



RESOLUCIÓN No. DE 2020

"Por la cual se fijan los aspectos técnicos, los indicadores y las metas de los criterios de calidad y las tarifas para la prestación de los servicios pertenecientes al Servicio Postal Universal"

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

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

CONSIDERANDO

Que según lo dispuesto en el artículo 334 de la Constitución Política, el Estado intervendrá por mandato de la Ley, entre otros, en los servicios públicos y privados, con el fin de conseguir el mejoramiento de la calidad de vida de los habitantes y la distribución equitativa de las oportunidades, racionalizar la economía, fomentar el desarrollo y promover la productividad y la competitividad. De hecho, el mismo artículo dispone que, de manera especial, el Estado intervendrá para asegurar, de manera progresiva, que todas las personas, particularmente las de menores ingresos, tengan acceso efectivo al conjunto de bienes y servicios básicos.

Que el artículo 365 de la Constitución Política establece que los servicios públicos son inherentes a la finalidad social del Estado, conforme lo disponen los artículos 1 y 2 de la carta fundamental y, en consecuencia, le corresponde el deber de asegurar su prestación eficiente a todos los habitantes del territorio nacional, así como el ejercicio de las funciones de regulación, control y vigilancia de dichos servicios.

Que la Ley 1369 de 2009 establece el régimen general de prestación de los servicios postales, y en su artículo 1º señala que los servicios postales son servicios públicos en los términos del artículo 365 de la Constitución Política, y que su prestación estará sometida a la regulación, vigilancia y control del Estado.

Que, según lo dispuesto en el numeral 1 del artículo 3 de dicha Ley, el Servicio Postal Universal (SPU) es: *"(...) el conjunto de servicios postales de calidad, prestados en forma permanente y a precios asequibles, que el Estado garantiza a todos los habitantes del territorio nacional con independencia de su localización geográfica a través del Operador Postal Oficial o Concesionario de Correo."*

Que el legislador estableció como objetivos de la intervención del Estado en los servicios postales, entre otros asegurar, (i) la prestación eficiente, óptima y oportuna de tales servicios; (ii) la prestación del SPU; y (iii) que las tarifas permitan recuperar los costos eficientes de prestación del servicio y que reflejen los distintos niveles de calidad ofrecidos por los operadores postales.

Que de conformidad con lo dispuesto en el numeral 3 del artículo 20 de la Ley 1369 de 2009, la Comisión de Regulación de Comunicaciones (CRC) está facultada para expedir toda la regulación de carácter general y particular en las materias relacionadas con, entre otros, el régimen de protección al usuario y los parámetros y criterios de eficiencia de los servicios postales que se prestan en el territorio nacional.

Que en ejercicio de las facultades legales previstas en la mencionada Ley 1369, la CRC expidió el Régimen de Protección de los Derechos de los Usuarios de los Servicios Postales; los parámetros, indicadores y metas de calidad para los Servicios Postales diferentes al SPU; y obligaciones de reporte de información periódica para los prestadores de este tipo de servicios; las cuales se encuentran compiladas en el Capítulo 2 del Título II, el Capítulo 4 del Título V y el Título Reportes de Información de la Resolución CRC 5050 de 2016, respectivamente.

Que de acuerdo con lo establecido en los artículos 13 y 18 de la Ley 1369 de 2009, el Ministerio de Tecnologías de la Información y las Comunicaciones (MinTIC) era la entidad facultada para determinar el cubrimiento y, anualmente, los criterios y niveles de calidad en términos de frecuencia, tiempo de entrega, sistema de reclamaciones y tarifas de los servicios pertenecientes al SPU, teniendo en cuenta los recursos disponibles para su financiación.

Que, en ejercicio de estas funciones, en febrero de 2014, el MinTIC expidió el Decreto Reglamentario 223 de 2014, compilado en el Decreto Único Reglamentario 1078 de 2015, con el objeto de establecer los lineamientos generales para la prestación de los servicios exclusivos a cargo del Operador Postal Oficial (OPO) y las condiciones generales de prestación del SPU. Entre otras cosas, mediante este Decreto se definieron, de forma taxativa, los servicios pertenecientes al SPU, a saber: (i) la correspondencia prioritaria y no prioritaria; (ii) el correo telegráfico; (iii) la encomienda; (iv) el correo certificado, con excepción del que se preste sobre objetos postales masivos¹ a personas jurídicas públicas o privadas y a impositores del área de reserva o la franquicia; y (v) los envíos con valor declarado. Los dos últimos servicios, según el mismo Decreto, son considerados servicios accesorios a los servicios de correspondencia y encomienda.

Que, los servicios de correspondencia y las encomiendas son servicios obligatorios para el Operador Postal Oficial (OPO) según la Ley 1369 de 2009, por medio de los cuales debe recibir, clasificar, transportar y entregar objetos postales. Respecto a los envíos de correspondencia, se dispone que son envíos de hasta 2kg de peso, que pueden ser prioritarios y no prioritarios y que son prestados sin guía ni seguimiento. En lo relacionado con la encomienda, la misma Ley estipula que son envíos no urgentes de artículos de permitida circulación hasta 30kg de peso y que pueden ser con o sin valor declarado.

Que, el correo certificado, es definido en el Decreto 223 de 2014 como un servicio accesorio que se puede prestar tanto sobre los envíos de correspondencia como sobre las encomiendas y hace parte de la canasta del SPU. Desde su entrada en vigor; la Ley 1369 de 2009 se refiere a la certificación como una característica que pueden tener los envíos en general; y el Convenio de la Unión Postal Universal (UPU) asocia el servicio de certificación a los envíos de correspondencia; por lo que se entiende como un servicio accesorio de los envíos de correspondencia y las encomiendas, es decir que se materializa a través de los servicios de correspondencia prioritaria certificada, correspondencia no prioritaria certificada y encomienda certificada.

Que el servicio de correo telegráfico, según la definición establecida en el numeral 2.1.3. de la Ley 1369 de 2009, es la *"[a]dmisión de telegramas y su transmisión mediante el operador habilitado para prestar el servicio de telegrafía, y posterior entrega a un destinatario de manera física"*; dicho servicio hace parte del SPU desde la expedición del Decreto 223 de 2014, en el que se determinó que su entrega tenga el mismo cubrimiento que el servicio de correspondencia y que su admisión podrá ser definida por el OPO, según su disponibilidad técnica. En consecuencia, el correo telegráfico, como servicio postal, comporta, de manera exclusiva, las actividades de recepción, clasificación, transporte y entrega de telegramas.

Que los envíos con valor declarado, según la UPU, aplican a los servicios de correspondencia y encomienda, mientras que para la Ley 1369 de 2009, el servicio de encomienda puede prestarse con o sin valor declarado, para lo cual fija la regla que permite determinar el valor de la indemnización por la pérdida, expoliación o avería de los objetos postales de este tipo de envíos. Así mismo, el Decreto 223 de 2014, además de definir que pertenece al SPU, reitera su naturaleza de servicio accesorio a los servicios de correspondencia y encomienda, que permite asegurar el envío en caso de pérdida, robo o deterioro. Por cuanto, los envíos de correspondencia prioritaria y no prioritaria y las encomiendas se prestan con valor y sin valor declarado.

¹ De acuerdo con el numeral 3.6 del artículo 3 de la Ley 1369 de 2009, se entiende por objetos postales masivos el *"Número plural de objetos postales que se entregan a un operador postal para ser repartido entre un plural de destinatarios."*

Que, posteriormente, también en ejercicio de sus competencias, el MinTIC expidió las resoluciones 1552 y 3844 de 2014, a través de las cuales se determinaron los indicadores técnicos y de calidad para el servicio de correo asociado al SPU, en términos de: clasificación de municipios, cubrimiento, horarios de atención y condiciones de prestación del servicio, frecuencia, tiempos de entrega, el porcentaje de objetos postales entregados en buen estado y el procedimiento para fijar las tarifas; así como el sistema de atención de peticiones, quejas y reclamos de los usuarios de los servicios postales pertenecientes al SPU, en complemento al régimen expedido por la CRC.

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"*, que modificó las leyes 1341 de 2009 y 1369 de 2009.

Que, en concordancia con lo establecido en el párrafo 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 es la Ley 1369 de 2009, salvo las excepciones específicas establecidas en el primer compendio normativo.

Que, adicionalmente, según el numeral 20 del artículo 22 de la Ley 1341 de 2009, a partir del 25 de julio de 2019 la CRC es la entidad facultada para fijar anualmente las tarifas y los criterios y niveles de calidad en términos de frecuencia, tiempo de entrega, sistema de reclamaciones para los servicios pertenecientes al SPU, teniendo en cuenta los recursos disponibles para su financiación y la política pública que defina el MinTIC para el sector postal.

Que, en el mismo sentido, 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, como consecuencia de lo anterior, mediante el artículo 51 de la Ley 1978 de 2019, el legislador derogó, tácitamente, todas las disposiciones que sean contrarias a las establecidas en dicha Ley y, expresamente, entre otras, las establecidas en el inciso primero del artículo 13 y el numeral 2 del artículo 20 de la Ley 1369 de 2009, relativas a la facultad que ostentaba el MinTIC para definir los criterios y niveles de calidad y las tarifas de los servicios pertenecientes al SPU.

Que, como consecuencia de la asignación de funciones en materia de SPU, el 21 de noviembre de 2019, la CRC suscribió el contrato número 95 de 2019 con UT Modelo Postal 2019, unión temporal conformada por Sistemas Administración e Ingeniería S.A.S. y Afianza Ltda., el cual tiene como objeto *"Contratar una persona que adelante la consultoría para la realización del modelaje financiero con el fin de desarrollar un modelo de costos para el sector postal que permita calcular los valores en los que incurre una empresa eficiente en la prestación de los servicios postales de acuerdo con las características previstas en la Ley 1369 de 2009 y demás normatividad aplicable"*, el cual consta de, entre otros, un módulo para los servicios de correo (individual y masivo)².

Que, de manera paralela y con el fin de conocer las particularidades de la prestación del SPU en Colombia, el 8 de mayo de 2020, la CRC publicó el documento de diagnóstico del proyecto *"Revisión de los criterios para la prestación del SPU"* en el cual se realizaron análisis sobre: el concepto de SPU, sus características de prestación y los lineamientos que la UPU ha establecido para su implementación en los países miembro; las experiencias internacionales en la definición de sus elementos; el marco normativo vigente, incluyendo tanto los acuerdos internacionales suscritos por el Estado colombiano como la normatividad nacional; un diagnóstico detallado sobre la realidad de la prestación de estos servicios en el territorio nacional, donde se revisó la canasta de servicios definida por el MinTIC para el SPU en el país, los criterios de calidad establecidos para su prestación, el método de financiamiento definido y los lineamientos para determinar las tarifas para estos servicios; y, con base en todo lo anterior, se plantearon las problemáticas evidenciadas

² CRC. Resolución CRC 346 de 2019. "Por la cual se adjudica el contrato objeto del proceso de contratación No. 81 de 2019 adelantado bajo la modalidad de Concurso de Méritos".

respecto de la prestación de los servicios pertenecientes al SPU en el territorio nacional para abordar durante la ejecución del proyecto regulatorio.

Que, de acuerdo con dicho documento, la CRC identificó las siguientes problemáticas en la prestación de los servicios pertenecientes al SPU en Colombia: (i) la canasta del SPU en Colombia no incluye las sacas M y los cecogramas, objetos postales que el Convenio de la UPU contempla dentro del servicio básico de envío de correspondencia; por el contrario, sí incluye el servicio de correo telegráfico, definido por el mencionado Convenio como servicio accesorio, (ii) se excluyen del SPU los objetos postales masivos relacionados con el correo certificado para personas jurídicas, así como los relacionados con el área de reserva o franquicia, cuestión no contenida en el Convenio Postal Universal, (iii) la obligación vigente en materia de cobertura exige al OPO, como mínimo, tener presencia en las cabeceras municipales del país, lo que no garantiza el acceso al SPU por parte de la población ubicada en los centros poblados y en las zonas rurales dispersas, que corresponde al 22.9%³ de la población colombiana, (iv) la medida vigente sobre las frecuencias de recolección y entrega establece valores diferenciales dependiendo de la tipología del municipio, sin tener en cuenta áreas urbanas y rurales, (v) se equipararon los tiempos de entrega de los envíos locales o urbanos de correspondencia prioritaria con los tiempos establecidos para la entrega de los envíos de mensajería expresa, definidos en la Resolución CRC 3095 de 2011, (vi) las reglas definidas para los tiempos de entrega no diferencian con claridad los envíos prioritarios para el ámbito nacional y los envíos no prioritarios para el mismo ámbito, (vii) no se establecieron tiempos de entrega para todas las combinaciones de tipos de municipios, específicamente para envíos entre municipios tipo 2, entre municipios tipo 3 y municipios tipo 1 y, entre municipios tipo 3, y (viii) la obligación definida para el indicador denominado "entrega de objetos postales", solo estableció metas para el periodo comprendido entre 2014 y 2017.

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 de AIN y con fundamento en los hallazgos, problemáticas y conclusiones del documento de diagnóstico, la CRC definió como problema para resolver mediante el proyecto regulatorio relacionado con la revisión de criterios para la prestación del SPU el siguiente: "*Las reglas para fijar las tarifas y la definición de los indicadores y metas de calidad para el Servicio Postal Universal no responden a la realidad de la prestación del servicio*". Dicho planteamiento fue socializado a través del mismo documento de diagnóstico publicado para comentarios de los agentes interesados entre el 8 y el 26 de mayo de 2020.

Que, en desarrollo del proceso de socialización se recibieron comentarios oportunos de Datacourrier S.A.S. y de la Cámara de Industria Digital y Servicios de la Asociación Nacional de Empresarios De Colombia – ANDI, los cuales, después de ser analizados por la Comisión, permitieron concluir que el problema identificado, así como sus causas y consecuencias no requerían modificación alguna.

Que, posteriormente, haciendo uso de criterios de mejora normativa, y bajo el ámbito de las competencias otorgadas por la Ley a la CRC, se delimitaron el alcance y los objetivos de la intervención, así como las alternativas que podrían ser aplicadas por la Comisión para resolver el problema, previo a la respectiva evaluación, los cuales fueron publicados para conocimiento de todos los interesados mediante el "*Documento de objetivos y alternativas regulatorias*", entre el 12 de junio y el 2 de julio de 2020, la cual estuvo acompañada por una consulta guiada, mediante 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, así como también para determinar cuáles criterios de evaluación cuantitativos y cualitativos se consideraban de mayor relevancia para adelantar la evaluación de dichas alternativas regulatorias.

Que, de esta manera, la CRC definió como objetivo general del proyecto regulatorio "*Establecer tarifas, indicadores y metas de calidad para los servicios que hacen parte del SPU, para propender por su prestación eficiente, óptima y oportuna*". Para ello, como alternativas regulatorias para el eje de indicadores y metas de calidad de los servicios pertenecientes al SPU se identificaron de manera preliminar las siguientes alternativas: (i) mantener los indicadores técnicos y de calidad establecidos en la Resolución MinTIC 1552 de 2014, modificada por la Resolución MinTIC 3844 de

³ Cifras tomadas del Censo nacional (<https://www.dane.gov.co/index.php/estadisticas-por-tema/demografia-y-poblacion/censonacional-de-poblacion-y-vivenda-2018/donde-estamos>).

2014; (ii) establecer los indicadores y metas de calidad que no se encuentren definidos en la Resolución MinTIC 1552 de 2014, modificada por la Resolución MinTIC 3844 de 2014, y eliminar los que se encuentren en desuso; (iii) replantear los criterios, indicadores y metas de calidad del SPU en Colombia de acuerdo con los estándares de la región de América Latina y El Caribe; y (iv) replantear los criterios, indicadores y metas de calidad del SPU en Colombia de acuerdo con los estándares de países con un alto grado de desarrollo postal, de conformidad con las clasificaciones realizadas por la UPU. Por su parte, para el eje de las tarifas de los servicios pertenecientes al SPU, se definieron inicialmente las siguientes alternativas: (i) mantener las tarifas aprobadas por MinTIC para los servicios incluidos en el SPU; (ii) mantener las tarifas aprobadas por MinTIC para los servicios actualmente incluidos en el SPU y fijar tarifas para los servicios que adicione el citado Ministerio a la canasta básica, con base en un criterio de costos eficientes, a partir de los resultados obtenidos del modelo de costos desarrollado por la Comisión y la información suministrada por MinTIC; (iii) mantener las tarifas aprobadas por MinTIC para los servicios actualmente incluidos en el SPU y fijar tarifas a los servicios que adicione el citado Ministerio a la canasta básica, con base en una revisión de estándares internacionales, teniendo en cuenta las diferencias en el poder adquisitivo de cada país; (iv) fijar las tarifas de todos los servicios asociados al SPU, a partir de los resultados obtenidos del modelo de costos desarrollado por la Comisión y la información solicitada a MinTIC y (v) fijar las tarifas de todos los servicios asociados al SPU basada en una revisión de estándares internacionales teniendo en cuenta las diferencias en el poder adquisitivo de cada país.

Que, en respuesta a la mencionada consulta guiada, se recibieron comentarios oportunos de Servicios Postales Nacionales S.A., un ciudadano interesado⁴ y la Dirección de Vigilancia, Inspección y Control de MinTIC, los cuales fueron estudiados y tenidos en cuenta para la elaboración de la presente propuesta regulatoria.

Que, una vez analizados los comentarios recibidos, y efectuados los análisis técnicos, económicos y jurídicos necesarios, se mantuvieron las alternativas relacionadas con la definición de los indicadores y metas para los criterios de calidad cobertura y tiempos de entrega. Sin embargo, debido a que no fue posible recabar información sobre la definición de estándares para el criterio de calidad de seguridad, tanto en los países de la región de América Latina y El Caribe como en los del resto del mundo que gozan de un alto grado de desarrollo postal, se reestructuraron las alternativas regulatorias propuestas para dicho criterio, salvo el statu quo. Adicionalmente, respecto de las alternativas para la fijación de las tarifas aplicables a la prestación de dichos servicios, dadas las limitaciones de información a las que se enfrentó el regulador para construir el contexto económico, jurídico y particular de prestación de los servicios pertenecientes al SPU en otros países, se decidió eliminar las alternativas (iii) y (v) las cuales contemplaban la fijación de las tarifas con base en una revisión de estándares internacionales, teniendo en cuenta las diferencias en el poder adquisitivo de cada país, para los servicios que adicione el MinTIC a la canasta básica del SPU o para todos los pertenecientes al SPU, respectivamente.

Que las alternativas regulatorias evaluadas para los criterios de calidad, cobertura y tiempos de entrega fueron aquellas sometidas a discusión y que, respecto del criterio de calidad de seguridad de los envíos, las alternativas regulatorias que se evaluaron fueron: (A) mantener la definición del porcentaje de objetos entregados en buen estado de que trata el literal f. del artículo 2 de la Resolución MinTIC 1552 de 2014, modificada por la Resolución MinTIC 3844 de 2014, y definir nuevas metas para el indicador; (B) identificar el porcentaje de envíos perdidos, expoliados, o averiados sobre el total de envíos entregados y, de esta forma, poder reconocer el motivo por el cual los objetos no fueron entregados en buen estado; y (C) determinar, además del porcentaje de envíos expoliados, perdidos, o averiados sobre el total de envíos entregados, los envíos devueltos al remitente.

Que, por su parte, para el eje de definición de las tarifas para la prestación de los servicios pertenecientes al SPU se evaluaron las alternativas regulatorias: (A) mantener las tarifas aprobadas por MinTIC para los servicios incluidos en el SPU; (B) fijar las tarifas de todos los servicios asociados al SPU con base en un criterio de costos eficientes, a partir de los resultados obtenidos del modelo de costos desarrollado por la Comisión; y (C) fijar las tarifas con base en el ejercicio de costeo presentado en la propuesta tarifaria de Servicios Postales Nacionales S.A.⁵

Que, previo a la evaluación de alternativas regulatorias, se identificó que la tipología de municipios del territorio nacional es un aspecto técnico inherente a la prestación de los servicios

⁴ Denominado "Ciudadano Interesado" debido a la solicitud expresa de anonimización de los datos personales del remitente de estos comentarios.

⁵ Comunicación identificada con el radicado CRC No. 2020807390 del 10 de julio de 2020.

pertenecientes al SPU, debido a que permite diferenciar las características geográficas o socioeconómicas de los municipios; guarda relación con características relacionadas con la operación del servicio, tales como la ubicación de centros de clasificación; y permite caracterizar la asimetría en el tráfico. De esta manera, la CRC lo estudió de manera independiente y, a pesar de carecer de indicador y meta de cumplimiento, deben acatarse sus reglas para poder medir y cumplir los indicadores de calidad de cobertura, tiempos de entrega y seguridad en los términos en los que se define en esta resolución.

Que, para la evaluación de las alternativas, la CRC encontró pertinente aplicar la metodología de evaluación denominada "costo-efectividad" para la fijación de los indicadores y metas de los criterios cobertura y tiempos de entrega; y la metodología "multicriterio" para la fijación del indicador y la meta del criterio de seguridad y de las tarifas que el público deberá pagar por la prestación de los servicios pertenecientes al SPU.

Que, en ese sentido, al aplicar la metodología de evaluación costo-efectividad a las alternativas regulatorias planteadas para la definición del indicador y la meta del criterio de cobertura, se seleccionó como la mejor alternativa tener en cuenta tanto el criterio espacial como el de número de habitantes de acuerdo con las mejores prácticas de los países de la región de América Latina y el Caribe.

Que, de acuerdo con esta alternativa, y según las tipologías de municipios que se definen en el artículo 3 del presente acto administrativo, el OPO debe tener presencia en todas las cabeceras municipales del país cumpliendo al menos una de las siguientes dos condiciones: (i) asignación espacial, que establece, en promedio, un radio de cobertura de 1.5 km a la redonda para los puntos de atención en municipios tipo 1, de 2 km para municipios tipo 2 y de 3 km para municipios tipo 3, y se define la cantidad de puntos requerida a partir del área urbana del municipio; o (ii) número de habitantes, donde el número máximo de habitantes por punto es de 80.000 para municipios tipo 1, 110.000 para municipios tipo 2 y 300.000 para municipios tipo 3. Para cualquiera de las dos condiciones, en todos los municipios tipo 4 debe haber al menos un (1) punto de presencia en la cabecera municipal.

Que, a partir de lo anterior, se fijó como meta de cobertura un porcentaje establecido de municipios que deben cumplir con al menos una de las condiciones de asignación espacial o número de habitantes.

Que, por su parte, al aplicar la metodología de evaluación costo-efectividad a las alternativas regulatorias planteadas para la definición del indicador y la meta del criterio de tiempos de entrega, se seleccionó como mejor alternativa regulatoria establecer los tiempos y metas de calidad que no se encuentren definidos por la Resolución MinTIC 1552 de 2014, modificada por la Resolución MinTIC 3844 de 2014, teniendo en cuenta la información del OPO, y mantener las definidas en el literal e) del artículo 2 de la Resolución MinTIC 1552 de 2014, modificado por el artículo 1 de la Resolución MinTIC 3844 de 2014.

Que, en aras de garantizar la oportuna prestación de los servicios que conforman el SPU a lo largo del territorio nacional, se definen metas para el criterio de calidad de tiempos de entrega por tipo de municipio, buscando capturar las diferencias en los volúmenes de envíos originados y entregados, así como las heterogeneidades en la dificultad para recoger y entregar objetos postales entre los cuatro tipos de municipios que se establecen en la presente resolución. El cumplimiento de estas metas se debe asegurar a nivel de municipio, es decir, para cada municipio del país.

Que, de hecho, con el fin de evitar que haya municipios desatendidos durante largos períodos, se incorporan metas asociadas a cada municipio para envíos originados y entregados por separado, buscando especialmente que en aquellos municipios que son receptores netos de envíos se garantice que los objetos postales impuestos sean oportunamente entregados.

Que al encontrarse una relación inversa entre los tiempos de entrega y las frecuencias de recolección y entrega de un objeto postal (menores plazos de entrega requieren mayores frecuencias), la Comisión entiende que las condiciones a ser adoptadas respecto del criterio de calidad de tiempos de entrega determinará, indirectamente, las frecuencias mínimas de recolección y entrega del OPO. Esto, además de encontrar que, en términos de calidad en la prestación del servicio, para el usuario final es indiferente la forma en que el OPO organice sus procesos logísticos, siempre y cuando cumpla los plazos prometidos. Por consiguiente, resulta pertinente definir la

frecuencia de recolección en puntos de atención y entrega en domicilio mediante un modelo por demanda, teniendo en cuenta que las disposiciones en materia de tiempos de entrega deben garantizar una óptima y oportuna prestación del servicio a los usuarios finales.

Que, por otro lado, al aplicar la metodología de evaluación multicriterio a las alternativas regulatorias planteadas para la definición del indicador y la meta del criterio de seguridad, se seleccionó como mejor alternativa regulatoria determinar, además del porcentaje de envíos expoliados, perdidos, o averiados sobre el total de envíos entregados, los envíos devueltos al remitente, cuando no sea posible entregarlos al destinatario.

Que, de acuerdo con esta alternativa regulatoria, se define un indicador de calidad en el que se especifique la cantidad de objetos expoliados, perdidos y averiados, así como la obligación de incluir en este cálculo los objetos que deben ser devueltos al remitente, cuando no sea posible entregarlos al destinatario.

Que, teniendo en cuenta que el espectro de los objetos entregados en buen estado se amplió a aquellos que son devueltos al remitente porque no fue posible entregarlos al destinatario, la CRC consideró pertinente la definición de una meta de cumplimiento del 98% aplicable a los objetos postales que deberán ser entregados al destinatario o devueltos al remitente en buen estado, tanto para los envíos de ámbito local o nacional como también para los de ámbito internacional.

Que, para la aplicación de la metodología de evaluación de análisis multicriterio a las alternativas regulatorias planteadas para la fijación de las tarifas de los servicios pertenecientes al SPU, se consideró necesario hacer una evaluación específica para los servicios de correspondencia prioritaria y no prioritaria, y otra evaluación independiente para el servicio de encomienda, considerando las diferencias entre estos servicios, en términos del peso promedio del objeto postal, y su incidencia en el costo unitario del servicio.

Que, debido a que como resultado de un ejercicio de estimación de diferencias en costos entre Servicios Postales Nacionales S.A. y operadores de mensajería expresa con cobertura nacional, la CRC encontró diferencias sustanciales entre sus costos para procesos comparables como transporte, clasificación y entrega, en donde, por ejemplo en los procesos de transporte, se encontró que el costo de movilizar un kilogramo, a diciembre de 2019, era de 565 pesos para un operador tipo de mensajería expresa con alcance nacional, mientras que ese mismo costo llegaba a los 2.686 pesos para el caso de Servicios Postales Nacionales S.A.; esta Comisión considera pertinente exhortar a Servicios Postales Nacionales S.A. a perseguir una mayor eficiencia en su operación, de forma permanente, tomando como referente la eficiencia del sector en dichos procesos comparables, para lo cual se estimó la reducción en el costo por envío (histórico), y por ende en las tarifas tope para los servicios del SPU prestados. De esta manera, se considera conveniente exigir al Operador Postal Oficial habilitado actualmente una reducción anual del 3% en sus costos de prestación de los servicios pertenecientes al SPU durante los siguientes tres (3) años, contados a partir de enero de 2022.

Que, de acuerdo con los resultados obtenidos del análisis multicriterio, se seleccionó como mejor alternativa regulatoria para los servicios de correspondencia, prioritaria y no prioritaria, fijar las tarifas de todos los servicios asociados al SPU con base en un criterio de costos eficientes, a partir de los resultados obtenidos del modelo de costos desarrollado por la Comisión. Por su parte, la mejor alternativa que arrojó la aplicación de la evaluación de análisis multicriterio para el servicio de encomienda fue mantener las tarifas aprobadas por MinTIC para los servicios incluidos en el SPU.

Que, debido a que la fijación de tarifas a partir de los costos eficientes de la prestación de este tipo de servicios no garantiza que cualquier persona que quiera acceder a este pueda hacerlo; y que, de acuerdo con los convenios internacionales suscritos por Colombia y los mandatos de la normatividad nacional, se debe garantizar la prestación de un servicio postal a todos los habitantes del territorio nacional que cumpla con las características de asequibilidad, accesibilidad y universalidad, con independencia a la zona geográfica en la que se encuentre, la CRC considera necesario fijar tarifas diferenciales con un enfoque en personas en condición de pobreza extrema, pobreza y vulnerabilidad en Colombia.

Que, al revisar la aplicación de tarifas diferenciales en la prestación de otros tipos de servicios, la CRC encontró que, en servicios como transporte y salud se han implementado tarifas diferenciales tomando como fundamento el Sistema de Identificación de Potenciales Beneficiarios (Sisbén IV)

del Departamento Nacional de Planeación (DNP), con el fin de permitir el acceso a dichos servicios por parte de población en condición de pobreza o vulnerabilidad.

Que, en este sentido, para permitir el acceso a los servicios de correspondencia prioritaria y no prioritaria y encomienda, pertenecientes al SPU, por parte de la población en estas condiciones, para la definición de las tarifas diferenciales se utilizará como mecanismo de focalización el Sisbén IV del DNP, en el que se definen tres grupos socioeconómicos a caracterizar, de la siguiente manera:

- Grupo A (pobreza extrema): se cobrará el 20% de la tarifa aplicada al público general para cada uno de los servicios del SPU.
- Grupo B (pobreza): se cobrará el 50% de la tarifa aplicada al público general para cada uno de los servicios del SPU.
- Grupo C (vulnerabilidad): se cobrará el 80% de la tarifa aplicada al público general para cada uno de los servicios del SPU.

Que, para aplicar estas tarifas diferenciales, el OPO tiene la obligación de verificar que cada potencial beneficiario cumpla con los siguientes requisitos: (i) ser persona natural mayor de 16 años, (ii) estar inscrito en la base de datos del Sisbén IV, (iii) no ser beneficiario de otro incentivo para los servicios de correo, y (iv) no haber hecho mal uso de ningún beneficio del Sisbén IV relacionado con la prestación de servicios postales pertenecientes al SPU.

Que, adicionalmente, con el fin de que se materialice la aplicación de las tarifas diferenciales de los tres grupos socioeconómicos descritos, resulta necesario que el OPO cumpla las siguientes reglas: (i) suscribir un acuerdo de cooperación interadministrativa con el DNP con el objeto de tener acceso a la base de datos del Sisbén IV de forma permanente; y (ii) acondicionar todos sus puntos de atención para verificar los cuatro requisitos antes enunciados; en los términos establecidos en el artículo 4 de este acto administrativo.

Que, teniendo en consideración que los telegramas son comunicaciones de máximo 180 caracteres, cuyo peso no supera los 150 gramos, la CRC considera que el servicio de correo telegráfico es muy similar al servicio de correspondencia prioritaria, por el peso del envío y el proceso que se lleva a cabo desde la admisión hasta la entrega del objeto postal, por lo que se tomará como referencia el costo de este servicio para la fijación de la tarifa del servicio de correo telegráfico que presta el OPO, excluyendo el servicio de telegrafía.

Que, aunado a lo anterior, y toda vez que el Régimen de Protección de los Derechos de los Usuarios de los servicios postales, expedido por esta Comisión y compilado en el Capítulo 2 del Título II de la Resolución CRC 5050 de 2016, regula de manera integral la protección de este tipo de usuarios, en consonancia con las facultades legales que le fueron otorgadas y en complemento de las disposiciones normativas establecidas en la Ley 1369 de 2009, específicamente en lo referente al trámite de peticiones, quejas reclamos y solicitudes de indemnización, para la CRC resulta necesario reiterar la figura independiente, imparcial, autónoma y autocompositiva del defensor de los usuarios de los servicios pertenecientes al SPU, con el fin de que el OPO, además de observar las obligaciones que se imponen en dicho régimen, establezca un defensor de los derechos de los usuarios que sea eficiente en la solución de las controversias que puedan surgir y que vele por la protección real de los usuarios de los servicios pertenecientes al SPU.

Que, en el mismo sentido, se identificó que la definición de los horarios de los puntos de atención al público del OPO garantiza el acceso y la prestación de todos los servicios que hacen parte del SPU a todos los habitantes del país, así como la protección de los derechos de los usuarios. Sin embargo, debido a que responde a las particularidades de tipo cultural y costumbrista de cada municipio de Colombia, que en algunas ocasiones responden a la tradición de la región arraigada en la población que la compone, y que trascienden a las formas de prestación de los servicios en cada territorio, la Comisión considera adecuado evolucionar de la imposición de un horario de atención estático a una cantidad mínima de horas de atención al público en cada uno de los puntos que disponga el OPO para prestar dichos servicios. Para estos efectos, el OPO deberá publicar el horario de atención respectivo en cada uno de los puntos de atención establecidos, y en caso de que surja alguna eventualidad que afecte el horario de atención, deberá informar al público y guardar la evidencia con la que demostrará a las autoridades de inspección, vigilancia y control su materialización.

Que, el 10 de septiembre de 2020, el MinTIC expidió el "*Plan de modernización del sector postal 2020-2024*", con el cual se pretende generar mecanismos que permitan modernizar el sector postal en Colombia en el marco de la transformación digital y frente a las nuevas dinámicas de los mercados. Dicho plan reconoce que la revisión de las condiciones del mercado que realiza la CRC en ejercicio de sus funciones es esencial para alcanzar la modernización del sector, sugiriendo al regulador, respecto a la prestación de los servicios asociados al SPU, que: (i) para la definición de sus tarifas se realice un diagnóstico del sistema tarifario y sus reglas para la prestación de dichos servicios; (ii) para la fijación de los indicadores y metas de calidad y eficiencia de los servicios que hacen parte del SPU, se revise la pertinencia de los indicadores vigentes, con el fin de que respondan a la necesidad de ajustar el alcance y la naturaleza de los servicios con mayor demanda dentro de la canasta del SPU y a las condiciones variables del mercado; y que (iii) Dentro de los análisis que se realicen para la fijación de los indicadores y metas de calidad eficiencia, se revisen los servicios exclusivos del OPO y su aplicación.

Que, mediante el artículo 31 de la Ley 1978 de 2019, el legislador impuso a la CRC el deber legal de 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.

Que, dando cumplimiento a dicho deber legal 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 materia de cobertura, clasificación de municipios y asequibilidad tarifaria con el fin de propender por la prestación del conjunto de servicios que conforma el SPU en Colombia de forma eficiente, óptima y oportuna en todo el territorio nacional, como se desarrolla de manera detallada en el documento soporte que acompaña este proyecto de resolución.

Que, como consecuencia de la definición de los indicadores y metas de calidad y las tarifas para los servicios pertenecientes al SPU en Colombia y toda vez que los envíos de correo certificado masivo correspondientes a impositores del área de reserva y franquicia no hacen parte del SPU, la CRC evidenció la necesidad de modificar el Formato 1.2 de la Sección 1 del Capítulo 3 del Título Reportes de Información de la Resolución CRC 5050 de 2016, mediante el cual el OPO reporta información de ingresos y envíos del servicio de correo, específicamente en lo que respecta a incluir información desagregada de los ingresos y envíos de cada uno de los servicios que hacen parte del SPU, así como de los que corresponden al área de reserva y franquicia.

Que, adicionalmente, en aras de contar con información que permita hacer seguimiento al comportamiento de los indicadores de tiempos de entrega y seguridad, la Comisión considera necesario crear las obligaciones de reporte periódico de la información que se establece en los Formatos 2.4 Cantidad de objetos entregados en tiempo de entrega - SPU y 2.5 Cantidad de objetos entregados en buen estado - SPU.

Que, en la medida en que las condiciones y reglas que se imponen a través del presente acto administrativo pueden requerir adecuaciones operativas y administrativas por parte del OPO para garantizar la prestación ininterrumpida de los servicios asociados al SPU, esta Comisión considera pertinente definir un período de transición hasta el 30 de junio de 2021 para la implementación de las disposiciones relacionadas con la cobertura, las tarifas y los reportes de información periódica; así como un período de transición hasta el 31 de marzo de 2021 para la implementación de las disposiciones asociadas con tiempos de entrega, frecuencia de recolección y entrega por demanda y seguridad. De esta manera, durante cada período de transición, el OPO deberá cumplir las disposiciones establecidas mediante las resoluciones MinTIC 1552 de 2014 y 3844 de 2014 que corresponda. Para el caso de las tarifas, el mismo operador deberá mantener, durante el mes de enero de 2021, las tarifas publicadas en su página web al 1 de octubre de 2020, para todos los servicios pertenecientes al Servicio Postal Universal; y a partir del 1 de febrero y hasta el 30 de junio de 2021, el Operador Postal Oficial deberá mantener en términos reales (actualizado exclusivamente con la variación del Índice de Precios al Consumidor entre diciembre de 2019 y diciembre de 2020) las tarifas publicadas en su página web al 1 de octubre de 2020, para todos los servicios pertenecientes al Servicio Postal Universal.

Que con fundamento en los artículos 2.2.13.3.2 y 2.2.13.3.3 del Decreto 1078 de 2015 y en el artículo 8 numeral 8 de la Ley 1437 de 2011, entre el 26 de octubre de 2020 y el XX de XX de 2020, la CRC publicó el proyecto de resolución "*Por la cual se fijan las tarifas, los indicadores y las metas de calidad para los servicios pertenecientes al Servicio Postal Universal*" con su respectivo

documento soporte que contiene los análisis realizados por esta Entidad, con el fin de recibir comentarios de agentes involucrados y terceros interesados en relación con la definición de los mercados relevantes del sector postal en Colombia.

Que, de conformidad con lo establecido en el artículo 2.2.2.30.5. del Decreto 1074 de 2015, esta Comisión diligenció el cuestionario expedido por la Superintendencia de Industria y Comercio (SIC) mediante el artículo 5 de la Resolución SIC 44649 de 2010, con el fin de verificar si las disposiciones contempladas en el presente acto administrativo tienen efectos en la competencia.

Que, en observancia de 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 XX de 2020 la CRC envió a la 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 la CRC.

Que, de acuerdo con lo anterior, mediante comunicación identificada con el radicado No. XXXXXX del XX de XXXXXX de 2020, la SIC emitió concepto de abogacía de la competencia donde concluyó que el proyecto regulatorio sometido a su estudio XXXX.

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 elaboró el documento de respuestas que contiene las razones por las cuales se aceptan o rechazan los planteamientos expuestos. Dicho documento y el presente acto administrativo fueron puestos a consideración del Comité de Comisionados de Comunicaciones según consta en el Acta No. XX del XX de XXXX de 2020 y de los miembros de la Sesión de Comisión de Comunicaciones el XX de XXXX de 2020 y aprobados en dicha instancia, según consta en el Acta No. XX.

En virtud de lo expuesto,

RESUELVE

ARTÍCULO 1. Adicionar a la Sección 7 del Capítulo 2 del Título II de la Resolución CRC 5050 de 2016 el siguiente artículo:

"ARTÍCULO 2.2.7.16. DEFENSOR DEL USUARIO DE SERVICIOS PERTENECIENTES AL SERVICIO POSTAL UNIVERSAL. Además de las obligaciones de protección de los derechos de los usuarios de servicios postales que establece el Capítulo 2 del Título II de la Resolución CRC 5050 de 2016, el Operador Postal Oficial deberá establecer un defensor del usuario, como una figura independiente, imparcial, autónoma y autocompositiva y como medio válido y eficiente de solución de controversias relacionadas con la prestación de los servicios pertenecientes al SPU."

ARTÍCULO 2. Adicionar a la Sección 7 del Capítulo 2 del Título II de la Resolución CRC 5050 de 2016 el siguiente artículo:

"ARTÍCULO 2.2.7.17 DISPONIBILIDAD DE LOS PUNTOS DE ATENCIÓN DEL OPERADOR POSTAL OFICIAL. Para la prestación de los servicios pertenecientes al Servicio Postal Universal, todos los puntos de atención del Operador Postal Oficial deben estar disponibles al público como mínimo ocho (8) horas diarias, de lunes a viernes excluyendo los días festivos, para lo cual debe cumplir los siguientes requisitos:

- a) El horario de atención de mínimo ocho (8) horas diarias que defina el Operador Postal Oficial para cada uno de sus puntos de atención debe estar comprendido entre las 7:00 a.m. y las 9:00 p.m.
- b) Todos los puntos de atención deben tener publicado el horario de atención establecido.
- c) En caso de que surja alguna eventualidad que no les permita cumplir el mínimo de ocho (8) horas diarias de disponibilidad o el horario de atención del literal a), el OPO debe informar al público y guardar la evidencia que permita justificar ante las autoridades de inspección, vigilancia y control dicha eventualidad."

ARTÍCULO 3. Adicionar el Capítulo 5 al Título V de la Resolución CRC 5050 de 2016, el cual quedará así:

"CAPÍTULO 5.

Aspectos técnicos, indicadores y metas de los criterios de calidad para la prestación de los servicios pertenecientes al Servicio Postal Universal - SPU

SECCIÓN 1.

DISPOSICIONES GENERALES

ARTÍCULO 5.5.1.1. ÁMBITO Y OBJETO DE APLICACIÓN. *El presente Capítulo tiene por objeto definir los aspectos técnicos y sus condiciones, así como los indicadores y metas de los criterios de calidad para la prestación de todos los servicios pertenecientes al SPU. Este capítulo será aplicable al Operador Postal Oficial debidamente habilitado por el Ministerio de Tecnologías de la Información y las Comunicaciones.*

SECCIÓN 2.

ASPECTOS TÉCNICOS Y CRITERIOS DE CALIDAD PARA LA PRESTACIÓN DE LOS SERVICIOS PERTENECIENTES AL SERVICIO POSTAL UNIVERSAL

ARTÍCULO 5.5.2.1. ASPECTOS TÉCNICOS Y CRITERIOS DE CALIDAD. *Los aspectos técnicos y criterios de calidad con los cuales se definen los niveles de calidad para prestar los servicios pertenecientes al Servicio Postal Universal son los siguientes:*

5.5.2.1.1. Tipos de municipio: clasificación de los municipios que conforman el territorio nacional, la cual deberá ser tenida en cuenta para cumplir los criterios de calidad en la prestación de los servicios pertenecientes al Servicio Postal Universal.

5.5.2.1.2. Cobertura: presencia que debe tener el Operador Postal Oficial en los diferentes municipios de Colombia para garantizar el acceso de la población a los servicios que hacen parte del Servicio Postal Universal. Se mide a través del indicador y la meta establecidos en el artículo 5.5.2.3. de la Resolución CRC 5050 de 2016.

5.5.2.1.3. Tiempos de entrega: plazo para realizar la entrega del objeto postal al destinatario (D+n), contado a partir del día de la imposición del objeto postal por parte del remitente y la admisión por parte del Operador Postal Oficial. Se mide a través del indicador y la meta establecidos en el artículo 5.5.2.4. de la Resolución CRC 5050 de 2016.

5.5.2.1.4. Seguridad: entrega de los objetos postales en buen estado, ya sea al destinatario o al remitente, cuando no fue posible entregárselo al destinatario. Se mide a través del indicador y la meta establecidos en el artículo 5.5.2.6. de la Resolución CRC 5050 de 2016.

ARTÍCULO 5.5.2.2. TIPOS DE MUNICIPIO. *Para la prestación de todos los servicios pertenecientes al 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: Dentro de esta categoría se incluyen los municipios del país donde exista un centro de clasificación primario del Operador Postal Oficial.

Municipios tipo 2: Dentro de esta categoría se incluyen todas las capitales de departamento, excepto aquellas donde exista un centro de clasificación primario del Operador Postal Oficial.

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 considerados de difícil acceso.

Parágrafo: El listado de los municipios tipo 4 será definido por la Comisión de Regulación de Comunicaciones mediante circular, teniendo en consideración las condiciones geográficas y de orden público que dificulten su acceso, así como la debida justificación técnica que al respecto remita el Operador Postal Oficial.

ARTÍCULO 5.5.2.3. COBERTURA. Para la prestación de los servicios pertenecientes al Servicio Postal Universal, el Operador Postal Oficial deberá tener presencia en todas las cabeceras municipales del país. Para alcanzar este nivel de cobertura en cada municipio, se deberá cumplir al menos una de las siguientes dos condiciones:

Condición 1:

Para municipios tipo 1, 2 y 3, se calcula el Área Censal Urbana, expresada en kilómetros cuadrados, y definida como la suma del área de las cabeceras municipales y centros poblados del municipio, de conformidad con el Área Censal Urbana del municipio según el Marco Geoestadístico Nacional del DANE.

Se establece un valor de referencia V_i , para calcular la cantidad de puntos de atención requeridos:

$$\text{Valor de referencia}_i = V_i = \frac{\text{Área Censal Urbana}_i}{3.1416 \cdot r_i^2}$$

Donde

$$\begin{aligned} r_i &= 1.5 \text{ km para municipios tipo 1,} \\ r_i &= 2 \text{ km para municipios tipo 2,} \\ r_i &= 3 \text{ km para municipios tipo 3,} \end{aligned}$$

Para cada municipio i , de tipo 1, 2 o 3, se redondea V_i al valor entero superior, obteniendo así la cantidad mínima de puntos necesarios en un municipio i . Para todos los municipios tipo 4 deberá contarse con al menos un (1) punto de presencia en la cabecera municipal.

Condición 2:

- Municipios tipo 1: al menos un (1) punto de presencia por cada ochenta mil (80.000) habitantes o fracción, de conformidad con la población proyectada por el DANE para cada año.
- Municipios tipo 2: al menos un (1) punto de presencia por cada ciento diez mil (110.000) habitantes o fracción, de conformidad con la población proyectada por el DANE para cada año.
- Municipios tipo 3: al menos un (1) punto de presencia por cada trescientos mil (300.000) habitantes o fracción, de conformidad con la población proyectada por el DANE para cada año.
- Municipios tipo 4: al menos un (1) punto de presencia en la cabecera municipal.

Las metas de cobertura que deberá cumplir el Operador Postal Oficial son:

- Cumplir al menos una de las dos condiciones en por lo menos 99.5% de los municipios.
- En el 100% de los municipios debe haber por lo menos un (1) punto de atención en la cabecera municipal.

ARTÍCULO 5.5.2.4. TIEMPOS DE ENTREGA. El Operador Postal Oficial debe garantizar los tiempos de entrega ($D+n$) 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 nacional e internacional, a través de los servicios de correspondencia prioritaria y no prioritaria, con o sin certificación, con o sin valor declarado; encomiendas con o sin certificación, con o sin valor declarado; y correo telegráfico:

Tiempos de entrega para correspondencia prioritaria, encomiendas, y correo telegráfico

Destino \ Origen	Municipio Tipo 1	Municipio Tipo 2	Municipio Tipo 3	Municipio Tipo 4
Municipio Tipo 1	D+3	D+4	D+4	D+10
Municipio Tipo 2	D+5	D+5	D+6	D+10
Municipio Tipo 3	D+5	D+7	D+7	D+10
Municipio Tipo 4	D+10	D+10	D+10	D+10

Tiempos de entrega para correspondencia no prioritaria

Destino \ Origen	Municipio Tipo 1	Municipio Tipo 2	Municipio Tipo 3	Municipio Tipo 4
Municipio Tipo 1	D+4	D+5	D+5	D+12
Municipio Tipo 2	D+6	D+6	D+7	D+12
Municipio Tipo 3	D+6	D+8	D+8	D+12
Municipio 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 a la aerolínea para el despacho de salida en los tiempos de entrega aquí establecidos, de acuerdo con el tipo de servicio que se preste. De igual manera, para los envíos internacionales entrantes, los tiempos de entrega corresponden a los aquí definidos y se cuentan a partir de la nacionalización del objeto postal.

Los envíos urbanos o de ámbito local de los servicios de correspondencia prioritaria, con o sin certificación, con o sin valor declarado; encomiendas con o sin certificación, con o sin valor declarado; y correo telegráfico se deberán entregar en un tiempo máximo de dos (2) días (D+2). Los envíos urbanos o de ámbito local de correspondencia no prioritaria, con o sin certificación, con o sin valor declarado, deberán entregarse en un plazo máximo de tres (3) días (D+3).

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. Para estos efectos, se deben tener en cuenta las áreas metropolitanas de Colombia reconocidas oficialmente por el Departamento Administrativo Nacional de Estadística (DANE), que se encuentran disponibles en el Geovisor de Consulta de Codificación de la División Político-Administrativa de Colombia (DIVIPOLA)⁶.

Las metas de tiempos de entrega que debe cumplir el Operador Postal Oficial para la prestación de los servicios pertenecientes al SPU se definen en función del tipo de municipio, y su cumplimiento se debe asegurar para cada municipio de Colombia. A continuación, se definen metas en cada municipio para envíos originados y entregados por separado:

Metas para envíos originados en:

- Municipios tipo 1: al menos el 97% de los envíos deben ser entregados dentro de los tiempos determinados para cada ámbito (local, nacional e internacional) y trayecto (tipo de municipio de origen – tipo de municipio de destino, de aplicar).
- Municipios tipo 2: al menos el 95% de los envíos deben ser entregados dentro de los tiempos determinados para cada ámbito (local, nacional e internacional) y trayecto (tipo de municipio de origen – tipo de municipio de destino, de aplicar).
- Municipios tipo 3: al menos el 95% de los envíos deben ser entregados dentro de los tiempos determinados para cada ámbito (local, nacional e internacional) y trayecto (tipo de municipio de origen – tipo de municipio de destino, de aplicar).
- Municipios tipo 4: al menos el 92% de los envíos deben ser entregados dentro de los tiempos determinados para cada ámbito (local, nacional e internacional) y trayecto (tipo de municipio de origen – tipo de municipio de destino, de aplicar).

Metas para envíos cuyo destino son:

⁶ DANE. ©2020 Geovisor de Consulta de Codificación de la DIVIPOLA del DANE [En línea]. Disponible en: <https://geoportaldane.gov.co/geovisores/territorio/consulta-divipola-division-politico-administrativa-de-colombia/> Fecha de consulta: 8 de octubre de 2020.

- *Municipios tipo 1: al menos el 98% de los envíos deben ser entregados dentro de los tiempos determinados para cada ámbito (local, nacional e internacional) y trayecto (tipo de municipio de origen – tipo de municipio de destino, de aplicar).*
- *Municipios tipo 2: al menos el 95% de los envíos deben ser entregados dentro de los tiempos determinados para cada ámbito (local, nacional e internacional) y trayecto (tipo de municipio de origen – tipo de municipio de destino, de aplicar).*
- *Municipios tipo 3: al menos el 95% de los envíos deben ser entregados dentro de los tiempos determinados para cada ámbito (local, nacional e internacional) y trayecto (tipo de municipio de origen – tipo de municipio de destino, de aplicar).*
- *Municipios tipo 4: al menos el 90% de los envíos deben ser entregados dentro de los tiempos determinados para cada ámbito (local, nacional e internacional) y trayecto (tipo de municipio de origen – tipo de municipio de destino, de aplicar).*

En todo caso, ningún municipio o categoría de municipio podrá reportar incumplimiento en su meta por dos (2) trimestres consecutivos.

ARTÍCULO 5.5.2.5. FRECUENCIA DE RECOLECCIÓN Y ENTREGA POR DEMANDA.

El Operador Postal Oficial debe contar con una frecuencia de recolección en puntos de atención y una frecuencia de entrega en domicilio que le permitan dar cumplimiento a las metas establecidas para el indicador tiempos de entrega, definido en el artículo 5.5.2.4. de la Resolución CRC 5050 de 2016.

El Operador Postal Oficial deberá implementar mecanismos para la captura y transmisión de información de todos los envíos realizados mediante los servicios pertenecientes al Servicio Postal Universal, desde el momento de la admisión del objeto postal. Para ello, deberá registrar como mínimo la fecha en la que recibe el objeto postal, origen, destino, identificación del remitente y la tarifa cobrada por la prestación del servicio.

ARTÍCULO 5.5.2.6. SEGURIDAD. *El Operador Postal Oficial debe garantizar la seguridad de todos los envíos que realiza por la prestación de los servicios pertenecientes al Servicio Postal Universal. Para ello, todos los objetos postales que tramite a través de estos servicios 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, de conformidad con las fórmulas que se describen a continuación:*

En el ámbito nacional, se deberá seguir la siguiente fórmula:

% de objetos postales entregados o devueltos en buen estado =

$$1 - \frac{\text{Número de objetos postales expoliados} + \text{Número de objetos postales perdidos} + \text{Número de objetos postales averiados}}{\text{Número de objetos postales admitidos} - \text{Número de rezagos}}$$

En el ámbito internacional, se deberá seguir la siguiente fórmula:

% de objetos postales entregados o devueltos en buen estado =

$$1 - \frac{\text{Número de objetos postales expoliados} + \text{Número de objetos postales perdidos} + \text{Número de objetos postales averiados}}{\text{Número de objetos postales admitidos} - \text{Número de abandonos legales} - \text{Número de incautaciones} - \text{Número de rezagos}}$$

Los términos incluidos se definen así:

Objeto postal entregado en buen estado: objeto entregado por el operador al destinatario, en las mismas condiciones en las que fue recibido por el operador.

Objeto postal devuelto en buen estado: objeto entregado por el operador al remitente en las mismas condiciones en las que fue recibido por el operador.

Objeto postal expoliado: objeto postal que, en poder del operador, le ha sido despojado con violencia o con iniquidad.

Objeto postal perdido: objeto postal que, en poder del operador, ha sido extraviado.

Objeto postal averiado: objeto postal que, en poder del operador, ha sido dañado.

Objeto postal admitido: objeto postal recibido por el operador postal con el fin de transportarlo, clasificarlo, y entregarlo a un destinatario.

Devolución: objeto postal que no puede ser entregado al destinatario por causas ajenas al operador y es devuelto a su remitente.

Abandono legal: objeto postal que no es entregado al destinatario y/o no puede ser devuelto al operador remitente por causas ajenas al operador Postal Oficial.

Incautaciones: Objetos postales admitidos con restricciones legales para entrar o salir del país y que son puestos a disposición de las autoridades competentes.

Rezago: objeto postal que no ha sido posible entregar al destinatario o devolver a su remitente o al operador de origen, por causas ajenas al Operador Postal Oficial.

La meta de seguridad que debe cumplir el Operador Postal Oficial para la prestación de los servicios pertenecientes al Servicio Postal Universal es que el 98% de objetos postales deben ser entregados al destinatario o devueltos al remitente en buen estado, tanto para los envíos de ámbito local o nacional como para los de ámbito internacional.”.

ARTÍCULO 4. Adicionar el TÍTULO XIII a la Resolución CRC 5050 de 2016, el cual quedará así:

"TÍTULO XIII

REGULACIÓN TARIFARIA PARA LOS SERVICIOS POSTALES

CAPÍTULO 1.

REGULACIÓN TARIFARIA PARA LA PRESTACIÓN DE LOS SERVICIOS PERTENECIENTES AL SERVICIO POSTAL UNIVERSAL

SECCIÓN 1.

DISPOSICIONES GENERALES

ARTÍCULO 13.1.1.1. OBJETO. El presente Capítulo tiene por objeto definir las tarifas minoristas para los servicios pertenecientes al Servicio Postal Universal.

ARTÍCULO 13.1.1.2. TARIFAS PARA EL SERVICIO POSTAL UNIVERSAL. El Operador Postal Oficial aplicará los siguientes topes tarifarios por la prestación de los servicios de correspondencia prioritaria, correspondencia no prioritaria, correo telegráfico y encomienda:

13.1.1.2.1. Tarifas tope aplicables al público general:

Servicio	Ámbito	Tarifa base (pesos)	Kilo adicional
Correspondencia no prioritaria (Hasta 1 kg)	Local	\$3.793	\$2.014
	Nacional	\$5.953	\$3.885
Correspondencia prioritaria (Hasta 1 kg)	Local	\$3.882	\$2.014
	Nacional	\$6.152	\$3.885
Encomienda (Hasta 4 kg)	Local	\$5.000	\$150
	Nacional	\$17.917	\$550

Nota: Valores expresados en pesos constantes de enero de 2020.

Para objetos postales con un peso inferior a 1 kg enviados a través del servicio de correspondencia, así como para objetos con un peso inferior a 4 kg enviados por medio del servicio de encomienda, se toma la tarifa base como valor tope.

La tarifa del servicio de encomienda para envíos individuales no deberá ser superior al ochenta por ciento (80%) de la tarifa mínima publicada por el Operador Postal Oficial para

los envíos individuales del servicio básico de mensajería expresa o, en su defecto, para el servicio accesorio de encomienda con prueba de entrega y guía. En caso de que el Operador Postal Oficial no preste servicios de mensajería expresa, la Comisión de Regulación de Comunicaciones determinará anualmente el precio a aplicar, tomando como referencia los reportes de información de los principales operadores del servicio de mensajería expresa.

La tarifa tope de la certificación, como servicio accesorio, es de \$973.27 pesos constantes de enero de 2020 por envío, independiente del tipo de objeto o su peso.

La tarifa tope para el componente postal del servicio de correo telegráfico es de \$2.855 pesos constantes de enero de 2020 por envío, para el ámbito local y nacional.

Para la tarifa del servicio internacional de salida, el Operador Postal Oficial cobrará al usuario el valor correspondiente al trayecto que debe cursar el objeto postal al interior del país y adicionar el respectivo costo de despacho internacional asociado al país de destino.

13.1.1.2.2. Tarifas diferenciales tope aplicables a población en situación de pobreza extrema, pobreza y vulnerabilidad según el Sisbén IV:

Servicio	Ámbito	Tarifa público general	Tarifa por kilo adicional	Tarifa Grupo A Sisbén IV	Tarifa por kilo adicional
Correspondencia no prioritaria (1kg)	Local	\$3.793	\$2.014	\$759	\$403
	Nacional	\$5.953	\$3.885	\$1.191	\$777
Correspondencia prioritaria (1kg)	Local	\$3.882	\$2.014	\$776	\$403
	Nacional	\$6.152	\$3.885	\$1.230	\$777
Encomienda unitaria (4kg)	Local	\$5.000	\$150	\$1.000	\$30
	Nacional	\$17.917	\$550	\$3.583	\$110

Nota: Valores expresados en pesos constantes de enero de 2020.

Servicio	Ámbito	Tarifa Grupo B Sisbén IV	Tarifa por kilo adicional	Tarifa Grupo C Sisbén IV	Tarifa por kilo adicional
Correspondencia no prioritaria (1kg)	Local	\$1.897	\$1.007	\$3.034	\$1.611
	Nacional	\$2.977	\$1.943	\$4.762	\$3.108
Correspondencia prioritaria (1kg)	Local	\$1.941	\$1.007	\$3.106	\$1.611
	Nacional	\$3.076	\$1.943	\$4.922	\$3.108
Encomienda unitaria (4kg)	Local	\$2.500	\$75	\$4.000	\$120
	Nacional	\$8.959	\$275	\$14.334	\$440

Nota: Valores expresados en pesos constantes de enero de 2020.

El Operador Postal Oficial deberá verificar que el potencial beneficiario cumpla con los siguientes requisitos para acceder a las tarifas diferenciales:

1. Ser persona natural mayor de 16 años
2. Estar inscrito en la base de datos del Sisbén IV
3. No ser beneficiario de otro incentivo para los servicios de correo
4. No haber hecho mal uso de ningún beneficio del sistema relacionado con la prestación de servicios postales pertenecientes al SPU.

Para esto, el Operador Postal Oficial deberá suscribir con el Departamento Nacional de Planeación un(os) acuerdo(s) con el objeto de que se le garantice su acceso a la información de la base de datos del Sisbén IV de forma permanente.

Adicionalmente, el Operador Postal Oficial deberá garantizar que todos sus puntos de atención estén acondicionados para realizar la verificación de los requisitos anteriormente listados. Para ello, deberá cumplir alguna de las siguientes condiciones, según las características de cada punto de atención:

13.1.1.2.2.1. En aquellos puntos que se encuentren completamente sistematizados e integrados a la red digital del operador o, en su defecto, cuenten con una conexión fija o móvil a Internet, la verificación se realizará de forma directa por el encargado del punto. Sin embargo, dichos puntos deberán contar con un canal de comunicación de respaldo que les permita realizar la verificación en caso de ocurrencia de fallas en la prestación del servicio de internet, para lo cual pueden optar por alguna de las siguientes alternativas: i) Comunicación por voz fija o móvil, ii) Mensajes cortos de texto SMS o USSD.

13.1.1.2.2.2. Para aquellos puntos que no se encuentren completamente sistematizados o integrados a la red digital del operador o, en su defecto, no cuenten con una conexión fija o móvil a Internet, se deberá contar con un canal de comunicación que permita al encargado del punto de atención realizar la respectiva verificación, para lo cual se puede optar por alguna de las siguientes alternativas: i) Comunicación por voz fija o móvil, ii) Mensajes cortos de texto SMS o USSD

Parágrafo 1. Las tarifas de todos los servicios se actualizarán anualmente de conformidad con la variación reportada por el Índice de Precios al Consumidor a nivel nacional y las metas de ganancias en eficiencia que la Comisión le imponga al Operador Postal Oficial.

Así las cosas, la actualización de las tarifas tope para el año 2021 se realizará con base en la variación anual del Índice de Precios al Consumidor.

Por su parte, la fórmula para determinar la actualización anual de la tarifa tope y la reducción anual de sus costos del servicio i para el año t entre 2022 y 2024 será:

$$T_{i,t} = T_{i,t-1} * \left(\frac{IPC_t}{IPC_{t-1}} \right) * 0,96$$

Donde IPC_t hace referencia al Índice de Precios al Consumidor reportado por el DANE en el último mes del año inmediatamente anterior.

Parágrafo 2. Para efectos de que el Operador Postal Oficial garantice el cumplimiento del requisito número 4 de los potenciales beneficiarios de las tarifas diferenciales establecidas en este artículo, deberá disponer de una base de datos que le permite a cada punto de atención, propio o tercerizado, reportar malos usos de los beneficios del Sisbén IV relacionados con la prestación de servicios postales pertenecientes al SPU, así como verificar que el potencial beneficiario no presente novedades al respecto.

El acceso a estas tarifas diferenciales estará limitado a siete (7) envíos al año por cada beneficiario.”.

ARTÍCULO 5. Modificar el Formato 1.2 de la Sección 1 del Capítulo 3 del TÍTULO REPORTES DE INFORMACIÓN de la Resolución CRC 5050 de 2016, el cual quedará así:

"FORMATO 1.2. INGRESOS Y ENVÍOS DEL SERVICIO DE CORREO

Periodicidad: Trimestral

Contenido: Mensual

Plazo: Hasta 30 días calendario después de finalizado el trimestre

Este formato deberá ser diligenciado por el Operador Postal Oficial, ~~único operador~~ habilitado ~~para prestar el servicio de correo.~~

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

1. **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. **Mes:** Corresponde al mes del trimestre del año para el cual se reporta la información. Campo numérico entero, con valores esperados entre 1 y 3.
4. **Tipo de objeto:** Se refiere a los tipos de objetos por los cuales se generaron ingresos:
 - **Documentos:** Se entienden por documentos las cartas y los impresos. Las cartas incluyen toda comunicación escrita de carácter personal con indicación de remitente y destinatario, movilizada por las redes postales; en el caso de los impresos se incluye toda clase de impresión en papel u otro material como folletos, catálogos, prensa periódica y revistas. Los documentos tendrán un peso máximo de dos (2) kg.
 - **Paquetes:** Contemplan todos aquellos objetos postales que no puedan ser clasificados como documentos, incluyendo los pequeños paquetes.
5. **Tipo de servicio:** Se refiere a los siguientes tipos de servicio:
 - ~~Correo:~~ No se debe incluir la información correspondiente a correo certificado.
 - ~~Correo certificado~~
 - **Correspondencia no prioritaria normal**
 - **Correspondencia no prioritaria certificada**
 - **Correspondencia prioritaria normal**
 - **Correspondencia prioritaria certificada**
 - **Encomienda normal**
 - **Encomienda certificada**
 - **Correo telegráfico**
6. ~~Subservicio:~~ Se refiere a las siguientes categorías:
 - ~~Correspondencia:~~ Para esta categoría se debe reportar la información correspondiente a envíos de hasta 2Kg.
 - ~~Encomienda:~~ Para esta categoría se debe reportar la información correspondiente a envíos de hasta 30 Kg.
6. **Tipo de cliente:** Se refiere a las siguientes categorías:
 - **Área de reserva**
 - **Franquicia**
 - **Otro**
7. **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 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. **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.
9. **Código municipio origen:** Código DIVIPOLA, presente en el sistema de consulta del Departamento Administrativo Nacional de Estadística, del municipio en el cual se

originó el envío postal. Este campo no se diligencia cuando el envío es de ámbito internacional de entrada.

10. Código municipio destino: Código DIVIPOLA, presente en el sistema de consulta del Departamento Administrativo Nacional de Estadística, del municipio en el cual se entregó al destinatario el envío postal. Este campo no se diligencia cuando el envío es de ámbito internacional de salida.

11. Código país origen: Código del país de origen del envío en código ISO 3166 - 1 numérico. Este campo solo se diligencia cuando el envío es de ámbito internacional de entrada.

12. Código país destino: Código del país de destino del envío en código ISO 3166 - 1 numérico. Este campo solo se diligencia cuando el envío es de ámbito internacional de salida.

13. Rango de peso: Los rangos de peso definidos son:

Rango de peso
Hasta 200g
Mayor a 200g y hasta 1Kg
Mayor a 1Kg y hasta 2Kg
Mayor a 2Kg y hasta 3Kg
Mayor a 3Kg y hasta 4Kg
Mayor a 4Kg y hasta 5Kg
Mayor a 5Kg y hasta 30Kg

14. Ingresos: Indicar el monto total de los ingresos operacionales expresado en pesos colombianos (sin impuestos), incluyendo dos cifras decimales, asociados a los envíos movilizados por el operador postal oficial durante el periodo de reporte, por cada tipo de servicio, tipo de envío y ámbito; es decir, los ingresos que se recibirían por la movilización de los objetos postales entregados por el o los usuarios remitentes. Los ingresos se deben reportar por cada rango de peso indicado ~~y no se debe incluir la información correspondiente a Área de reserva y Franquicia.~~

15. Número total de envíos: Indicar la cantidad total de objetos postales que fueron movilizados por el operador postal oficial durante el período de reporte, por tipo de servicio, tipo de envío y ámbito. El número de envíos se debe reportar por cada rango de peso indicado (número entero, sin decimales) ~~No se debe incluir la información correspondiente a Área de reserva y Franquicia.~~

ARTÍCULO 6. Adicionar el Formato 2.4 a la Sección 2 del Capítulo 3 del TÍTULO REPORTES DE INFORMACIÓN de la Resolución CRC 5050 de 2016.

"FORMATO 2.4 CANTIDAD DE OBJETOS ENTREGADOS EN TIEMPO DE ENTREGA - 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.

1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
----------	----------	----------	----------	----------	----------	----------	----------	----------	-----------

Año	Trimestre	Código Municipio	Tipo de servicio	Tipo de envío	Ámbito	Envíos originados	Envíos entregados	Envíos originados para los cuales se cumple el tiempo de entrega	Envíos entregados para los cuales se cumple el tiempo de entrega
-----	-----------	------------------	------------------	---------------	--------	-------------------	-------------------	--	--

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. **Código municipio:** Código DIVIPOLA, presente en el sistema de consulta del Departamento Administrativo Nacional de Estadística, del municipio en el cual se originó el envío postal.
4. **Tipo de servicio:** Se refiere a los siguientes tipos de servicio:
 - **Correspondencia no prioritaria normal**
 - **Correspondencia no prioritaria certificada**
 - **Correspondencia prioritaria normal**
 - **Correspondencia prioritaria certificada**
 - **Encomienda normal**
 - **Encomienda certificada**
 - **Correo telegráfico**
5. **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 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.
6. **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.
7. **Envíos originados:** Numero de objetos postales admitidos por el OPO en un municipio para ser clasificados, transportados y entregados a sus destinatarios.
8. **Envíos recibidos:** Numero de objetos postales recibidos en el municipio para ser distribuidos y entregados a los destinatarios.
9. **Envíos originados para los cuales se cumple el tiempo de entrega:** Indicar la cantidad de envíos originados en cada municipio que cumplieron con el tiempo de entrega.
10. **Envíos entregados para los cuales se cumple el tiempo de entrega:** Indicar la cantidad de envíos entregados en cada municipio para los cuales se cumple el tiempo de entrega."

ARTÍCULO 7. Adicionar el Formato 2.5 a la Sección 2 del Capítulo 3 del TÍTULO REPORTES DE INFORMACIÓN de la Resolución CRC 5050 de 2016.

"FORMATO 2.5 CANTIDAD DE OBJETOS ENTREGADOS EN BUEN ESTADO - 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.

1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14
Año	Trimestre	Tipo de servicio	Tipo de envío	Ámbito	Cantidad de objetos admitidos	Cantidad de objetos expoliados	Cantidad de objetos perdidos	Cantidad de objetos averiados	Cantidad de objetos declarados en rezago	Cantidad de objetos con abandono legal	Cantidad de objetos incautados	Cantidad de objetos entregados en buen estado	Cantidad de objetos devueltos 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**
 - **Correspondencia no prioritaria certificada**
 - **Correspondencia prioritaria normal**
 - **Correspondencia prioritaria certificada**
 - **Encomienda normal**
 - **Encomienda certificada**
 - **Correo telegráfico**
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 postales admitidos:** indicar la cantidad de objetos postales que fueron admitidos en la red del OPO.
7. **Cantidad de objetos expoliados:** indicar la cantidad de objetos postales expoliados.
8. **Cantidad de objetos perdidos:** indicar la cantidad de objetos postales perdidos.
9. **Cantidad de objetos averiados:** indicar la cantidad de objetos postales averiados.
10. **Cantidad de objetos declarados en rezago:** indicar la cantidad de objetos postales que fueron declarados en rezago.

11. **Cantidad de objetos con abandono legal:** Para el ámbito internacional se debe indicar la cantidad de objetos postales que fueron declarados en abandono legal.
12. **Cantidad de objetos incautados:** Para el ámbito internacional se debe indicar la cantidad de objetos postales que fueron incautados.
13. **Cantidad de objetos entregados en buen estado:** Cantidad de objetos entregados por operador al destinatario, en las mismas condiciones en las que fue recibido por el operador.
14. **Cantidad de objetos devueltos 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 8. VIGENCIA Y DEROGATORIAS. La presente resolución rige a partir de la fecha de su publicación en el Diario Oficial, salvo las disposiciones relacionadas con tiempos de entrega, frecuencia de recolección y entrega por demanda y seguridad, establecidas en los artículos 5.5.2.4., 5.5.2.5. y 5.5.2.6. del artículo 3 de la presente resolución, los cuales entrarán en vigor el 1 de abril de 2021; así como la disposición relacionada con cobertura, establecida en el artículo 5.5.2.3. del artículo 3, y las contenidas en los artículos 4 y 5 de esta resolución, los cuales entrarán en vigor el 1 de julio de 2021.

La presente resolución deroga las resoluciones 1552 de 2014 y 3844 de 2014 expedidas por el Ministerio de Tecnologías de la Información y las Comunicaciones, a partir del 1 de julio de 2021.

ARTÍCULO 9. RÉGIMEN DE TRANSICIÓN. Durante el período comprendido entre la fecha de publicación de esta resolución en el Diario Oficial y el 31 de marzo de 2021, el Operador Postal Oficial deberá cumplir todas las disposiciones expedidas por el Ministerio de Tecnologías de la Información y las Comunicaciones en materia de indicadores y metas de calidad respecto de tiempos de entrega, frecuencia y seguridad. El Operador Postal Oficial deberá dar cumplimiento a las disposiciones sobre cobertura expedidas por dicho Ministerio, hasta el 30 de junio de 2021.

Adicionalmente, durante el mes de enero de 2021 el Operador Postal Oficial mantendrá las tarifas publicadas en su página web al 1 de octubre de 2020, para todos los servicios pertenecientes al Servicio Postal Universal. A partir del 1 de febrero y hasta el 30 de junio de 2021 el Operador Postal Oficial deberá mantener en términos reales (actualizado exclusivamente con la variación del Índice de Precios al Consumidor entre diciembre de 2019 y diciembre de 2020) las tarifas publicadas en su página web al 1 de octubre de 2020, para todos los servicios pertenecientes al Servicio Postal Universal.

Dada en Bogotá D.C. a los **xxxxx**

PUBLÍQUESE Y CÚMPLASE

NOMBRE
Cargo

CARLOS LUGO SILVA
Director Ejecutivo

Proyecto No:

C.C.C. Acta

S.C.C. Acta

Revisado por: Alejandra Arenas Pinto

Elaborado por: Olga Cortés Díaz / Rafael Cuervo Sánchez / Diego Álvarez Villarraga / Carlos Camelo Patiño / Laura Martínez Nova