

RESOLUCIÓN 6128 DE 2020

(diciembre 29)

Diario Oficial No. 51.542 de 29 de diciembre de 2020

COMISIÓN DE REGULACIÓN DE COMUNICACIONES

<Consultar la vigencia de esta norma directamente en los artículos que modifica>

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.

Resumen de Notas de Vigencia

NOTAS DE VIGENCIA:

- Modificada por la Resolución [6370](#) de 2021, 'por la cual se suspenden los efectos de algunas disposiciones regulatorias de carácter general contenidas en la Resolución CRC [5050](#) de 2016, relacionadas con el régimen de calidad y otras obligaciones a cargo de los proveedores de redes y servicios de telecomunicaciones y los operadores postales, con ocasión de la ampliación de la declaratoria de la emergencia sanitaria por la pandemia del coronavirus Covid-19 y se dictan otras disposiciones', publicada en el Diario Oficial No. 51.783 de 30 de agosto de 2021.
- Modificada por la Resolución [6315](#) de 31 de mayo de 2021, 'por la cual se amplía la vigencia de la suspensión de los efectos de algunas disposiciones regulatorias de carácter general contenidas en la Resolución CRC [5050](#) de 2016, con ocasión de la ampliación, hasta el 31 de agosto de 2021, de la declaratoria de la emergencia sanitaria por la pandemia del coronavirus COVID-19 y se dictan otras disposiciones', publicada en el Diario Oficial No. 51.691 de 31 de mayo de 2021.
- Modificada por la Resolución [6183](#) de 26 de febrero de 2021, 'por la cual se amplía la vigencia de la suspensión de los efectos de algunas disposiciones regulatorias de carácter general contenidas en la Resolución CRC [5050](#) de 2016, con ocasión de la ampliación hasta el 31 de mayo de 2021 de la declaratoria de la emergencia sanitaria por la pandemia del coronavirus COVID-19 y se dictan otras disposiciones', publicada en el Diario Oficial No. 51.601 de 27 de febrero de 2021.

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. 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 [1](#) 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; los cuales se encuentran compilados 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, previo a la expedición de la Ley [1978](#) de 2019, 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 masivos⁽¹⁾ 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 OPO según la Ley [1369](#) de 2009, por medio de los cuales debe recibir, clasificar, transportar y entregar objetos postales. Respecto de los envíos de correspondencia, dicha Ley 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 involucra la entrega, a petición del usuario remitente, de un documento que certifique la entrega del objeto postal al usuario destinatario, que se puede prestar tanto sobre los envíos de correspondencia como sobre las encomiendas y que hace parte de la canasta del SPU; la Ley [1369](#) de 2009 se refiere a la certificación como una característica que pueden tener los envíos en general; el Manual del Convenio de la Unión Postal Universal (UPU) dispone que los envíos de correspondencia podrán expedirse como certificados y tanto el manual de encomiendas como las Actas Finales del XXI Congreso de la UPU reiteran que “los envíos de correspondencia podrán expedirse como certificados” 2; 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 los envíos con valor declarado pertenecen 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 las encomiendas se pueden prestar con valor y sin valor declarado.

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 de protección de los derechos de los usuarios 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, 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)⁽³⁾.

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 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%⁽⁴⁾ 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) al equipararse 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, se desdibuja la naturaleza de la clasificación estos servicios, (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 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, 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, el cual estuvo acompañado 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: (i) mantener los indicadores técnicos y de calidad establecidos en la Resolución MinTIC [1552](#) de 2014, modificada por la Resolución MinTIC [3844](#) de 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, se recibieron comentarios oportunos de Servicios Postales Nacionales S.A., un ciudadano interesado⁽⁵⁾ 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: (i) mantener la definición del porcentaje de objetos entregados en buen estado y definir nuevas metas para el indicador de que trata el literal f. del artículo [2](#) de la Resolución MinTIC 1552 de 2014, modificada por la Resolución MinTIC [3844](#) de 2014; (ii) 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 (iii) 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 siguientes alternativas regulatorias: (i) mantener las tarifas aprobadas por MinTIC para los servicios incluidos en el SPU; (ii) 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 (iii) fijar las tarifas con base en el ejercicio de costeo presentado en la propuesta tarifaria remitida por Servicios Postales Nacionales S.A.⁽⁶⁾

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 pertenecientes al SPU, debido a que permite diferenciar sus características geográficas o socioeconómicas, guarda relación con características relativas a la operación del servicio, tales como la ubicación de centros de clasificación, y permite caracterizar la asimetría en el tráfico. De esta manera, como aspecto técnico inherente a la prestación de dichos servicios, deben acatarse sus reglas para poder medir y cumplir los indicadores de calidad, cobertura, tiempos de entrega y seguridad en los términos definidos en esta resolución.

Que, con el fin de reconocer la existencia de aquellos municipios del territorio nacional que son de difícil acceso dadas sus condiciones geográficas o de orden público, se adiciona el Anexo 5.9. del TÍTULO ANEXOS DEL TÍTULO V. de la Resolución CRC [5050](#) de 2016, en donde se establece el listado de municipios tipo 4 para la prestación de los servicios pertenecientes al SPU, los cuales hacen referencia a aquellos que son considerados de difícil acceso por sus condiciones geográficas o de orden público.

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 aquella que tiene en cuenta tanto el criterio espacial como el de número de habitantes, de acuerdo con las mejores prácticas de los países con alto grado de desarrollo postal y que permiten alcanzar niveles de cobertura, en términos de habitantes por punto de atención, similares a aquellos de los países de la región de América Latina y el Caribe analizados en los estudios realizados por la Comisión.

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 al público 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 atención al público en la cabecera municipal.

Que, a partir de lo anterior, se fijó como meta de cobertura el cumplimiento de al menos una de las condiciones de asignación espacial o número de habitantes que aquí se definen.

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, a través de este acto administrativo se definen condiciones 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. Las dos condiciones se deben cumplir a nivel de municipio, es decir, para cada municipio del país, a partir de las cuales se establece una única meta de cumplimiento a nivel nacional.

Que, con el fin de evitar que haya municipios desatendidos durante largos períodos, la Comisión considera que no se podrá presentar incumplimiento de alguna de las dos condiciones de tiempo de entrega a nivel de municipio por dos (2) trimestres consecutivos para un mismo municipio.

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 determinarán, indirectamente, las frecuencias mínimas de recolección y entrega del OPO. Esto, además de evidenciar que, en términos de calidad en la prestación del servicio, el usuario final es indiferente respecto de la forma en que el OPO organice sus procesos logísticos, siempre y cuando cumpla los plazos prometidos. Por

consiguiente, resulta pertinente definir la posibilidad de que sea el OPO quien implemente el esquema de frecuencia de recolección en puntos de atención al público y entrega en domicilio. Así, mediante la presente resolución, se le da la opción al OPO de que mediante un modelo por demanda o un esquema fijo se garantice la 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 opción aquella que determina, 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, resulta necesario definir 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, por lo anterior, 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 servicio de mensajería expresa 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 pertinente exigir al OPO habilitado actualmente una reducción anual del 2,78% en sus costos de prestación de los servicios pertenecientes al SPU durante los siguientes tres (3) años, efectivos 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, y el servicio accesorio de la certificación 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 últimas tarifas aprobadas por MinTIC para los servicios incluidos en el SPU, actualizándolas en función de la variación del Índice de Precios al Consumidor.

Que, específicamente respecto del ofrecimiento del servicio accesorio de certificación sobre los servicios de correspondencia y encomienda, la CRC advierte que la tarifa tope aplicable en estos casos se desprenderá de la suma de la tarifa tope del servicio de correspondencia o encomienda, según sea el caso, y la tarifa tope del servicio accesorio de certificación.

Que, debido a que la fijación de tarifas a partir de los costos eficientes de la prestación de este tipo de servicios no está encaminada a 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 descuentos tarifarios con un enfoque en personas en condición de pobreza extrema, pobreza y vulnerabilidad en Colombia y, de esta manera, garantizar el acceso al SPU para toda la población, proveyendo descuentos tarifarios solo a aquellos ciudadanos que lo necesiten, en función de su capacidad adquisitiva, y para un número limitado de envíos al año, propendiendo así por una focalización de los recursos públicos más progresiva y una regulación más eficiente y equitativa.

Que, al revisar la aplicación de descuentos tarifarios en la prestación de otros tipos de servicios, la CRC encontró que, en servicios como transporte y salud se han implementado descuentos tarifarios 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. Esta base de datos tiene múltiples ventajas, dentro de las cuales se destacan: i) cobertura cuasi-universal en el territorio nacional, tras una operación de levantamiento de datos que se extendió por más de dos años; ii) uso de tecnología para reducir errores en la captura de la información; iii) validación de la información con múltiples fuentes exógenas adicionales; iv) actualización recurrente de la base de datos; y v) facilidad para consultar el estatus de cada usuario (si está incluido en la base y a cuál grupo pertenece).

Que, en este sentido, para permitir el acceso a los servicios de correspondencia prioritaria y no prioritaria y encomienda, pertenecientes al SPU, se fijarán descuentos aplicables a la población en estas condiciones, a partir de los tres grupos socioeconómicos que hacen parte del Sisbén IV del DNP y cuyas disparidades promedio en poder adquisitivo respecto del hogar perteneciente al primer decil de ingresos no inscrito en el Sisbén IV, se corresponden con los siguientes descuentos tarifarios:

- Grupo A (pobreza extrema): 80% respecto de la tarifa al público general para cada uno de los servicios del SPU.

- Grupo B (pobreza): 50% respecto de la tarifa al público general para cada uno de los servicios del SPU.

- Grupo C (vulnerabilidad): 20% respecto de la tarifa al público general, para cada uno de los servicios del SPU.

Que, para aplicar estos descuentos tarifarios 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 y (ii) estar inscrito en la base de datos del Sisbén IV.

Que, adicionalmente, con el fin de que se materialice la aplicación de los descuentos tarifarios de los tres grupos socioeconómicos descritos, resulta necesario que el OPO cumpla la regla de suscribir un acuerdo con el DNP con el objeto de tener acceso a la base de datos del Sisbén IV de forma permanente.

Que, teniendo en consideración que los telegramas son comunicaciones de máximo 400 palabras, 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 más el de la certificación para la fijación de la tarifa del servicio de correo telegráfico que presta el OPO, según el ámbito del envío, 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 están asociadas 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 ocho (8) horas de atención al público en cada uno de los puntos que se dispongan para prestar dichos servicios. Para estos efectos, el OPO deberá establecer y publicar el horario de atención respectivo en cada uno de los puntos de atención al público, y en caso de que se materialice un hecho fortuito o de fuerza mayor que impida el cumplimiento del mínimo de horas diarias de disponibilidad o el horario de atención establecido, deberá informar a los usuarios mediante un aviso en un lugar visible del punto de atención 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 de 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 y 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, 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 conforman 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 publicado.

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 a tiempo - SPU y 2.5 Cantidad de objetos entregados en buen estado – SPU, los cuales entran en vigor el 1 de julio de 2021. Por consiguiente, el primer reporte de información de los formatos 2.4 y 2.5 corresponderá al tercer trimestre de 2021 y deberá reportarse hasta 30 días calendario después de finalizado dicho trimestre.

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 distintos períodos de transición para la implementación de algunas disposiciones, a saber: (i) hasta el 31 de enero de 2021, mantendrá 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 de 2021, el OPO deberá actualizar las tarifas para la prestación de los mismos servicios en los términos establecidos en el presente acto administrativo; (ii) hasta el 28 de febrero de 2021, en cuanto a horarios de atención y condiciones de prestación del servicio, cumplirá con las disposiciones contenidas en el literal c) del artículo [2](#) de la Resolución MinTIC 1552 de 2014; (iii) hasta el 31 de marzo de 2021, deberá

cumplir con los indicadores y metas de calidad respecto de frecuencia, tiempo de entrega y entrega objetos postales, establecidos en los literales d), e) y f) del artículo [2](#) de la Resolución MinTIC 1552 de 2014 modificada por la Resolución MinTIC [3844](#) de 2014; y (iv) hasta el 30 de junio de 2021, deberá cumplir las disposiciones sobre cubrimiento dispuestas en el literal b) del artículo [2](#) de la Resolución MinTIC 1552 de 2014.

Que, en similar sentido, con el fin de que el OPO pueda realizar las adecuaciones necesarias en su operación para recolectar la información que se solicitará a través de los Formatos 1.2 Ingresos y envíos del servicio de correo, 2.4 Cantidad de objetos entregados a tiempo - SPU y 2.5 Cantidad de objetos entregados en buen estado – SPU, la CRC otorga un período de transición para la entrada en vigor de los artículos [5](#), [6](#) y [7](#) de la presente resolución, hasta el 30 de junio de 2021. En consecuencia, el reporte de la información correspondiente al período comprendido entre el 1 de enero de 2021 y el 30 de junio de 2021 deberá realizarse de conformidad con el Formato 1.2 vigente al momento de la expedición de la presente resolución. Por consiguiente, el primer reporte de información del Formato 1.2 contenido en el artículo [5](#) de la presente resolución corresponderá al tercer trimestre de 2021 y deberá reportarse hasta 30 días calendario después de finalizado dicho trimestre.

Que, en el mismo sentido, y teniendo en consideración que la implementación del Sisbén IV puede generar retrasos o inconvenientes administrativos, la implementación de los descuentos tarifarios sufriría dilaciones que ponen en riesgo la materialización de la naturaleza de asequibilidad del SPU. En este sentido, la CRC considera relevante mantener la condición de asequibilidad de las tarifas de los servicios pertenecientes al SPU mediante el reconocimiento del beneficio de los servicios de correspondencia no prioritaria para pesos de hasta doscientos gramos (200g), establecido en el literal ii) del artículo sexto del Decreto [223](#) de 2014, de acuerdo con lo contemplado en la parte resolutive de este acto administrativo.

Que la definición de tarifas, indicadores y metas de calidad que se efectúa a través del presente acto administrativo para cada uno de los servicios pertenecientes al SPU, trae consigo beneficios para la población, en la medida en que se establecen descuentos tarifarios para personas en situación de vulnerabilidad, facilita el acceso a estos servicios postales, optimiza su prestación, simplifica las actividades de inspección, vigilancia y control y ayuda a una mejor focalización del gasto público. Así mismo, otorga un margen al OPO en la fijación de tarifas a sus usuarios, flexibiliza las frecuencias de recolección y entrega lo cual, a su vez, genera una disminución de sus costos de transporte, fortalece al OPO y establece un marco regulatorio de prestación de estos servicios de forma clara y completa.

Que con fundamento en los artículos [2.2.13.3.2](#) del Decreto 1078 de 2015 y en el artículo [8](#) numeral 8 de la Ley 1437 de 2011, entre el 26 de octubre y el 9 de noviembre 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 garantizar la participación de todos los agentes interesados en el proceso de regulación de la iniciativa mencionada.

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 y requieren realizar el procedimiento administrativo de abogacía de 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 10 de noviembre de 2020 la CRC envió a la SIC, con el radicado No. 20-424478-0, 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 la SIC, en sede del mencionado procedimiento de abogacía de la competencia, mediante comunicación identificada con el radicado No. 20-424478-4-0 del 14 de diciembre de 2020, emitió concepto donde arguyó que el proyecto regulatorio sometido a su estudio “(...) contiene disposiciones relacionadas con la estructura tarifaria del SPU y que propende por adecuar dicha estructura a las dinámicas actuales y necesidades identificadas por el regulador además del establecimiento de metas que propenden por un mejoramiento en la prestación de los servicios del SPU.”.

Que, en adición a lo anterior, la SIC recomendó en primer lugar, respecto a las condiciones de prestación del servicio que establece la Resolución MinTIC [1552](#) de 2014, “[i]ncluir en el Proyecto reglas específicas relacionadas con: i) los lugares en los que deben ubicarse geográficamente los puntos de atención; ii) la información a presentar de manera física y visible en los puntos de atención, como tarifas, tiempos de entrega y condiciones de prestación y el (sic) iii) mecanismo para el pesaje de los objetos postales y su debida calibración.”. Al respecto, esta Comisión indica, primero, que se acogió la recomendación de incluir el deber de identificar plenamente y ubicar en sitios de fácil acceso los puntos de atención al público de los que disponga el OPO, para lo cual se incluyó este aparte en el artículo [2](#) de la presente resolución. Segundo, que las obligaciones respecto de la publicidad de tarifas y condiciones de prestación del servicio fueron establecidas en el Régimen de Protección de los Derechos de los Usuarios de los Servicios Postales expedido por esta Comisión, contenido en el Capítulo 2 del Título II de la Resolución CRC [5050](#) de 2016, cuyo ámbito de aplicación incluye al OPO. De esta manera, si bien no se considera necesario reiterar estas obligaciones mediante este acto administrativo, en la presente resolución se incluye la obligación de publicar los horarios de atención al público en un lugar visible de cada punto de atención y en la página web del OPO. Finalmente, en lo que se refiere al mecanismo para el pesaje de los objetos postales y su debida calibración, la CRC estima que es la SIC la entidad competente para instruir y expedir reglamentos técnicos metrologógicos para los diferentes instrumentos de medición que son utilizados en el comercio; lo anterior teniendo en consideración lo dispuesto en los artículos [2.2.1.7.14.2](#), [2.2.1.7.14.3](#) y [2.2.1.7.14.4](#) del Decreto Único Reglamentario 1074 de 2015, del sector Comercio, Industria y Turismo, en los que se establecen las reglas que deben cumplir todos los equipos “(...) que sirvan como instrumentos de medida que tengan como finalidad la actividad de medir, pesar o contar y que sean utilizados en el comercio (...)”, dentro de los cuales están aquellos que utiliza el OPO para pesar, medir o contar los objetos postales que tramita. Así, teniendo en cuenta el principio de simplificación normativa, que permea la actividad regulatoria que desarrolla la CRC, no se considera necesario reiterar en esta resolución las reglas establecidas en el mencionado Decreto ni incluir reglas adicionales para el pesaje de los objetos postales por parte del OPO.

Que, en segundo lugar, en relación con el indicador de cobertura la SIC sugiere, por una parte, “[i]ncluir en el Proyecto reglas específicas que permitan identificar con claridad las pautas para la aplicación del criterio poblacional, o, espacial en el marco del indicador de cobertura por parte

del OPO.”, y por la otra, “[a]nalizar caso a caso del (sic) número de puntos de atención del OPO a nivel municipal y consigo, de la aplicabilidad de las condiciones de cumplimiento del indicador de cobertura establecidas en el Proyecto para cada municipio”. Al respecto, la CRC aclara que la regla de cobertura requerida está dispuesta de manera explícita, y que es suficiente para el OPO el cumplir al menos una de las dos condiciones establecidas, lo cual permite garantizar un nivel de calidad mínimo a los usuarios, considerando a la vez las características particulares de cada municipio, en términos de su población, así como su extensión geográfica, de manera que el establecimiento de puntos adicionales se encuentre apropiadamente justificado. Lo anterior acoge los elementos sugeridos por la SIC, tales como la ubicación de los puntos de atención del OPO, la ubicación de los consumidores y los costos de establecer puntos de atención, estos últimos aproximados por la CRC mediante un ejercicio costo – efectividad, desarrollado como parte de la aplicación del AIN. En este orden de ideas, la CRC no considera necesario realizar una adición en la medida que lo requerido por la SIC ya se encontraba contemplado dentro del presente acto administrativo.

Que, en relación con la tercera recomendación, referente a realizar un análisis caso a caso del número de puntos de atención del OPO por cada municipio, así como la aplicabilidad de las condiciones de cumplimiento de la regla de cobertura, esta Comisión indica que se acogió la recomendación efectuada por la SIC y se realizó un análisis detallado que se incluyó en el documento de respuestas a comentarios asociado al presente proyecto regulatorio, del cual se llegó a la conclusión de que, bajo la regla de cobertura definida, en ningún municipio se disminuye la cantidad de puntos de atención que son requeridos; en otras palabras, se evidenció que los indicadores de calidad de cobertura definidos en el presente acto administrativo permiten mantener, e inclusive mejorar, el mínimo nivel de calidad necesario para prestar los servicios asociados al SPU en todo el territorio nacional. Dado lo anterior, la CRC no considera necesario realizar una adición, en la medida que lo requerido por la SIC ya se encontraba contemplado dentro del presente acto administrativo.

Que, la SIC en su cuarta recomendación indica “[e]valuar el impacto que pueda generar la modificación del indicador de tiempos de entrega sobre el bienestar de los usuarios, considerando la ampliación de tiempos de entrega incluidos en el Proyecto”. Al respecto, la CRC advierte que los tiempos de entrega para los envíos prioritarios de correo locales o urbanos, definidos mediante la Resolución MinTIC [1552](#) de 2014, modificada por la Resolución MinTIC [3844](#) de 2014, son equivalentes a los del servicio de mensajería expresa, cuya principal característica, según la Ley [1369](#) de 2009, es la urgencia del envío del objeto postal. Sin embargo, de acuerdo con la misma Ley, el conjunto de servicios pertenecientes al SPU, por esencia, son, entre otras cosas, permanentes, universales y asequibles. En ese sentido, en términos de bienestar del usuario, la ampliación del tiempo de entrega en un (1) día para los envíos locales o urbanos propende por hacer más asequibles las tarifas de los servicios del SPU, incrementando así, potencialmente, el uso de los servicios de correo ofrecidos por el OPO. En todo caso, la CRC aclara que los tiempos que aquí se definen son los máximos que el OPO deberá tomar como referencia para la entrega de los objetos postales, permitiéndole ofrecer mejoras en la prestación del servicio, así como buscar eficiencias operativas que le permitan competir bajo las condiciones exigidas por los usuarios del sector postal. Por último, equiparar los tiempos de entrega de los servicios de correo y mensajería expresa iría en contra de las diferencias que el legislador dispuso para su prestación, exigiéndole al OPO adoptar condiciones y características especiales para el cumplimiento de este indicador.

Que, en adición a lo expuesto previamente sobre la cuarta recomendación de la SIC, la CRC

recuerda que, según el artículo 2.2.13.4.1 del Decreto Único Reglamentario 1078 de 2019, los proyectos de regulación de carácter general que desarrollan las Comisiones de Regulación involucran la realización de un estudio de impacto del marco regulatorio expedido cada 3 años, que tiene como objetivo conocer la sostenibilidad, viabilidad y dinámica de los sectores que regulan; además de que, a partir de la expedición de la Ley [1978](#) de 2019, esta Comisión debe aplicar la metodología AIN a los mismos proyectos de regulación, la cual establece que, con posterioridad a la expedición de la regulación, se efectúe una evaluación ex post con el fin de conocer el impacto de la decisión tomada a través de este acto administrativo.

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. 1273 del 11 de diciembre de 2020 y de los miembros de la Sesión de Comisión de Comunicaciones el 28 de diciembre de 2020 y aprobados en dicha instancia, según consta en el Acta No. 402.

Que, en virtud de lo expuesto,

RESUELVE

ARTÍCULO 1. Adicionar el artículo [2.2.7.16](#) a la Sección 7 del Capítulo 2 del Título II de la Resolución CRC 5050 de 2016, el cual quedará así:

“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 presente resolución, 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 Servicio Postal Universal (SPU).”

ARTÍCULO 2. Adicionar el artículo [2.2.7.17](#) a la Sección 7 del Capítulo 2 del Título II de la Resolución CRC 5050 de 2016, el cual quedará así:

“ARTÍCULO [2.2.7.17](#) DISPONIBILIDAD DE LOS PUNTOS DE ATENCIÓN AL PÚBLICO DEL OPERADOR POSTAL OFICIAL. <Entrará en vigencia el 1 de marzo de 2021> Para la prestación de los servicios pertenecientes al Servicio Postal Universal, todos los puntos de atención al público del Operador Postal Oficial (OPO) deben estar disponibles para cualquier persona 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 al público debe estar comprendido entre las 7:00 a.m. y las 9:00 p.m.
- b) El OPO deberá publicar en su página web los horarios de atención al público, en un lugar visible.
- c) El OPO deberá publicar en un lugar visible en todos sus puntos su horario de atención al público.
- d) Cuando por caso fortuito o fuerza mayor no se pueda cumplir el mínimo de ocho (8) horas

diarias de disponibilidad o el horario de atención del literal a), el OPO debe informar al público mediante un aviso en un lugar visible del punto de atención al público y guardar la evidencia que permita justificar dichas circunstancias ante las autoridades de inspección, vigilancia y control.

Adicionalmente, los puntos de atención al público del Operador Postal Oficial deben estar plenamente identificados y ubicarse en sitios de fácil acceso a la población, preferiblemente en zonas comerciales y de alto tránsito peatonal.”

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 Servicio Postal Universal (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 presente resolución.

5.5.2.1.3. Tiempos de entrega: plazo en días hábiles, 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 presente resolución.

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 presente resolución.

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, excluyendo municipios y capitales de departamento de difícil acceso.

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.

PARÁGRAFO: Los municipios del territorio nacional que son categorizados como municipios tipo 4 se encuentran listados en el Anexo 5.9 del TÍTULO ANEXOS TÍTULO V de la presente resolución, los cuales pueden ser modificados 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. <Entrará en vigencia el 1 de julio de 2021> 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_{ir} , para calcular la cantidad de puntos de atención al público requerida:

$$\text{Valor de referencia}_i = V_i = \frac{\text{Área Censal Urbana}_i}{3,1416 \times r_i^2}$$

Donde

$r_i = 1,5 \text{ km}$ para municipios tipo 1,
 $r_i = 2 \text{ km}$ para municipios tipo 2,
 $r_i = 3 \text{ km}$ para municipios tipo 3,

Para cada municipio i , de tipo 1, 2 o 3, se redondea 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 atención al público en la cabecera municipal.

Condición 2:

- Municipios tipo 1: al menos un (1) punto de atención al público 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 atención al público por cada ciento diez mil habitantes (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 atención al público por cada trescientos mil habitantes (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 atención al público 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.

Para efectos de la presente resolución, se entiende por punto de atención al público aquel punto, sitio o lugar de servicio al público donde se ofrezcan los servicios básicos del Servicio Postal Universal, operado directamente por el Operador Postal Oficial o a través de un tercero en virtud de un acuerdo con el operador.

ARTÍCULO 5.5.2.4. TIEMPOS DE ENTREGA. <Entrará en vigencia el 1 de abril de 2021> 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 local, nacional e internacional, a través de los servicios de correspondencia prioritaria con o sin certificación, con o sin valor declarado; no prioritaria con o sin certificación; encomiendas con o sin certificación, con o sin valor declarado; y correo telegráfico:

Tiempos de entrega para correspondencia prioritaria, encomiendas, y correo telegráfico para el ámbito nacional e internacional

Origen \ Destino	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 para el ámbito nacional e internacional

Origen \ Destino	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 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 de acuerdo con el tipo de servicio que se preste. 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.

Para el caso de los envíos con destino a zonas rurales, el tiempo de entrega se contabilizará hasta la entrega del objeto postal en el punto de atención al público que corresponda. El Operador Postal Oficial deberá mantener disponible en el punto de atención al público el objeto postal para ser recogido por el destinatario durante mínimo 20 días.

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, deberán entregarse en un plazo máximo de tres (3) días (D+3).

Para efectos de la presente resolución, 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).

Para el total de envíos, el Operador Postal Oficial debe cumplir en cada municipio las siguientes dos (2) condiciones de tiempos de entrega para la prestación de los servicios pertenecientes al SPU:

Condición 1 – Cumplimiento de tiempo de entrega para envíos originados en:

- Municipio tipo 1: al menos el 97% de los envíos deben ser entregados dentro de los tiempos determinados en este artículo.
- Municipio tipo 2: al menos el 95% de los envíos deben ser entregados dentro de los tiempos determinados en este artículo.
- Municipio tipo 3: al menos el 95% de los envíos deben ser entregados dentro de los tiempos determinados en este artículo.
- Municipio tipo 4: al menos el 92% de los envíos deben ser entregados dentro de los tiempos determinados en este artículo.

Condición 2 – Cumplimiento de tiempo de entrega para envíos cuyo destino es:

- Municipio tipo 1: al menos el 98% de los envíos deben ser entregados dentro de los tiempos determinados en este artículo.
- Municipio tipo 2: al menos el 95% de los envíos deben ser entregados dentro de los tiempos determinados en este artículo.
- Municipio tipo 3: al menos el 95% de los envíos deben ser entregados dentro de los tiempos determinados en este artículo.
- Municipio tipo 4: al menos el 90% de los envíos deben ser entregados dentro de los tiempos determinados en este artículo.

El Operador Postal Oficial deberá cumplir ambas condiciones para el 95 % de los municipios durante el año 2021, para el 97% de los municipios durante el año 2022 y para el 99% de los municipios a partir del año 2023.

En todo caso, ningún municipio podrá reportar incumplimiento de alguna de las dos condiciones por dos (2) trimestres consecutivos.

Para el cálculo del indicador de tiempos de entrega, en aquellos casos en los que el objeto postal sea admitido durante las tres (3) horas previas a la finalización del horario de atención al público, el objeto postal se entenderá admitido el día hábil siguiente, sin que ello requiera la modificación de la fecha de admisión del envío.

ARTÍCULO [5.5.2.5](#). FRECUENCIA DE RECOLECCIÓN Y ENTREGA. <Entrará en vigencia el 1 de abril de 2021> El Operador Postal Oficial debe contar con una frecuencia de recolección en puntos de atención al público y una frecuencia de entrega en domicilio que le permitan dar cumplimiento a la meta general establecida para el indicador tiempos de entrega, definido en el artículo [5.5.2.4](#). de la presente resolución. El Operador Postal Oficial podrá elegir el mecanismo que mejor se ajuste a su operación, ya sea frecuencia de recolección y entrega por demanda o fija, el cual deberá reportar y justificar al Ministerio de Tecnologías de la Información y las Comunicaciones dentro de los 15 días hábiles siguientes a la fijación o modificación de la modalidad que escoja para cada uno de los municipios del país.

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: 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. <Entrará en vigencia el 1 de abril de 2021> 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 la fórmula que se describe a continuación:

% de objetos postales entregados al destinatario o devueltos al remitente en buen estado

Los términos incluidos se definen así:

- Objeto entregado al destinatario en buen estado: objeto postal entregado por el operador al destinatario, en las mismas condiciones en las que fue recibido por el operador.
- Objeto devuelto al remitente en buen estado: objeto postal entregado por el operador al remitente en las mismas condiciones en las que fue recibido por el operador.
- Objeto expoliado: objeto postal que, en poder del operador, le ha sido despojado con violencia o con iniquidad.
- Objeto perdido: objeto postal que, en poder del operador, ha sido extraviado.
- Objeto averiado: objeto postal que, en poder del operador, ha sido dañado.
- Devolución: objeto postal que no puede ser entregado al destinatario por causas ajenas al operador y es devuelto a su remitente.

Las metas de seguridad que debe cumplir el Operador Postal Oficial para la prestación de los servicios pertenecientes al Servicio Postal Universal son:

- Para los envíos de ámbito local o nacional, el 98% de objetos postales deben ser entregados al destinatario o devueltos al remitente en buen estado.
- Para los envíos de ámbito internacional, el 98% de objetos postales deben ser entregados al destinatario o devueltos al remitente en buen estado.”.

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 TOPE PARA EL SERVICIO POSTAL UNIVERSAL.

<Entrará en vigencia el 1 de febrero de 2021> El Operador Postal Oficial fijará las tarifas por la prestación de los servicios de correspondencia prioritaria, correspondencia no prioritaria, correo telegráfico y encomienda de acuerdo con las siguientes tarifas tope:

Servicio	Ámbito	Tarifa base (pesos constantes de 2020)	Kilo adicional (pesos constantes de 2020)
Correspondencia no prioritaria (Hasta 1 kg)	Local	\$3.996	\$2.080
Nacional – sin tipo 4		\$5.970	\$3.707
Correspondencia prioritaria (Hasta 1 kg)	Local	\$4.242	\$2.205
Nacional – sin tipo 4		\$6.419	\$4.031
Correo telegráfico	Local	\$3.976	N/A
Nacional – sin tipo 4		\$4.601	N/A
Encomienda (Hasta 4 kg)	Local	\$5.434	\$163
Nacional – sin tipo 4		\$19.473	\$598

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 podrá fijar libremente la tarifa, siempre y cuando esta sea igual o inferior al valor tope de la tarifa base y esté orientada a una lógica de costos.

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 de encomienda certificada. 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 1.609 pesos constantes de enero de 2020 por envío, independiente del tipo de objeto o su peso.

Para la tarifa del ámbito 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 logística y despacho internacional asociado al país de destino.

Para los primeros siete (7) objetos postales que cada persona natural o jurídica imponga en un municipio tipo 4, mediante cualquiera de los servicios pertenecientes al Servicio Postal Universal, aplicarán las mismas disposiciones tarifarias definidas en este artículo.

PARÁGRAFO 1o. Para todo envío cursado en el ámbito nacional que tenga como destino un municipio tipo 4, así como a partir del octavo (8) objeto postal impuesto por cada persona natural o jurídica que tengan como origen un municipio tipo 4 y que sea enviado a través de cualquiera de los servicios pertenecientes al Servicio Postal Universal, la tarifa tope para los servicios de correspondencia, encomienda y correo telegráfico estará determinada por el menor

precio ofrecido para el servicio de envío de documentos o paquetes prestado por el Operador Postal Oficial para el trayecto de que se trate.

En caso de que el Operador Postal Oficial no ofrezca el servicio de envío de documentos o paquetes para algún municipio en particular, se tomará como referencia el precio promedio del servicio para aquellos municipios tipo 4 en donde sí se preste. De no llegarse a ofrecer el servicio de envío de documentos o paquetes por parte del Operador Postal Oficial en ninguno de estos municipios, la CRC determinará la tarifa tope para los trayectos con origen o destino en municipios tipo 4 a partir de las tarifas cobradas por operadores de mensajería expresa que ofrezcan este servicio en dichos municipios.

PARÁGRAFO 2o. 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, considerando la reducción anual de sus costos del servicio i para el año t entre 2022 y 2024 será:

$$T_{i,t} = T_{i,t-1} \times \left(\frac{IPC_t}{IPC_{t-1}} \right) \times 0,972$$

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

La CRC publicará las tarifas actualizadas cada año a manera de referencia.

ARTÍCULO [13.1.1.3](#). DESCUENTOS TARIFARIOS APLICABLES A POBLACIÓN EN SITUACIÓN DE POBREZA EXTREMA, POBREZA Y VULNERABILIDAD: <Ver Notas de Vigencia> El Operador Postal Oficial deberá aplicar los siguientes descuentos a las tarifas que fije para la prestación de los servicios establecidos en el artículo [13.1.1.2](#). de la presente resolución, según la clasificación establecida en el Sistema de Identificación de Potenciales Beneficiarios de Programas Sociales IV (Sisbén IV) implementada por el Departamento Nacional de Planeación, de la siguiente manera:

- Grupo A (pobreza extrema): 80% respecto de la tarifa al público general
- Grupo B (pobreza): 50% respecto de la tarifa al público general.
- Grupo C (vulnerabilidad): 20% respecto de la tarifa al público general.

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. Para ello, el Operador Postal Oficial deberá garantizar que todos sus puntos de atención al público cumplan alguna de las siguientes condiciones, según las características de cada punto de atención:

13.1.1.3.1. En aquellos puntos que se encuentren completamente sistematizados e integrados a la

red 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 o iii) Cualquier otra solución utilizando tecnologías de la información y las comunicaciones.

13.1.1.3.2. Para aquellos puntos que no se encuentren completamente sistematizados o integrados a la red 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 o iii) Cualquier otra solución utilizando tecnologías de la información y las comunicaciones.

PARÁGRAFO 1o. Para efectos de que el Operador Postal Oficial garantice el cumplimiento de los descuentos tarifarios establecidos en este artículo, deberá disponer de un mecanismo que le permita a cada punto de atención, propio o tercerizado, consultar la base de datos del Sisbén IV.

PARÁGRAFO 2o. El acceso a los descuentos tarifarios establecidos en este artículo estará limitado a siete (7) envíos al año por cada beneficiario.

PARÁGRAFO 3o. En caso de que los beneficios tarifarios establecidos en el presente artículo concurran con otros beneficios tarifarios aplicables a los usuarios respecto de la prestación de los servicios pertenecientes al Servicio Postal Universal, el Operador Postal Oficial deberá otorgar el beneficio que resulte más favorable.”.

ARTÍCULO 5. <Entrará en vigencia el 1 de julio de 2021> Modificar el Formato 1.2 de la Sección 1 del Capítulo 3 del TÍTULO REPORTE 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 habilitado.

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

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, movilizadas 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:

- Correspondencia no prioritaria normal
- Correspondencia no prioritaria certificada
- Correspondencia prioritaria normal
- Correspondencia prioritaria certificada
- Encomienda normal
- Encomienda certificada
- Correo telegráfico

6. Tipo de correo: Se refiere a los siguientes tipos de correo:

- Correo – SPU: Son los servicios de correo pertenecientes al Servicio Postal Universal.
- Correo – No SPU: Son los servicios de correo que no pertenecen al Servicio Postal Universal.

7. Tipo de cliente: Se refiere a las siguientes categorías:

- Área de reserva
- Franquicia
- Otro

8. Tipo de remitente: Se refiere al tipo de persona que impuso el envío:

- Persona natural
- Persona jurídica privada

- Persona jurídica pública

9. 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.

10. 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.

11. 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.

12. 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.

13. 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.

14. 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.

15. 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

16. 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.

17. 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).”

ARTÍCULO 6. <Entrará en vigencia el 1 de julio de 2021> Adicionar el Formato 2.4 a la Sección 2 del Capítulo 3 del TÍTULO REPORTE DE INFORMACIÓN de la Resolución CRC [5050](#) de 2016, el cual quedará así:

“[FORMATO 2.4](#) CANTIDAD DE OBJETOS ENTREGADOS A TIEMPO - 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 de los servicios pertenecientes al Servicio Postal Universal.

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

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 en el municipio: Número de objetos postales cuyo origen corresponde al municipio y fueron entregados durante el periodo de reporte.

8. Envíos entregados en el municipio: Número de objetos postales cuyo destino corresponde al municipio y fueron entregados durante el periodo de reporte.

9. Envíos originados en el municipio que cumplen el tiempo de entrega: Número de objetos postales cuyo origen corresponde al municipio, fueron entregados durante el periodo de reporte y cumplieron con el tiempo de entrega.

10. Envíos entregados en el municipio que cumplen el tiempo de entrega: Número de objetos postales cuyo destino corresponde al municipio, fueron entregados durante el periodo de reporte y cumplieron con el tiempo de entrega.”

ARTÍCULO 7. <Entrará en vigencia el 1 de julio de 2021> Adicionar el Formato 2.5 a la Sección 2 del Capítulo 3 del TÍTULO REPORTE DE INFORMACIÓN de la Resolución CRC

[5050](#) de 2016, el cual quedará así:

“[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 respecto de los servicios pertenecientes al Servicio Postal Universal.

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

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 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 8. Adicionar el Anexo 5.9. al 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

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:

prestación de los servicios pertenecientes al Servicio Postal Universal:

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
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
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

ARTÍCULO 9. VIGENCIA Y DEROGATORIAS. <Artículo modificado por el artículo [11](#) de la Resolución 6370 de 2021. El nuevo texto es el siguiente:> La presente resolución rige a partir de la fecha de su publicación en el Diario Oficial. No obstante, la disposición relacionada con las tarifas tope contenida en el artículo [13.1.1.2](#), de la Resolución CRC 5050 de 2016 al que hace referencia el artículo 4 de este acto administrativo, entrará en vigor el primero (1) de febrero de 2021; las medidas relacionadas con la disponibilidad de los puntos de atención al público, dispuestas en el artículo [2.2.7.17](#) de la Resolución CRC 5050 de 2016 al que se refiere el artículo 2 de esta resolución, entrarán en vigor el primero (1) de septiembre de 2021; la disposición relacionada con Seguridad establecida en el artículo [5.5.2.6](#) de la Resolución CRC 5050 de 2016 a la que se refiere el artículo 3 de esta resolución entrará en vigor el 1 de junio de 2021; las disposiciones relacionadas con tiempos de entrega y frecuencia de recolección y entrega, establecidas en los artículos [5.5.2.4](#), y [5.5.2.5](#) de la Resolución CRC 5050 de 2016 al que hace referencia el artículo 3 de la presente resolución, comenzarán a regir a partir del día siguiente de que culmine la vigencia de la emergencia sanitaria declarada por el Ministerio de Salud y Protección Social o de que sea derogado el artículo [60](#) del Decreto 555 de 2020, lo que suceda primero; la disposición relacionada con cobertura, establecida en el artículo [5.5.2.3](#), de la Resolución CRC 5050 de 2016 al que se refiere el artículo 3 de esta resolución, y las contenidas en los artículos 5, 6 y 7 de esta resolución, entrarán en vigor el 1 de julio de 2021; respecto de la medida sobre descuentos tarifarios, dispuesta en el artículo [13.1.1.3](#) de la Resolución CRC 5050 de 2016 al que hace referencia el artículo 4 de esta resolución, comenzará a regir cuatro (4) meses después de la fecha de publicación oficial de la base de datos del Sisbén IV por parte del Departamento Nacional de Planeación, tiempo en el cual el Operador Postal Oficial deberá suscribir el(los) acuerdo(s) o convenio(s) a que haya lugar para acceder a la información.

La presente resolución deroga el literal b) del artículo [20](#) de la Resolución Mintic 1552 de 2014, a partir del 1 de julio de 2021; el literal c) del artículo [20](#) de la Resolución Mintic 1552 de 2014 y sus respectivas modificaciones mediante la Resolución Mintic [3844](#) de 2014, a partir del primero (1) de septiembre de 2021; los literales d) y e) del artículo [20](#) de la Resolución Mintic 1552 de 2014 y sus respectivas modificaciones mediante la Resolución Mintic [3844](#) de 2014, a partir del día siguiente de que culmine la vigencia de la emergencia sanitaria declarada por el Ministerio de Salud y Protección Social, o de que sea derogado el artículo [60](#) del Decreto 555 de 2020; y el literal f) del artículo [20](#) de la Resolución Mintic 1552 de 2014 y su respectiva modificación mediante la Resolución Mintic [3844](#) de 2014, a partir del 1 de junio de 2021. Las resoluciones [1552](#) de 2014 y [3844](#) de 2014 expedidas por el Ministerio de Tecnologías de la Información y las Comunicaciones quedarán derogadas en su totalidad a partir del día siguiente de que culmine la vigencia de la emergencia sanitaria declarada por el Ministerio de Salud y Protección Social o de que sea derogado el artículo [60](#) del Decreto 555 de 2020, lo que suceda primero.

Notas de Vigencia

- Artículo modificado por el artículo [11](#) de la Resolución 6370 de 2021, 'por la cual se suspenden los efectos de algunas disposiciones regulatorias de carácter general contenidas en la Resolución CRC [5050](#) de 2016, relacionadas con el régimen de calidad y otras obligaciones a cargo de los proveedores de redes y servicios de telecomunicaciones y los operadores postales, con ocasión de la ampliación de la declaratoria de la emergencia sanitaria por la pandemia del coronavirus Covid-19 y se dictan otras disposiciones', publicada en el Diario Oficial No. 51.783 de 30 de agosto de 2021.

- Artículo modificado por el artículo [20](#) de la Resolución 6315 de 31 de mayo de 2021, 'por la cual se amplía la vigencia de la suspensión de los efectos de algunas disposiciones regulatorias de carácter general contenidas en la Resolución CRC [5050](#) de 2016, con ocasión de la ampliación, hasta el 31 de agosto de 2021, de la declaratoria de la emergencia sanitaria por la pandemia del coronavirus COVID-19 y se dictan otras disposiciones', publicada en el Diario Oficial No. 51.691 de 31 de mayo de 2021.

- Artículo modificado por el artículo [28](#) de la Resolución 6183 de 26 de febrero de 2021, 'por la cual se amplía la vigencia de la suspensión de los efectos de algunas disposiciones regulatorias de carácter general contenidas en la Resolución CRC [5050](#) de 2016, con ocasión de la ampliación hasta el 31 de mayo de 2021 de la declaratoria de la emergencia sanitaria por la pandemia del coronavirus COVID-19 y se dictan otras disposiciones', publicada en el Diario Oficial No. 51.601 de 27 de febrero de 2021.

Legislación Anterior

Texto modificado por la Resolución 6315 de 2021:

ARTÍCULO 9. <Artículo modificado por el artículo [20](#) de la Resolución 6315 de 2021. El nuevo texto es el siguiente:> La presente resolución rige a partir de la fecha de su publicación en el Diario Oficial. No obstante, la disposición relacionada con las tarifas tope contenida en el artículo [13.1.1.2.](#) de la Resolución CRC 5050 de 2016 al que hace referencia el artículo [4](#) de este acto administrativo, entrará en vigor el 1 de febrero de 2021; las medidas relacionadas con la disponibilidad de los puntos de atención al público, dispuestas en el artículo [2.2.7.17](#) de la Resolución CRC 5050 de 2016 al que se refiere el artículo [2](#) de esta resolución, entrarán en vigor el primero (1) de septiembre de 2021; la disposición relacionada con Seguridad establecida en el artículo [5.5.2.6](#) de la Resolución CRC 5050 de 2016 a la que se refiere el artículo 3 de esta resolución entrará en vigor el 1 de junio de 2021; las disposiciones relacionadas con tiempos de entrega y frecuencia de recolección y entrega, establecidas en los artículos [5.5.2.4.](#) y [5.5.2.5.](#) de la Resolución CRC 5050 de 2016 al que hace referencia el artículo [3](#) de la presente resolución, comenzarán a regir el primero (1) de septiembre de 2021; la disposición relacionada con cobertura, establecida en el artículo [5.5.2.3.](#) de la Resolución CRC 5050 de 2016 al que se refiere el artículo [3](#) de esta resolución, y las contenidas en los artículos [5,](#) [6](#) y [7](#) de esta resolución, entrarán en vigor el 1 de julio de 2021; respecto de la medida sobre descuentos tarifarios, dispuesta en el artículo [13.1.1.3.](#) de la Resolución CRC 5050 de 2016 al que hace referencia el artículo [4](#) de esta resolución, comenzará a regir cuatro (4) meses después de la fecha de publicación oficial de la base de datos del Sisbén IV por parte del Departamento Nacional de Planeación, tiempo en el cual el Operador Postal Oficial deberá suscribir el(los) acuerdo(s) o convenio(s) a que haya lugar para acceder a la información.

La presente resolución deroga el literal b) del artículo [2](#) de la Resolución MinTIC 1552 de

2014 a partir del 1 de julio de 2021; los literales c) d) y e) del artículo [2](#) de la Resolución MinTIC 1552 de 2014 y sus respectivas modificaciones mediante la Resolución MinTIC 3844 de 2014, a partir del primero (1) de septiembre de 2021; y el literal f) del artículo [2](#) de la Resolución MinTIC 1552 de 2014 y su respectiva modificación mediante la Resolución MinTIC [3844](#) de 2014 a partir del 1 de junio de 2021. Las resoluciones [1552](#) de 2014 y [3844](#) de 2014 expedidas por el Ministerio de Tecnologías de la Información y las Comunicaciones quedarán derogadas en su totalidad a partir del primero (1) de septiembre de 2021.

Texto modificado por la Resolución 6183 de 2021:

ARTÍCULO 9. <Artículo modificado por el artículo [28](#) de la Resolución 6183 de 26 de 2021. El nuevo texto es el siguiente:> La presente resolución rige a partir de la fecha de su publicación en el Diario Oficial. No obstante, la disposición relacionada con las tarifas tope contenida en el artículo [13.1.1.2.](#) de la Resolución CRC 5050 de 2016 al que hace referencia el artículo 4 de este acto administrativo, entrará en vigor el 1 de febrero de 2021; las medidas relacionadas con la disponibilidad de los puntos de atención al público, dispuestas en el artículo [2.2.7.17](#) de la Resolución CRC 5050 de 2016 al que se refiere el artículo 2 de esta resolución, entrarán en vigor el 1 de junio de 2021; las disposiciones relacionadas con tiempos de entrega, frecuencia de recolección y entrega y seguridad, establecidas en los artículos [5.5.2.4.](#), [5.5.2.5.](#) y [5.5.2.6.](#) de la Resolución CRC 5050 de 2016 al que hace referencia el artículo 3 de la presente resolución, comenzarán a regir el 1 de junio de 2021; la disposición relacionada con cobertura, establecida en el artículo [5.5.2.3.](#) de la Resolución CRC 5050 de 2016 al que se refiere el artículo 3 de esta resolución, y las contenidas en los artículos 5, 6 y 7 de esta resolución, entrarán en vigor el 1 de julio de 2021; respecto de la medida sobre descuentos tarifarios, dispuesta en el artículo [13.1.1.3.](#) de la Resolución CRC 5050 de 2016 al que hace referencia el artículo 4 de esta resolución, comenzará a regir cuatro (4) meses después de la fecha de publicación oficial de la base de datos del Sisbén IV por parte del Departamento Nacional de Planeación, tiempo en el cual el Operador Postal Oficial deberá suscribir el(los) acuerdo(s) o convenio(s) a que haya lugar para acceder a la información.

La presente resolución deroga el literal c) del artículo [2](#) de la Resolución MinTIC 1552 de 2014 a partir del 1 de junio de 2021; y los literales d), e) y f) del artículo [2](#) de la Resolución MinTIC 1552 de 2014 y su modificación mediante la Resolución MinTIC [3844](#) de 2014, a partir del 1 de junio de 2021. Las resoluciones [1552](#) de 2014 y [3844](#) de 2014 expedidas por el Ministerio de Tecnologías de la Información y las Comunicaciones quedarán derogadas en su totalidad a partir del 1 de julio de 2021.

Texto original de la Resolución 6128 de 2020:

ARTÍCULO 9. La presente resolución rige a partir de la fecha de su publicación en el Diario Oficial. No obstante, la disposición relacionada con las tarifas tope contenida en el artículo [13.1.1.2.](#) de la Resolución CRC 5050 de 2016 al que hace referencia el artículo [4](#) de este acto administrativo, entrará en vigor el 1 de febrero de 2021; las medidas relacionadas con la disponibilidad de los puntos de atención al público, dispuestas en el artículo [2.2.7.17](#) de la Resolución CRC 5050 de 2016 al que se refiere el artículo [2](#) de esta resolución, entrarán en vigor el 1 de marzo de 2021; las disposiciones relacionadas con tiempos de entrega, frecuencia de recolección y entrega y seguridad, establecidas en los artículos [5.5.2.4.](#), [5.5.2.5.](#) y [5.5.2.6.](#) de la Resolución CRC 5050 de 2016 al que hace referencia el artículo [3](#) de la presente resolución, comenzarán a regir el 1 de abril de 2021; la disposición relacionada con

cobertura, establecida en el artículo [5.5.2.3](#). de la Resolución CRC 5050 de 2016 al que se refiere el artículo [3](#) de esta resolución, y las contenidas en los artículos [5](#), [6](#) y [7](#) de esta resolución, entrarán en vigor el 1 de julio de 2021; respecto de la medida sobre descuentos tarifarios, dispuesta en el artículo [13.1.1.3](#). de la Resolución CRC 5050 de 2016 al que hace referencia el artículo [4](#) de esta resolución, comenzará a regir cuatro (4) meses después de la fecha de publicación oficial de la base de datos del Sisbén IV por parte del Departamento Nacional de Planeación, tiempo en el cual el Operador Postal Oficial deberá suscribir el(los) acuerdo(s) o convenio(s) a que haya lugar para acceder a la información.

La presente resolución deroga el literal c) del artículo [2o](#) de la Resolución MinTIC 1552 de 2014 a partir del 1 de marzo de 2021; y los literales d), e) y f) del artículo [2o](#) de la Resolución MinTIC 1552 de 2014 y su modificación mediante la Resolución MinTIC [3844](#) de 2014, a partir del 1 de abril de 2021. Las resoluciones [1552](#) de 2014 y [3844](#) de 2014 expedidas por el Ministerio de Tecnologías de la Información y las Comunicaciones quedarán derogadas en su totalidad a partir del 1 de julio de 2021.

ARTÍCULO 10. RÉGIMEN DE TRANSICIÓN.

<Inciso modificado por el artículo [12](#) de la Resolución 6370 de 2021. El nuevo texto es el siguiente:> Durante el período comprendido entre la fecha de publicación de esta resolución en el Diario Oficial y el 31 de agosto de 2021, el Operador Postal Oficial deberá cumplir las disposiciones expedidas por el Ministerio de Tecnologías de la Información y las Comunicaciones en materia de horarios de atención y condiciones de prestación del servicio, contenidas en el literal c) del artículo [2o](#) de la Resolución Mintic 1552 de 2014; hasta el día que culmine la vigencia de la emergencia sanitaria declarada por el Ministerio de Salud y Protección Social o que sea derogado el artículo [6o](#) del Decreto 555 de 2020, lo que suceda primero, deberá dar cumplimiento a los indicadores y metas de calidad respecto de frecuencia y tiempos de entrega, contenidas en los literales d) y e) del artículo [2o](#) de la Resolución Mintic 1552 de 2014 modificados mediante la Resolución MinTIC [3844](#) de 2014; hasta el 31 de mayo de 2021, deberá aplicar aquellas medidas expedidas en materia de indicadores y metas de calidad respecto de entrega de objetos postales, contenidas en el literal f) del artículo [2o](#) de la Resolución Mintic 1552 de 2014 modificado mediante la Resolución MinTIC [3844](#) de 2014; y hasta el 30 de junio de 2021, deberá dar cumplimiento a las disposiciones sobre cubrimiento expedidas por dicho Ministerio mediante el literal b) del artículo [2o](#) de la Resolución Mintic 1552 de 2014 y reportar el Formato 1.2 del TÍTULO REPORTES DE INFORMACIÓN de la Resolución CRC [5050](#) de 2016 vigente a la fecha de expedición de este acto administrativo.

Notas de Vigencia

- Inciso modificado por el artículo [12](#) de la Resolución 6370 de 2021, 'por la cual se suspenden los efectos de algunas disposiciones regulatorias de carácter general contenidas en la Resolución CRC [5050](#) de 2016, relacionadas con el régimen de calidad y otras obligaciones a cargo de los proveedores de redes y servicios de telecomunicaciones y los operadores postales, con ocasión de la ampliación de la declaratoria de la emergencia sanitaria por la pandemia del coronavirus Covid-19 y se dictan otras disposiciones', publicada en el Diario Oficial No. 51.783 de 30 de agosto de 2021.

- Inciso modificado por el artículo [21](#) de la Resolución 6315 de 31 de mayo de 2021, 'por la cual se amplía la vigencia de la suspensión de los efectos de algunas disposiciones regulatorias de carácter general contenidas en la Resolución CRC [5050](#) de 2016, con ocasión de la ampliación, hasta el 31 de agosto de 2021, de la declaratoria de la emergencia sanitaria por la pandemia del coronavirus COVID-19 y se dictan otras disposiciones', publicada en el Diario Oficial No. 51.691 de 31 de mayo de 2021.

- Inciso modificado por el artículo [29](#) de la Resolución 6183 de 26 de febrero de 2021, 'por la cual se amplía la vigencia de la suspensión de los efectos de algunas disposiciones regulatorias de carácter general contenidas en la Resolución CRC [5050](#) de 2016, con ocasión de la ampliación hasta el 31 de mayo de 2021 de la declaratoria de la emergencia sanitaria por la pandemia del coronavirus COVID-19 y se dictan otras disposiciones', publicada en el Diario Oficial No. 51.601 de 27 de febrero de 2021.

Legislación Anterior

Texto modificado por la Resolución 6315 de 2021:

<Inciso modificado por el artículo [21](#) de la Resolución 6315 de 2021. El nuevo texto es el siguiente:> Durante el período comprendido entre la fecha de publicación de esta resolución en el Diario Oficial y el 31 de agosto de 2021, el Operador Postal Oficial deberá cumplir las disposiciones expedidas por el Ministerio de Tecnologías de la Información y las Comunicaciones en materia de horarios de atención y condiciones de prestación del servicio, contenidas en el literal c) del artículo [2](#) de la Resolución MinTIC 1552 de 2014, y de indicadores y metas de calidad respecto de frecuencia y tiempos de entrega, contenidas en los literales d) y e) del artículo [2](#) de la Resolución MinTIC 1552 de 2014 modificados mediante la Resolución MinTIC 3844 de 2014; hasta el 31 de mayo de 2021, deberá aplicar aquellas medidas expedidas en materia de indicadores y metas de calidad respecto de entrega de objetos postales, contenidas en el literal f) del artículo [2](#) de la Resolución MinTIC 1552 de 2014 modificado mediante la Resolución MinTIC 3844 de 2014; y hasta el 30 de junio de 2021, deberá dar cumplimiento a las disposiciones sobre cubrimiento expedidas por dicho Ministerio mediante el literal b) del artículo [2](#) de la Resolución MinTIC 1552 de 2014 y reportar el Formato 1.2 del TÍTULO REPORTES DE INFORMACIÓN de la Resolución CRC [5050](#) de 2016 vigente a la fecha de expedición de este acto administrativo.

Texto modificado por la Resolución 6183 de 2021:

<Inciso modificado por el artículo [29](#) de la Resolución 6183 de 26 de 2021. El nuevo texto es el siguiente:> Durante el período comprendido entre la fecha de publicación de esta resolución en el Diario Oficial y el 31 de mayo de 2021, el Operador Postal Oficial deberá cumplir las disposiciones expedidas por el Ministerio de Tecnologías de la Información y las Comunicaciones en materia de horarios de atención y condiciones de prestación del servicio,

contenidas en el literal c) del artículo [2](#) de la Resolución MinTIC 1552 de 2014; hasta el 31 de mayo de 2021, deberá aplicar aquellas medidas expedidas en materia de indicadores y metas de calidad respecto de frecuencia, tiempos de entrega y entrega de objetos postales, contenidas en los literales d), e) y f) del artículo [2](#) de la Resolución MinTIC 1552 de 2014 modificados mediante la Resolución MinTIC [3844](#) de 2014; y hasta el 30 de junio de 2021, deberá dar cumplimiento a las disposiciones sobre cubrimiento expedidas por dicho Ministerio mediante el literal b) del artículo [2](#) de la Resolución MinTIC 1552 de 2014 y reportar el Formato 1.2 del TÍTULO REPORTES DE INFORMACIÓN de la Resolución CRC [5050](#) de 2016 vigente a la fecha de expedición de este acto administrativo.

Texto original de la Resolución 6128 de 2020:

<INCISO> Durante el período comprendido entre la fecha de publicación de esta resolución en el Diario Oficial y el 28 de febrero de 2021, el Operador Postal Oficial deberá cumplir las disposiciones expedidas por el Ministerio de Tecnologías de la Información y las Comunicaciones en materia de horarios de atención y condiciones de prestación del servicio, contenidas en el literal c) del artículo [2o](#) de la Resolución MinTIC 1552 de 2014; hasta el 31 de marzo de 2021, deberá aplicar aquellas medidas expedidas en materia de indicadores y metas de calidad respecto de frecuencia, tiempos de entrega y entrega de objetos postales, contenidas en los literales d), e) y f) del artículo [2o](#) de la Resolución MinTIC 1552 de 2014 modificados mediante la Resolución MinTIC [3844](#) de 2014; y hasta el 30 de junio de 2021, deberá dar cumplimiento a las disposiciones sobre cubrimiento expedidas por dicho Ministerio mediante el literal b) del artículo [2o](#) de la Resolución MinTIC 1552 de 2014 y reportar el Formato 1.2 del TÍTULO REPORTES DE INFORMACIÓN de la Resolución CRC [5050](#) de 2016 vigente a la fecha de expedición de este acto administrativo.

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 la prestación de todos los servicios pertenecientes al Servicio Postal Universal. A partir del 1 de febrero de 2021 el Operador Postal Oficial deberá actualizar las tarifas para la prestación de los mismos servicios de conformidad con el parágrafo del artículo [13.1.1.2.](#) de la Resolución CRC 5050 de 2016.

Finalmente, durante el período comprendido entre la fecha de publicación de esta resolución en el Diario Oficial y la entrada en vigor de la disposición del artículo [13.1.1.3.](#) de la Resolución CRC 5050 de 2016 contenida en el artículo [4](#) de esta resolución, el Operador Postal Oficial deberá garantizar el siguiente beneficio: Los servicios de correspondencia urbana y nacional no prioritaria para piezas de peso inferior a doscientos gramos (200g) tendrán un tope tarifario de 0,25% del valor de un (1) SMMLV siempre que cumplan de manera simultánea las siguientes características:

- a) Deben ser piezas postales individuales.
- b) El remitente debe ser una persona natural.
- c) La imposición debe hacerse de manera presencial en un punto de admisión del Operador Postal Oficial.
- d) En cada punto de admisión del Operador Postal Oficial, una persona podrá imponer un máximo de dos (2) piezas postales diarias bajo esta condición tarifaria.

Para este caso, el Operador Postal Oficial deberá llevar registro contable separado y desagregado para cada periodo y consignando al menos los ingresos y el número de piezas generados bajo esta modalidad. Así mismo deberá llevar un registro de los números de cédula y dato de contacto de los impositores y del número de piezas impuestas.

Dada en Bogotá D.C. a los 29 de diciembre de 2020

PUBLÍQUESE Y CÚMPLASE

NICOLÁS SILVA CORTÉS

Presidente

CARLOS LUGO SILVA

Director Ejecutivo

NOTAS AL FINAL:

1. De acuerdo con el numeral 3.6 del artículo [30](#) 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.”.
2. UPU. Congreso Extraordinario de Ginebra 2019, cuarta parte, artículo 18. Disponible en: <https://www.upu.int/en/Universal-Postal-Union/About-UPU/Acts>; y Actas Finales del XXI Congreso de la Unión Postal Universal, capítulo 2, artículo 16.
3. 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”.
4. 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>).
5. Denominado “Ciudadano Interesado” debido a la solicitud expresa de anonimización de los datos personales del remitente de estos comentarios.
6. Comunicación identificada con el radicado CRC No. 2020807390 del 10 de julio de 2020.



Disposiciones analizadas por Avance Jurídico Casa Editorial Ltda.

Compilación Jurídica MINTIC

n.d.

Última actualización: 30 de septiembre de 2022 - (Diario Oficial No. 52157 - 14 de septiembre de 2022)



MINTIC