal Universal, así como de los que no hacen parte del Servicio Postal Universal.

| 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 | 7 | 8 | 9 | 10 |
|-----|-----------|------------------|---------------|--------|--------------------------------|------------------------------|-------------------------------|---|---|
| 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. **Año:** Corresponde al año para el cual se reporta la información. Campo numérico entero, serie de cuatro dígitos.
2. **Trimestre:** Corresponde al trimestre del año para el cual se reporta la información. Campo numérico entero, con valores esperados entre 1 y 4.
3. **Tipo de servicio:** Se refiere a los siguientes tipos de servicio:
 - **Correspondencia no prioritaria normal – SPU**
 - **Correspondencia no prioritaria certificada – SPU**
 - **Correspondencia prioritaria normal – SPU**
 - **Correspondencia prioritaria certificada – SPU**
 - **Encomienda normal – SPU**
 - **Encomienda certificada – SPU**
 - **Correo telegráfico – SPU**
 - **Correo no SPU**
4. **Tipo de envío:** Se refiere a los tipos de envíos por los cuales se generaron ingresos:
 - **Envíos individuales:** Cuando se trata de un objeto postal que se entrega a un operador postal para ser entregado a un único destinatario.
 - **Envíos masivos:** Cuando se trata de un Cantidad plural de objetos postales entregados por un mismo remitente a un operador postal con el fin de que sean distribuidos a un Cantidad plural de destinatarios.
5. **Ámbito:**
 - **Local (o urbano):** Cuando los envíos son destinados al mismo municipio o área metropolitana en la cual fueron recibidos por el operador.
 - **Nacional:** Envíos destinados a municipios o áreas metropolitanas diferentes a aquella en la que fue recibido por el operador.
 - **Internacional de salida:** Envíos desde Colombia hacia el exterior.
 - **Internacional de entrada:** Envíos desde el exterior hacia Colombia.
6. **Cantidad de objetos expoliados:** indicar la cantidad de objetos postales expoliados.
7. **Cantidad de objetos perdidos:** indicar la cantidad de objetos postales perdidos.
8. **Cantidad de objetos averiados:** indicar la cantidad de objetos postales averiados.

9. Cantidad de objetos entregados al destinatario en buen estado: Cantidad de objetos entregados por operador al destinatario, en las mismas condiciones en las que fue recibido por el operador.

10. Cantidad de objetos devueltos al remitente en buen estado: Cantidad de objetos entregados por el operador al remitente, en aquellos casos en los que no fue posible entregarlo al destinatario, en las mismas condiciones en las que fue recibido por el operador.

ARTÍCULO 7. Adicionar el Formato P.2.5. a la Sección 2 del Capítulo 3 del TÍTULO REPORTES DE INFORMACIÓN de la Resolución CRC 5050 de 2016, el cual quedará así:

"FORMATO P.2.5. CANTIDAD DE OBJETOS ENTREGADOS EN TIEMPO DE ENTREGA - CORREO NO SPU

Periodicidad: Trimestral

Contenido: Trimestral

Plazo: Hasta 30 días calendario después de finalizado el trimestre

Este formato deberá ser diligenciado por el Operador Postal Oficial habilitado respecto del servicio de correo que no pertenece al Servicio Postal Universal.

| 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 | 7 | | | | | | | | | | | |
|-----|-----------|--------------------------|---------------------------|---------------|--------|--|-------|-------|-------|-------|-------|-------|-------|-------|--------|--------|--------|
| Año | Trimestre | Tipo de municipio origen | Tipo de municipio destino | Tipo de envío | Ámbito | Cantidad de objetos postales entregados en tiempo de entrega | | | | | | | | | | | |
| | | | | | | D + 1 | D + 2 | D + 3 | D + 4 | D + 5 | D + 6 | D + 7 | D + 8 | D + 9 | D + 10 | D + 11 | D + 12 |

- Año:** Corresponde al año para el cual se reporta la información. Campo numérico entero, serie de cuatro dígitos.
- Trimestre:** Corresponde al trimestre del año para el cual se reporta la información. Campo numérico entero, con valores esperados entre 1 y 4.
- Tipo de municipio origen:** Corresponde al tipo de municipio donde se origina el envío
- Tipo de municipio destino:** Corresponde al tipo de municipio donde se realiza la entrega del envío
- Tipo de envío:**
 - Envíos individuales:** Cuando se trata de un objeto postal que se entrega a un operador postal para ser entregado a un único destinatario.
 - Envíos masivos:** Cuando se trata de un número plural de objetos postales entregados por un mismo remitente a un operador postal con el fin de que sean distribuidos a un número plural de destinatarios.
- Ámbito:**
 - Local (o urbano):** Cuando los envíos son destinados al mismo municipio o área metropolitana en la cual fueron recibidos por el operador.
 - Nacional:** La entrega del objeto postal se realiza en un municipio o área metropolitana diferente a aquella en la cual fue recibido por el operador postal o según las políticas comerciales y operativas establecidas por cada operador postal.
 - Internacional saliente:** El objeto postal es recibido en Colombia y debe ser entregado en el extranjero.
 - Internacional entrante:** El objeto postal es recibido en el extranjero y debe ser entregado en Colombia.
- Cantidad de objetos postales entregados en tiempo de entrega:** Indicar la cantidad de objetos postales que fueron entregados, dentro de un límite determinado de días hábiles, es decir, cantidad de envíos en D+n, donde D representa la fecha de

admisión del objeto postal por parte del usuario remitente y (n) el número de días hábiles que transcurren entre la fecha de admisión y la fecha del primer intento de entrega al destinatario.

- *D+1: envíos entregados a más tardar 1 día hábil después de su imposición en la red postal.*
- *D+2: envíos entregados a más tardar 2 días hábiles después de su imposición en la red postal.*
- *D+3: envíos entregados a más tardar 3 días hábiles después de su imposición en la red postal.*
- *D+4: envíos entregados a más tardar 4 días hábiles después de su imposición en la red postal.*
- *D+5: envíos entregados a más tardar 5 días hábiles después de su imposición en la red postal.*
- *D+6: envíos entregados a más tardar 6 días hábiles después de su imposición en la red postal.*
- *D+7: envíos entregados a más tardar 7 días hábiles después de su imposición en la red postal.*
- *D+8: envíos entregados a más tardar 8 días hábiles después de su imposición en la red postal.*
- *D+9: envíos entregados a más tardar 9 días hábiles después de su imposición en la red postal.*
- *D+10: envíos entregados a más tardar 10 días hábiles después de su imposición en la red postal.*
- *D+11: envíos entregados a más tardar 11 días hábiles después de su imposición en la red postal.*
- *D+12: envíos entregados a más tardar 12 días hábiles después de su imposición en la red postal.*
- *D+>12: envíos entregados en más de 12 días hábiles después de su imposición en la red postal."*

ARTÍCULO 8. Modificar el Anexo 5.9. del Título ANEXOS TÍTULO V. de la Resolución CRC 5050 de 2016, el cual quedará así:

"ANEXO 5.9.

LISTADO DE MUNICIPIOS TIPO 4 DEL TERRITORIO NACIONAL PARA LA PRESTACIÓN DE LOS SERVICIOS PERTENECIENTES AL SERVICIO POSTAL UNIVERSAL, CORREO QUE NO HACE PARTE DEL SERVICIO POSTAL UNIVERSAL Y MENSAJERÍA EXPRESA

El siguiente listado de municipios es catalogado como municipios tipo 4 o de difícil acceso para la prestación de los servicios pertenecientes al Servicio Postal Universal, el servicio de correo que no hace parte del Servicio Postal Universal y Mensajería Expresa:

| NÚMERO | CÓDIGO | DEPARTAMENTO | MUNICIPIO |
|--------|--------|--------------|-------------------|
| 1 | 91001 | Amazonas | Leticia |
| 2 | 91540 | Amazonas | Puerto Nariño |
| 3 | 05045 | Antioquia | Apartadó |
| 4 | 05234 | Antioquia | Dabeiba |
| 5 | 05475 | Antioquia | Murindó |
| 6 | 05659 | Antioquia | San Juan de Urabá |
| 7 | 81001 | Arauca | Arauca |
| 8 | 81065 | Arauca | Arauquita |
| 9 | 81220 | Arauca | Cravo Norte |
| 10 | 81300 | Arauca | Fortul |
| 11 | 81591 | Arauca | Puerto Rondón |

| NÚMERO | CÓDIGO | DEPARTAMENTO | MUNICIPIO |
|--------|--------|--|-------------------------|
| 12 | 81736 | Arauca | Saravena |
| 13 | 81794 | Arauca | Tame |
| 14 | 88001 | Archipiélago de San Andrés, Providencia y Santa Catalina | San Andrés |
| 15 | 88564 | Archipiélago de San Andrés, Providencia y Santa Catalina | Providencia |
| 16 | 19318 | Cauca | Guapi |
| 17 | 19809 | Cauca | Timbiquí |
| 18 | 20310 | Cesar | González |
| 19 | 27006 | Chocó | Acandí |
| 20 | 27025 | Chocó | Alto Baudó |
| 21 | 27050 | Chocó | Atrato |
| 22 | 27073 | Chocó | Bagadó |
| 23 | 27075 | Chocó | Bahía Solano |
| 24 | 27077 | Chocó | Bajo Baudó |
| 25 | 27099 | Chocó | Bojayá |
| 26 | 27150 | Chocó | Carmen del Darién |
| 27 | 27160 | Chocó | Cértegui |
| 28 | 27205 | Chocó | Condoto |
| 29 | 27135 | Chocó | El Cantón del San Pablo |
| 30 | 27250 | Chocó | El Litoral del San Juan |
| 31 | 27372 | Chocó | Juradó |
| 32 | 27413 | Chocó | Lloró |
| 33 | 27425 | Chocó | Medio Atrato |
| 34 | 27430 | Chocó | Medio Baudó |
| 35 | 27450 | Chocó | Medio San Juan |
| 36 | 27491 | Chocó | Nóvita |
| 37 | 27495 | Chocó | Nuquí |
| 38 | 27001 | Chocó | Quibdó |
| 39 | 27580 | Chocó | Río Iró |
| 40 | 27600 | Chocó | Río Quito |
| 41 | 27615 | Chocó | Riosucio |
| 42 | 27660 | Chocó | San José del Palmar |
| 43 | 27745 | Chocó | Sipí |
| 44 | 27787 | Chocó | Tadó |
| 45 | 27800 | Chocó | Unguía |
| 46 | 27810 | Chocó | Unión Panamericana |
| 47 | 94343 | Guainía | Barrancominas |
| 48 | 94001 | Guainía | Inírida |
| 49 | 95015 | Guaviare | Calamar |
| 50 | 95025 | Guaviare | El Retorno |

| NÚMERO | CÓDIGO | DEPARTAMENTO | MUNICIPIO |
|--------|--------|--------------------|------------------|
| 51 | 95200 | Guaviare | Miraflores |
| 52 | 50350 | Meta | La Macarena |
| 53 | 50325 | Meta | Mapiripán |
| 54 | 50370 | Meta | Uribe |
| 55 | 52250 | Nariño | El Charco |
| 56 | 52390 | Nariño | La Tola |
| 57 | 52490 | Nariño | Olaya Herrera |
| 58 | 52621 | Nariño | Roberto Payán |
| 59 | 52696 | Nariño | Santa Bárbara |
| 60 | 54206 | Norte de Santander | Convención |
| 61 | 54250 | Norte de Santander | El Tarra |
| 62 | 54344 | Norte de Santander | Hacarí |
| 63 | 54553 | Norte de Santander | Puerto Santander |
| 64 | 54810 | Norte de Santander | Tibú |
| 65 | 86001 | Putumayo | Mocoa |
| 66 | 86568 | Putumayo | Puerto Asís |
| 67 | 86573 | Putumayo | Puerto Leguízamo |
| 68 | 97161 | Vaupés | Carurú |
| 69 | 97001 | Vaupés | Mitú |
| 70 | 97666 | Vaupés | Taraira |
| 71 | 99773 | Vichada | Cumaribo |
| 72 | 99524 | Vichada | La Primavera |
| 73 | 99001 | Vichada | Puerto Carreño |
| 74 | 99624 | Vichada | Santa Rosalía |

ARTÍCULO 9. RÉGIMEN DE TRANSICIÓN. La modificación de los formatos P.2.1 CANTIDAD DE OBJETOS POSTALES ENTREGADOS EN TIEMPO DE ENTREGA - MENSAJERÍA EXPRESA y P.2.2. CANTIDAD DE OBJETOS ENTREGADOS EN BUEN ESTADO - MENSAJERÍA EXPRESA de la Sección 2 del Capítulo 3 del Título Reportes de información de la Resolución CRC 5050 de 2016, que se realiza a través de los artículos 4, 5 y 6 del presente acto, y el formato P.2.5 CANTIDAD DE OBJETOS POSTALES ENTREGADOS EN TIEMPO DE ENTREGA - CORREO NO SPU, que se adiciona mediante el artículo 7 de esta resolución, entrarán a regir a partir del 1° de julio de 2022. Por consiguiente, el primer reporte de información de estos formatos corresponderá al tercer trimestre de 2022 y deberá reportarse hasta 30 días calendario después de finalizado dicho trimestre.

ARTÍCULO 10. VIGENCIAS Y DEROGATORIAS. Las disposiciones contenidas en la presente resolución rigen a partir de su publicación en el Diario Oficial, salvo los artículos 4, 5, 6 y 7 de este acto, mediante los cuales se modifican los Formatos P.2.1, P.2.2, P.2.4 y se crea el Formato P.2.5, los cuales entrarán a regir a partir del 1° de julio de 2022.

La presente resolución deroga el párrafo del artículo 1 el numeral 2.10 del artículo 2 y los artículos 3, 15, 18, 19, 20, 21, 22 y 23 de la Resolución CRC 3095 de 2011. Así mismo, deroga las definiciones "Ámbito Local", "Ámbito Nacional", "Ámbito Internacional saliente", "Ámbito Internacional entrante" establecidas en los numerales 2.1, 2.2, 2.3 y 2.4 del artículo 2 de la Resolución CRC 3095 de 2011 y sus compilaciones como "Ámbito local para los servicios postales de mensajería expresa y servicios postales de pago que presten el servicio de giros nacionales", "Ámbito nacional para los servicios postales de mensajería expresa y servicios postales de pago que presten el servicio de giros nacionales", "Ámbito internacional saliente para los servicios postales de mensajería expresa y servicios postales de pago que presten el servicio de giros nacionales" y "Ámbito internacional entrante para los servicios postales de mensajería expresa y servicios postales de pago que presten el servicio de giros nacionales" que se encuentran en el Título I de la Resolución CRC 5050 de 2016, el artículo 4 de la Resolución CRC 3095 de 2011 y su compilación en el artículo 5.4.2.1 de la Resolución CRC 5050 de 2016, el artículo 5

de la Resolución CRC 3095 de 2011 y su compilación en el artículo 5.4.2.2 de la Resolución CRC 5050 de 2016, el artículo 24 de la Resolución CRC 3095 de 2011 y su compilación en el artículo 5.4.6.1 de la Resolución CRC 5050 de 2016, el artículo 26 de la Resolución CRC 3095 de 2011 y su compilación en el artículo 5.4.6.3 de la Resolución CRC 5050 de 2016, el artículo 27 de la Resolución CRC 3095 de 2011 y su compilación en el artículo 5.4.6.4 de la Resolución CRC 5050 de 2016, y, finalmente, los artículos 2, 3, 4 y 5 de la Resolución CRC 6370 de 2021.

Dada en Bogotá D.C. a los

PUBLÍQUESE Y CÚMPLASE

XXXXXXX
Presidente

SERGIO MARTÍNEZ MEDINA
Director Ejecutivo

Proyecto No. 2000-38-3-5

C.C. Acta

S.C. Acta

Revisado por: Alejandra Arenas Pinto – Coordinadora de Diseño Regulatorio

Elaborado por: Olga Cortés D. / Isabella Russi / Mireya Garzón / Diego Álvarez / Rafael Cuervo / John Tejeda / Laura Martínez

VERSIÓN BORRADOR