RESOLUCIÓN 3844 DE 2014

(diciembre 18)

Diario Oficial No. 49.450 de 11 de marzo de 2015

MINISTERIO DE TECNOLOGÍAS DE LA INFORMACIÓN Y LAS COMUNICACIONES

<NOTA DE VIGENCIA: Resolución derogada en su totalidad el 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 6o del Decreto 555 de 2020, lo que suceda primero, por el artículo 9 de la Resolución 6128 de 2020. Consultar régimen de transición establecido en el artículo 10>

Por la cual se modifican los literales e), f) y g) del artículo 2o de la Resolución número 1552 de 2014.

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.

Prorroga el plazo para su derogatoria total hasta el 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 6o del Decreto 555 de 2020, lo que suceda primero.

- 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.

Prorroga hasta el 1 de septiembre el plazo para su derogatoria total.

- Resolución derogada en su totalidad a partir del 1 de julio de 2020 por el artículo 9 de la Resolución 6128 de 2020, 'por la cual se fijan los aspectos técnicos, los indicadores y las metas de los criterios de calidad y las tarifas para la prestación de los servicios pertenecientes al Servicio Postal Universal', publicada en el Diario Oficial No. 51.542 de 29 de diciembre de 2020. Consultar régimen de transición establecido en el artículo 10.

EL MINISTRO DE TECNOLOGÍAS DE LA INFORMACIÓN Y LAS COMUNICACIONES,

en ejercicio de sus facultades legales, y en especial de las que le confieren el artículo 13 de la Ley 1369 de 2009 y el Decreto número 223 de 2014, y

CONSIDERANDO:

Que los servicios postales son un servicio público en los términos previstos en artículo 365 de la Constitución Política, y conforme con las disposiciones establecidas en la Ley 1369 de 2009 le corresponde al Gobierno Nacional, a través del Ministerio de Tecnologías de la Información y las Comunicaciones, fijar la política general de los servicios postales.

Que en virtud de lo dispuesto en el artículo 3o numeral 1 de la Ley 1369 de 2009, 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 de acuerdo a las competencias asignadas por el artículo 13 de la Ley 1369 de 2009 y los artículos 5o, 7o y 8o, parágrafo 1o del Decreto número 223 de 2014, el Ministerio de Tecnologías de la Información y las Comunicaciones expidió la Resolución número 001552 de 2014, en la cual se fijaron los indicadores técnicos y de calidad para la prestación de los servicios de correo que hacen parte del Servicio Postal Universal.

Que mediante las comunicaciones con radicado número 632089 del 3 de octubre de 2014, 633586 del 14 de octubre de 2014 y 634815 del 20 de octubre de 2014, el Operador Postal Oficial, (OPO), solicitó modificación de los tiempos de entrega para los envíos de objetos no prioritarios, soportada en un análisis técnico de las condiciones geográficas del país.

Que mediante comunicaciones con radicado número 633586 del 14 de octubre de 2014 y 634815 del 20 de octubre de 2014, solicitó modificación del porcentaje de objetos entregados en buen estado, soportado en un análisis técnico sobre el proceso de tratamiento al que exponen los objetos admitidos, así como en un análisis sobre los estándares internacionales aplicables.

Que una vez evaluada la argumentación técnica aportada por el Operador Postal Oficial, se evidenció que el cumplimiento de los tiempos de entrega de los objetos postales del SPU en Colombia, están necesariamente afectados por factores externos como lo son la baja frecuencia aérea en algunas zonas del país y las dificultades que se presentan en el trasporte terrestre dadas las condiciones de las vías que se ven afectadas por los cambios climáticos. Por lo tanto se hace necesario ajustar la Resolución número 1552 de 2014 en lo relacionado con los tiempos de entrega de los envíos prioritarios y no prioritarios, de tal forma que se incluyan los factores descritos anteriormente.

Que en mérito de lo expuesto,

RESUELVE:

ARTÍCULO 1o. <Consultar vigencia directamente en el artículo 2 de la Resolución 1552 de 2014> Modificar los literales e), f) y g) del artículo 2o de la Resolución número 1552 de 2014, los cuales quedarán así:

"e) Tiempos de entrega. Los tiempos de entrega de objetos postales admitidos serán medidos en días hábiles, que se contarán a partir del día en que el usuario impone el objeto postal en el punto de presencia del OPO.

Se define "D" como el día en el que se impone el objeto postal en el punto de presencia del OPO.

Las entregas urbanas de envíos no prioritarios se deberán realizar en un tiempo máximo de dos (2) días (D+2). Las entregas urbanas de envíos prioritarios se deberán realizar en un tiempo máximo de un (1) día (D+1).

Las entregas nacionales de envíos prioritarios y no prioritarios en cabeceras municipales, se deberán realizar en un tiempo máximo conforme a la siguiente tabla:

		Envíos prioritarios	Envíos no prioritarios
ORIGEN	DESTINO	TIEMPO DE ENTREGA	
Municipio tipo 1	Municipio tipo 1	D+3	D+4
Municipio tipo 1	Municipio tipo 2	D+4	D+5
Municipio tipo 1	Municipio tipo 3	D+4	D+5
Municipio tipo 2	Municipio tipo 1	D+5	D+6
Municipio tipo 2	Municipio tipo 3	D+6	D+7
Municipio tipo 3	Municipio tipo 2	D+7	D+8
Cualquier municipio	Municipio tipo 4	El tiempo de entrega deberá ser propuesto por el OPO y aprobado por el MinTIC	El tiempo de entrega deberá ser propuesto por el OPO y aprobado por el MinTIC
Municipio tipo 4	Cualquier municipio	El tiempo de entrega deberá ser propuesto por el OPO y aprobado por el MinTIC	El tiempo de entrega deberá ser propuesto por el OPO y aprobado por el MinTIC

PARÁGRAFO 1o. En el caso de zonas rurales, el tiempo de entrega corresponderá al periodo en el cual el objeto postal está disponible para ser recogida por el destinatario en el punto de presencia del OPO. Se establece un tiempo mínimo de 20 días de disponibilidad de estos envíos para ser reclamados por el destinatario.

PARÁGRAFO 2o. Para la entrega de objetos postales a nivel internacional, los indicadores técnicos y de calidad son los previstos en los acuerdos suscritos entre el OPO y la Unión Postal Universal.

PARÁGRAFO 3o. El OPO deberá asegurar que el tiempo de entrega promedio se realice dentro de los parámetros indicados anteriormente. En piezas individualmente consideradas se tendrá una tolerancia de tres (3) días.

f) Entrega de objetos postales.

Los objetos postales deberán ser entregados en buen estado en un porcentaje mínimo conforme a la siguiente tabla.

Año	2014	2015	2016	2017
Porcentaje	96%	97%	98%	98%

Para el cálculo de dicho indicador, se considerará el número de objetos admitidos y el número de objetos entregados en buen estado con base en la siguiente fórmula.

Para objetos de curso nacional (origen y destino territorio nacional):

$$\text{\% de Objetos Postales entregados en buen estado} = \frac{\text{Número de objetos postales entregados en buen estado}}{\left[\text{Número de objetos postales admitidos - Número de devoluciones - Número de Rezagos}\right]}$$

-- Por rezago se entiende: objeto postal que no ha sido posible entregar al destinatario o devolver a su remitente o al operador de origen, por causas ajenas al OPO.

-- Por devoluciones se entiende: objetos postales que no ha sido posible su entrega al destinatario por causas ajenas al operador y han sido devueltos a su remitente.

-- Por objeto postal entregado en buen estado se entiende: objeto entregado por el operador en el domicilio del destinatario registrado en la cubierta del envío, en las mismas condiciones en las cuales fue recibido por el operador.

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

Para los objetos que provengan o estén destinados a otros países, el operador aplicará las definiciones así:

-- Servicio de salida: Será un objeto postal entregado en buen estado aquel que se entregue al operador designado de destino, en las mismas condiciones en que fue recibido.

-- Servicio de entrada: Será un objeto postal recibido aquel que se reciba después de su nacionalización y liberado por la autoridad competente.

-- Abandono Legal: Objeto postal que no es entregado al destinatario y/o no puede ser devuelto al operador remitente por causas ajenas al operador.

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

-- Devoluciones: Objeto postal que no puede ser entregado al destinatario por causas ajenas al operador y es devuelto al operador remitente.

En cuanto a las entregas realizadas, el porcentaje de entregas entrantes o salientes, deberá ser de mínimo el 98% considerando la siguiente fórmula:

Para objetos entrantes o salientes:

$$\text{\% de Objetos Postales entregados en buen estado} = \frac{\text{Número de objetos postales entregados en buen estado (al operador o al usuario)}}{\left[\text{Número de objetos postales admitidos - Número de abandonos legales - Número de incautaciones - Número de devoluciones - Número de rezagos}\right]}$$

Lo anterior sin perjuicio de la responsabilidad del OPO frente al usuario derivada de la pérdida o daño que pudiera haber sucedido del objeto postal correspondiente.

PARÁGRAFO 1o. Todos los objetos postales que se impongan individualmente por concepto del Servicio Postal Universal, deberán ser porteados con las estampillas emitidas por el Operador Postal Oficial.

g) Tarifas SPU

Todas las tarifas aplicadas por el OPO a los servicios incluidos en el SPU, deberán ser enviadas al Ministerio para ser aprobadas con diez (10) días hábiles de antelación al inicio de su aplicación, teniendo en cuenta el coste de la operación para la prestación del servicio más un margen razonable, debiendo adjuntar la memoria justificativa con los cálculos realizados para determinar dicha tarifas.

ARTÍCULO 2o. VIGENCIA. La presente resolución rige a partir de su publicación.

Publíquese y cúmplase.

Dada en Bogotá, D.C., a 18 de diciembre de 2014.

El Ministro de tecnologías de la información y las Comunicaciones,

DIEGO MOLANO VEGA.

Disposiciones analizadas por Avance Jurídico Casa Editorial Ltda.
Compilación Juridica MINTIC
n.d.
Última actualización: 30 de abril de 2024 - (Diario Oficial No. 52.728 - 15 de abril de 2024)