



Comisión de Regulación  
de Comunicaciones  
República de Colombia

## REPÚBLICA DE COLOMBIA



RESOLUCIÓN No. **2959** DE 2010

*"Por la cual se expide el Régimen de Reporte de Información de los Operadores de Servicios Postales a la Comisión de Regulación de Comunicaciones"*

### **LA COMISIÓN DE REGULACIÓN DE COMUNICACIONES**

En ejercicio de sus facultades legales y en especial las que le confieren los artículos 12 y 20 de la Ley 1369 de 2009 y,

#### **CONSIDERANDO**

Que de conformidad con lo establecido 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, la distribución equitativa de las oportunidades y los beneficios del desarrollo.

Que el artículo 365 de la Constitución Política establece que el Estado mantendrá la regulación, control y vigilancia de los servicios públicos, en procura de garantizar el mejoramiento continuo en la prestación de dichos servicios y la satisfacción del interés social.

Que la Ley 1369 de 2009 establece el régimen general de prestación de los servicios postales y determina las competencias de las entidades encargadas de la regulación, el control y la vigilancia de dichos servicios, incluidas las de la Comisión de Regulación de Comunicaciones – CRC-.

Que el artículo 1º de la Ley 1369 de 2009, señala que los servicios postales son servicios públicos en los términos del artículo 365 de la Constitución Política y, prevé que la prestación de los servicios postales estará sometida a la regulación, vigilancia y control del Estado, con sujeción a los principios de calidad, eficiencia y universalidad, entendida ésta como el acceso progresivo a la población en todo el territorio nacional.

Que la citada Ley, establece, entre otros, los siguientes objetivos: asegurar la prestación eficiente, óptima y oportuna de los servicios postales; asegurar que las tarifas permitan recuperar los costos eficientes de prestación del servicio y que reflejen distintos niveles de calidad; promover la libre competencia; y, estimular a los operadores a incorporar los avances tecnológicos en la prestación de los servicios postales.

Que el artículo 12 de la Ley 1369 de 2009 establece que, en ejercicio de sus funciones de regulación, la CRC *"podrá exigir la información que estime pertinente para velar que los operadores no incurran en prácticas desleales o restrictivas de la competencia o que*

*constituyan abuso de la posición dominante y que afecten los derechos de los usuarios de los servicios postales."*

Que el artículo 20 de la Ley en mención, establece dentro de las funciones regulatorias en asuntos postales otorgadas a la CRC, la de promover y regular la libre y leal competencia para la prestación de los servicios postales, así como expedir toda la regulación de carácter general y particular en las materias relacionadas con el régimen de tarifas, los parámetros de calidad de los servicios, los criterios de eficiencia y el régimen de protección al usuario, y regular los aspectos técnicos y económicos relacionados con las diferentes clases de servicios postales, diferentes a los comprendidos en el Servicio Postal Universal.

Que para el ejercicio de las funciones inmediatamente referidas, la CRC puede requerir información amplia, exacta, veraz y oportuna por parte de los Operadores de Servicios Postales, de conformidad con el artículo 20, numeral 7 de la mencionada Ley 1369 de 2009.

Que las competencias regulatorias de la CRC están circunscritas a un mercado postal, con el propósito de promover la libre competencia, de manera que los usuarios se beneficien de servicios eficientes y abarcan todo un mercado compuesto por una parte, por los concesionarios o licenciatarios de los servicios postales de servicios de correos y de mensajería especializada habilitados bajo el régimen de la Ley 80 de 1993 y el Decreto 229 de 1995 y de otra parte, por operadores de servicios postales habilitados que ofrecen los servicios de correo, postales de pago y de mensajería expresa de conformidad con la Ley 1369 de 2009.

Que la función de requerir información por parte de la CRC, otorgada por la citada ley, abarca a todos los operadores de servicios postales, incluidos los servicios que hacen parte del SPU, lo cual le permitirá conocer el comportamiento del mercado de manera global y adoptar las decisiones regulatorias verificando el impacto y diferencias sobre unos y otros servicios.

Que el mencionado artículo 20 de la Ley 1369 de 2009, prevé la facultad en cabeza de la CRC, de imponer multas diarias a los operadores que no suministren la información solicitada, hasta por *"100 salarios mínimos legales mensuales, por cada día en que incurran en esta conducta, según la gravedad de la falta y la reincidencia en su comisión."*

Que en el artículo 8 de la Resolución CRC 2567 de 2010 *"Por la cual se determina la tarifa mínima de los servicios de mensajería expresa que tengan como fin la distribución de objetos postales masivos y su interconexión entre operadores, y se dictan otras disposiciones"*, se establece un deber de reporte de información a cargo de los operadores postales de mensajería expresa masiva, relativo a las tarifas pactadas con sus usuarios y con otros operadores postales por concepto de interconexión para la prestación de dicho servicio, entre otros. Adicionalmente, el Anexo de la citada Resolución estableció los formatos para remitir la información requerida.

Que el deber de reporte de información establecido en el Artículo 8 de Resolución CRC 2567 de 2010, así como su respectivo anexo, serán incorporados al presente Régimen de Reporte de Información.

Que de conformidad con los términos del artículo 9 del Decreto 2696 de 2004, en el período comprendido entre el 24 de septiembre y el 12 de octubre de 2010, la Comisión publicó para comentarios del sector el proyecto de resolución y su respectivo documento de análisis, que corresponden a la propuesta regulatoria para la determinación de las obligaciones de reporte de información a cargo de los operadores postales, garantizando así la participación de todos los agentes interesados en el mismo, sobre el cual se recibieron comentarios por parte de diferentes agentes del sector.

Que con ocasión del concepto No.001502, registro 416228 del 19 de octubre de 2010 emitido por el Ministerio de Tecnologías de la Información y las Comunicaciones sobre los regímenes jurídicos de los servicios de mensajería expresa y especializada, la CRC publicó nuevamente para comentarios del sector, entre el 5 y el 22 de noviembre de 2010, el proyecto de resolución y su respectivo documento de análisis en los cuales se propone el régimen de reporte de información de los operadores de servicios postales a la CRC, los cuales fueron ajustados de conformidad con el citado concepto.

Que una vez finalizado el plazo definido por la CRC para recibir comentarios de los diferentes agentes del sector, se elaboró el documento que contiene las razones por las cuales se aceptan

o rechazan los planteamientos expuestos, el cual fue puesto a consideración del Comité de Comisionados de la Entidad y, posteriormente, presentado a los miembros de la Sesión de Comisión el 21 de diciembre de 2010.

## RESUELVE

**ARTÍCULO 1. ÁMBITO Y OBJETO DE APLICACIÓN.** La presente resolución tiene por objeto establecer el régimen de reporte de información a la Comisión de Regulación de Comunicaciones-CRC, por parte de los Operadores de Servicios Postales.

**ARTÍCULO 2. PRESENTACIÓN Y FORMATOS DE REPORTE DE INFORMACIÓN.** Los formatos de reporte de información que deberán ser diligenciados por los operadores de Servicios Postales se presentan en los anexos de la presente Resolución. Dichos anexos podrán ser modificados por el Director Ejecutivo de la CRC, previa aprobación del Comité de Comisionados.

Todos los reportes serán presentados a través del Sistema de Información Unificado del Sector de las Telecomunicaciones –SIUST- (www.siust.gov.co).

**ARTÍCULO 3. PUBLICACIÓN.** La CRC podrá publicar la información reportada de forma consolidada o desagregada por operador de servicios postales, a través de los mecanismos que considere pertinentes para el desarrollo de las funciones a su cargo.

**PARÁGRAFO:** En caso que exista información a la cual la Ley le haya conferido el carácter de confidencial, ésta no será publicada de manera desagregada por operador, y quedará sujeta a tratamiento reservado.

**ARTÍCULO 4. PERIODICIDAD.** Los reportes de información tendrán la periodicidad señalada en el Anexo 1 de la presente resolución y deberán ser enviados en la fechas indicadas en dicho anexo.

**ARTÍCULO 5. OBLIGACIÓN DE REPORTE DE INFORMACIÓN.** Los operadores de servicios postales deberán suministrar la información establecida en el presente régimen. El incumplimiento de esta obligación dará lugar a lo establecido en el numeral 7 del Artículo 20 de la Ley 1369 de 2009.

**ARTÍCULO 6. DEROGATORIAS.** La presente resolución deroga el artículo 8 así como el Anexo de la Resolución CRC 2567 de 2010.

**ARTÍCULO 7. PRIMER REPORTE DE INFORMACION.** Los reportes de información contenidos en los Anexos 2, 3 y 5 de la presente resolución, deberán efectuarse a partir del primer trimestre de 2011, y su envío a la CRC debe realizarse a más tardar el 15 de abril de 2011. Los reportes de información contenidos en los demás Anexos de la presente resolución deberán efectuarse en los términos señalados en el Anexo 1".

[ARTÍCULO MODIFICADO POR LA RES CRC 3024 DE 2011, ART 1.](#)

**ARTÍCULO 8. VIGENCIA.** La presente resolución rige a partir de la fecha de su publicación en el Diario Oficial.

Dada en Bogotá D.C. a los

## PUBLÍQUESE Y CÚMPLASE

**DIEGO MOLANO VEGA**  
Presidente

**CRISTHIAN LIZCANO ORTÍZ**  
Director Ejecutivo

Proyecto 9000-3-2  
ICF/MAD/GLC

**ANEXO 1  
CALENDARIO DE REPORTES**

<b>Tópico</b>	<b>Formato</b>	<b>Periodicidad</b>	<b>Discriminación de la información</b>	<b>Información a reportar</b>	<b>Fecha máxima de entrega a la CRC</b>
Anexo 2. Ingresos	1. Ingresos por servicios de mensajería  2. Ingresos por servicio de correo  3. Ingresos por servicios postales de pago y servicios financieros de correos  4. Ingresos por interconexión	Trimestral	Mensual	Enero Febrero	15 de abril
				Abril Mayo Junio	15 de julio
				Julio Agosto Septiembre	15 de octubre
				Octubre Noviembre Diciembre	15 de enero del año siguiente
Anexo 3. Tráfico	1. Envíos de los servicios de mensajería  2. Envíos de servicio de correo  3. Envíos de servicios postales de pago y servicios financieros de correos  4. Envíos recibidos por interconexión	Trimestral	Mensual	Enero Febrero	15 de abril
				Abril Mayo Junio	15 de julio
				Julio Agosto Septiembre	15 de octubre
				Octubre Noviembre Diciembre	15 de enero del año siguiente
Anexo 4. Tarifas	1. Tarifa para los servicios de mensajería expresa masiva	Trimestral	Trimestral	Enero 1 a marzo 31	15 de abril
				Abril 1 a junio 30	15 de julio
				Julio 1 a septiembre 30	15 de octubre
				Octubre 1 a diciembre 31	15 de enero del año siguiente
	2. Acuerdos de mensajería expresa masiva y de interconexión	Eventual	No Aplica	No Aplica	10 días hábiles después del evento
Anexo 5. Protección de los usuarios de servicios postales	1. PQRs  2. Solicitudes de Indemnizaciones	Trimestral	Trimestral	Enero 1 a marzo 31	15 de abril
				Abril 1 a junio 30	15 de julio
				Julio 1 a septiembre 30	15 de octubre
				Octubre 1 a diciembre 31	15 de enero del año siguiente
Anexo 6. Infraestructura	1. Puntos de atención al público  2. Centros de clasificación	Anual	No Aplica	A 31 de diciembre	31 de enero de cada año
Anexo 7. Personal	1. Número de empleados	Anual	No Aplica	A 31 de diciembre	31 de enero de cada año

Tópico	Formato	Periodicidad	Discriminación de la información	Información a reportar	Fecha máxima de entrega a la CRC
Anexo 8. Tarifas	1. Tarifa para los servicios de mensajería especializada masiva	Trimestral	Trimestral	Enero 1 a marzo 31	15 de abril
				Abril 1 a junio 30	15 de julio
				Julio 1 a septiembre 30	15 de octubre
				Octubre 1 a diciembre 31	15 de enero del año siguiente
	2. Acuerdos de mensajería especializada masiva y de Interconexión	Eventual	No aplica	No aplica	10 días hábiles después del evento
Anexo 9. Calidad del servicio	1. Porcentaje de objetos postales entregados en tiempo de entrega – Mensajería Expresa  2. Porcentaje de disponibilidad de giros nacionales – Servicios postales de pago nacionales  3. Porcentaje de objetos entregados en buen estado – Mensajería Expresa  4. Cantidad de objetos postales entregados en tiempo de entrega – Mensajería Especializada	Trimestral	Trimestral	Enero 1 a marzo 31	15 de abril
				Abril 1 a junio 30	15 de julio
				Julio 1 a septiembre 30	15 de octubre
				Octubre 1 a diciembre 31	15 de enero del año siguiente

ANEXO MODIFICADO POR LA [RES CRC 3550 DE 2012, ART 1.](#)

## ANEXO 2 INGRESOS

### Formato 1. Ingresos por servicios de mensajería

1 Tipo de servicio	2 Tipo de envío	3 Ámbito	4 Ingresos				
			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
Mensajería especializada	Envíos individuales	Local					
		Nacional					
		Internacional de salida					
		Internacional de entrada					
	Envíos masivos	Local					
		Nacional					
Mensajería expresa	Envíos individuales	Local					
		Nacional					
		Internacional de salida					
		Internacional de entrada					
	Envíos masivos	Local					
		Nacional					

1. Tipo de servicio:
  - a. Mensajería especializada: Para esta categoría se deben reportar envíos de hasta 2Kg.
  - b. Mensajería expresa: Para esta categoría se deben reportar envíos de hasta 5Kg.
2. Tipo de envío: se refiere a los tipos de envíos por los cuales se generaron ingresos:
  - a. Envíos individuales: cuando se trata de un objeto postal que se entrega a un operador postal para ser entregado a un único destinatario.
  - b. 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.
3. **Ámbito:**
  - a. Local: envíos dentro del mismo municipio o área metropolitana.
  - b. Nacional: envíos destinados a municipios o áreas metropolitanas diferentes a aquella en la que fue recibido por el operador.
  - c. Internacional de salida: envíos de Colombia hacia el exterior.
  - d. Internacional de entrada: envíos del exterior hacia Colombia.
4. Ingresos: indicar el monto total de los ingresos operacionales expresado en pesos corrientes, recibidos por la prestación del servicio de mensajería, por tipo de servicio, tipo de envío y ámbito. Los ingresos se deben reportar por cada rango de peso indicado. No se incluyen los ingresos recibidos de otro operador postal por concepto de interconexión.

**Formato 2. Ingresos por servicio de correo**

1	2	3	4					
			Ingresos					
Tipo de servicio	Tipo de envío	Ámbito	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
Correspondencia	Envíos individuales	Local						
		Nacional						
		Internacional de salida						
		Internacional de entrada						
	Envío masivos	Local						
		Nacional						
Encomiendas	Envíos individuales	Local						
		Nacional						
		Internacional de salida						
		Internacional de entrada						
	Envíos masivos	Local						
		Nacional						

1. Tipo de servicio: se refiere a los tipos de servicios, según las siguientes categorías:
  - a. Correspondencia: Para esta categoría se deben reportar los envíos de hasta 2Kg.
  - b. Encomienda: Para esta categoría se deben reportar los envíos de más de 2Kg. y hasta 30 Kg.
2. Tipo de envío: se refiere a los tipos de envíos por los cuales se generaron ingresos:
  - a. Envíos individuales: cuando se trata de un objeto postal que se entrega a un operador postal para ser entregado a un único destinatario.
  - b. 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.
3. **Ámbito:**

- a. Local: envíos dentro del mismo municipio o área metropolitana.
  - b. Nacional: envíos destinados a municipios o áreas metropolitanas diferentes a aquella en la que fue recibido por el operador.
  - c. Internacional de salida: envíos de Colombia hacia el exterior.
  - d. Internacional de entrada: envíos del exterior hacia Colombia.
4. Ingresos: indicar el monto total de los ingresos operacionales expresado en pesos corrientes, recibidos por la prestación del servicio de correo, por cada tipo de servicio, tipo de envío y ámbito. Los ingresos se deben reportar por cada rango de peso indicado. No se incluyen los ingresos recibidos de otro operador postal por concepto de interconexión.

**Formato 3. Ingresos por servicios postales de pago y servicios financieros de correo**

**a. Giros nacionales**

1	2		3
Nombre de la empresa	Origen - Destino del Giro		Ingreso total por servicio
	Municipio de origen	Municipio de destino	

**1. Nombre de la Empresa:** Denominación o razón social del comercializador o intermediario que hubiere celebrado acuerdo o contrato de colaboración empresarial con el Operador habilitado para la prestación de este servicio.

**2. Origen-Destino del Giro**

- **Municipio de Origen:** Datos de ubicación geográfica de los puntos de origen del giro. Se tienen en cuenta los 32 Departamentos y la ciudad de Bogotá D.C. Los municipios están de acuerdo con la división político-administrativa de Colombia, DIVIPOLA, presente en el sistema de consulta del DANE.

- **Municipio de Destino:** Datos de ubicación geográfica de los puntos de destino del giro. Se tienen en cuenta los 32 Departamentos y la ciudad de Bogotá D.C. Los municipios están de acuerdo con la división político-administrativa de Colombia, DIVIPOLA, presente en el sistema de consulta del DANE.

**3. Ingreso Total por Servicio:** Monto total de los ingresos operacionales expresado en pesos corrientes, recibidos por la prestación del servicio de giros teniendo en cuenta la información sobre origen y destino, establecidos en el punto 2.

**b. Giros internacionales**

1	2	3
Nombre de la empresa	Ámbito	Ingresos
	Internacional de salida	
	Internacional de entrada	

**1. Nombre de la Empresa:** Denominación o razón social del comercializador o intermediario que hubiere celebrado acuerdo o contrato de colaboración empresarial con el Operador habilitado para la prestación de este servicio.

**2. Ámbito**

- **Internacional de Salida:** Número de envíos de Colombia hacia el exterior.

- **Internacional de Entrada:** Número de envíos del exterior hacia Colombia.

**3. Ingresos:** Monto total de los ingresos operacionales expresado en pesos corrientes, recibidos por la prestación de servicios postales de giros, por ámbito internacional de salida o de entrada.



Los giros internacionales únicamente deberán ser diligenciados por el Operador Postal Oficial o Concesionario de Correo.

FORMATO MODIFICADO POR LA [RES. CRC 4191/2013 ART.2.\)](#)

**Formato 4. Ingresos por interconexión**

1	2				
Ámbito	Ingresos				
	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
Local					
Nacional					
Internacional					

1. **Ámbito:**
  - a. Local: envíos dentro del mismo municipio o área metropolitana.
  - b. Nacional: envíos destinados a municipios o áreas metropolitanas diferentes a aquella en la que fue recibido por el operador.
  - c. Internacional: envíos de Colombia hacia el exterior y viceversa.
  
2. **Ingresos:** indicar el monto total de los ingresos operacionales recibidos de otro operador postal por concepto de interconexión, expresado en pesos corrientes. Los ingresos se deben reportar por cada rango de peso indicado.

### ANEXO 3 TRAFICO

#### Formato 1. Envíos de los servicios de mensajería

1 Tipo de servicio	2 Tipo de envío	3 Ámbito	4 Número total de envíos					5 Peso total de los envíos				
			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	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
			Mensajería especializada	Envíos individuales	Local							
Nacional												
Internacional de salida												
Internacional de entrada												
	Envíos masivos	Local										
Nacional												
Mensajería expresa	Envíos individuales	Local										
		Nacional										
		Internacional de salida										
		Internacional de entrada										
	Envíos masivos	Local										
		Nacional										

1. Tipo de servicio:
  - a. Mensajería especializada: Para esta categoría se deben reportar envíos de hasta 2Kg.
  - b. Mensajería expresa: Para esta categoría se deben reportar envíos de hasta 5Kg.
  
2. Tipo de envío: se refiere a los tipos de envíos, dentro de las siguientes categorías:
  - a. Envíos individuales: cuando se trata de un objeto postal que se entrega a un operador postal para ser entregado a un único destinatario.
  - b. 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.
  
3. Ámbito:
  - a. Local: envíos dentro del mismo municipio o área metropolitana.
  - b. Nacional: envíos destinados a municipios o áreas metropolitanas diferentes a aquella en la que fue recibido por el operador.
  - c. Internacional de salida: envíos de Colombia hacia el exterior.
  - d. Internacional de entrada: envíos del exterior hacia Colombia.
  
4. Número total de envíos: indicar la cantidad total de objetos postales que fueron tramitados en 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. No se incluyen los envíos recibidos de otro operador postal por concepto de interconexión.
  
5. Peso total de los envíos: indicar el peso total (en kilogramos) de los envíos tramitados en el período de reporte, por tipo de servicio, tipo de envío y ámbito. El peso total se debe reportar por cada rango de peso indicado. No se incluye el peso de los envíos recibidos de otro operador postal por concepto de interconexión.

**Formato 2. Envíos del servicio de correo**

1	2	3	4						5						
			Número total de envíos						Peso total de los envíos						
			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	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	
Correspondencia	Envíos individuales	Local													
		Nacional													
		Internacional de salida													
		Internacional de entrada													
	Envío masivos	Local													
		Nacional													
Encomiendas	Envíos individuales	Local													
		Nacional													
		Internacional de salida													
		Internacional de entrada													
	Envíos masivos	Local													
		Nacional													

1. Tipo de servicio: se refiere a los tipos de servicios, según las siguientes categorías:
  - a. Correspondencia: Para esta categoría se deben reportar los envíos de hasta 2Kg.
  - b. Encomienda: Para esta categoría se deben reportar los envíos de más de 2 Kg. y hasta 30 Kg.
  
2. Tipo de envío: se refiere a los tipos de envíos, dentro de las siguientes categorías:
  - a. Envíos individuales: cuando se trata de un objeto postal que se entrega a un operador postal para ser entregado a un único destinatario.
  - b. 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.
  
3. Ámbito:
  - a. Local: envíos dentro del mismo municipio o área metropolitana.
  - b. Nacional: envíos destinados a municipios o áreas metropolitanas diferentes a aquella en la que fue recibido por el operador.
  - c. Internacional de salida: envíos de Colombia hacia el exterior.
  - d. Internacional de entrada: envíos del exterior hacia Colombia.
  
4. Número total de envíos: indicar la cantidad total de objetos postales que fueron tramitados en 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. No se incluyen los envíos recibidos de otro operador postal por concepto de interconexión.
  
5. Peso total de los envíos: indicar el peso total (en kilogramos) de los envíos tramitados en el período de reporte, por tipo de servicio, tipo de envío y ámbito. El peso total se debe reportar por cada rango de peso indicado. No se incluye el peso de los envíos recibidos de otro operador postal por concepto de interconexión.

**Formato 3. Envíos de servicios postales de pago y servicios financieros de correo**

1	2	3	4
Tipo de servicio	Ámbito	Número de giros	Valor total de los giros
Giros Nacionales	Nacional		
Giros Internacionales	Internacional de salida		
	Internacional de entrada		

1. Tipo de servicio:

- a. Giros Nacionales
  - b. Giros Internacionales
2. **Ámbito:**
    - a. Nacional: envíos en el territorio nacional.
    - b. Internacional de salida: envíos de Colombia hacia el exterior.
    - c. Internacional de entrada: envíos del exterior hacia Colombia.
  3. **Número de giros:** indicar la cantidad total de giros tramitados en el período de reporte, por cada ámbito. Los giros internacionales únicamente deberán ser diligenciados por el Operador Postal Oficial o Concesionario de Correo.
  4. **Valor total de los giros:** indicar la suma total del monto de los giros tramitados en el período de reporte, por cada ámbito. Los giros internacionales únicamente deberán ser diligenciados por el Operador Postal Oficial o Concesionario de Correo.

**Formato 4. Envíos recibidos por interconexión**

1	2					3				
	Número total de envíos					Peso total de los envíos				
	Ámbito	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	Hasta 1Kg	Mayor a 1Kg y hasta 2Kg	Mayor a 2Kg y hasta 3Kg	Mayor a 3Kg y hasta 4Kg
Local										
Nacional										
Internacional										

1. **Ámbito:**
  - a. Local: envíos dentro del mismo municipio o área metropolitana.
  - b. Nacional: envíos destinados a municipios o áreas metropolitanas diferentes a aquella en la que fue recibido por el operador.
  - c. Internacional: envíos de Colombia hacia el exterior y viceversa.
2. **Número total de envíos:** indicar la cantidad total de objetos postales que fueron recibidos de otros operadores por concepto de interconexión en el período de reporte, por ámbito. El número de envíos se debe reportar por cada rango de peso indicado.
3. **Peso total de los envíos:** indicar el peso total (en kilogramos) de los envíos recibidos de otros operadores por concepto de interconexión en el período de reporte, por ámbito. El peso total se debe reportar por cada rango de peso indicado.

**ANEXO 4  
TARIFAS**

**Formato 1. Tarifa para los servicios de mensajería expresa masiva**

Los operadores del servicio de mensajería expresa masiva deberán reportar a la CRC la información sobre las tarifas pactadas con sus usuarios y con otros operadores postales de mensajería expresa masiva por concepto de interconexión, para aquellos casos en que se negocien volúmenes anuales iguales o superiores a cien mil (100.000) envíos, de acuerdo con el siguiente formato:

1	2	3	4	5	6	
Fecha del acuerdo	Persona natural o jurídica con la que realiza el acuerdo	Tipo de acuerdo	Cantidad de objetos postales masivos pactados	Tarifa unitaria de la cantidad pactada	Zona geográfica	
					Departamento	Municipio

1. Fecha del acuerdo: Corresponde a la fecha en que se celebró el respectivo acuerdo (DD/MM/AAAA).
2. Persona natural o jurídica con la que realiza el acuerdo: Nombre de la persona natural o jurídica (empresa) con la cual se celebró el respectivo acuerdo.
3. Tipo de acuerdo: Indicar con la sigla UF en caso de que el acuerdo se haya realizado con un Usuario Final del servicio o con la sigla OMEM en caso de que el acuerdo se haya realizado con otro operador de mensajería expresa masiva.
4. Cantidad de objetos postales masivos pactados: Número de objetos postales masivos pactados en el contrato.
5. Tarifa unitaria de la cantidad pactada: Valor en pesos corrientes de la tarifa unitaria asociada al número de objetos postales masivos pactados en el respectivo contrato.
6. Zona geográfica: se refiere al municipio y departamento donde se desarrolla la distribución de objetos masivos del respectivo acuerdo.

**Formato 2. Acuerdos de mensajería expresa masiva y de interconexión**

Los operadores deberán remitir a la CRC copia de los acuerdos celebrados con usuarios del servicio de mensajería expresa masiva así como aquéllos que tengan por objeto la interconexión con otros operadores, donde se señalen las condiciones legales, técnicas, operativas y económicas pactadas, para aquellos casos en que se negocien volúmenes anuales iguales o superiores a cien mil (100.000) envíos, en un plazo no mayor a diez (10) días hábiles siguientes a la fecha en que fueron pactados. En caso de presentarse modificaciones a los acuerdos, los operadores deberán enviar a la CRC la información pertinente dentro de los diez (10) días hábiles siguientes a dicha modificación. Para el caso de acuerdos que tengan por objeto la interconexión entre operadores, será el Operador Interconectado el responsable de remitir a la CRC la copia de los acuerdos suscritos.

En caso que en los acuerdos se incluya información a la cual la Ley le haya conferido el carácter de confidencial, ésta debe ser reportada en documento separado, y quedará sujeta a tratamiento reservado.

1	2	3	4	5
Fecha del acuerdo	Persona natural o jurídica con la que realiza el acuerdo	Tipo de acuerdo	Archivo del acuerdo	Información considerada como confidencial

1. Fecha del acuerdo: Corresponde a la fecha en que se celebró el respectivo acuerdo (DD/MM/AAAA).

2. Persona natural o jurídica con la que realiza el acuerdo: Nombre de la persona natural o jurídica (empresa) con la cual se celebró el respectivo acuerdo.
3. Tipo de acuerdo: Indicar con la sigla UF en caso de que el acuerdo se haya realizado con un Usuario Final del servicio o con la sigla OMEM en caso de que el acuerdo se haya realizado con otro operador de mensajería expresa masiva.
4. Archivo del acuerdo: archivo adjunto que contiene las condiciones legales, técnicas, operativas y económicas pactadas en el acuerdo.
5. Información considerada como confidencial: archivo adjunto con información a la cual la Ley le haya conferido el carácter de confidencial.

**ANEXO 5  
PROTECCIÓN DE LOS USUARIOS DE LOS SERVICIOS POSTALES**

**Formato 1. PQRs**

1	2	3	4
Tipo de servicio postal	Tipo de PQR	Número de PQRs	Tiempo promedio de respuesta

1. Tipo de servicio postal:
  - a. Mensajería especializada.
  - b. Mensajería expresa.
  - c. Correo.
  - d. Servicios de giros nacionales y/o internacionales.
  
2. Tipo de PQR:
  - a. Deficiencia de atención al cliente.
  - b. Incumplimiento en tiempos de entrega.
  - c. Avería del objeto.
  - d. Pérdida del objeto postal.
  - e. Explotación del objeto postal.
  - f. Otros.
  
3. Número de PQRs: indicar el número de PQR por cada tipo.
  
4. Tiempo promedio de respuesta: indicar el tiempo promedio, en días hábiles, de respuesta a la PQR por cada tipo.

**Formato 2. Solicitudes de Indemnizaciones**

1	2	3	4	5	6
Tipo de servicio postal	Tipo de indemnización	Número de solicitudes de indemnizaciones	Número de indemnizaciones pagadas	Monto total pagado	Tiempo promedio de pago

1. Tipo de servicio postal:
  - a. Mensajería especializada.
  - b. Mensajería expresa.
  - c. Correo.
  - d. Servicios de giros nacionales y/o internacionales.
  
2. Tipo de indemnización:
  - a. Avería del objeto.
  - b. Pérdida del objeto postal.
  - c. Explotación del objeto postal.
  - d. Otros.
  
3. Número de solicitudes de indemnizaciones: indicar la cantidad de solicitudes de indemnización por cada tipo.
  
4. Número de indemnizaciones pagadas: indicar la cantidad de indemnizaciones pagadas por cada tipo.
  
5. Monto total pagado: indicar el valor total de las indemnizaciones pagadas por cada tipo de indemnización.
  
6. Tiempo promedio de pago: indicar el tiempo promedio, en días hábiles, de pago de las indemnizaciones por cada tipo.

## ANEXO 6 INFRAESTRUCTURA

### Formato 1. Puntos de atención al público

Corresponden a las oficinas donde se puede realizar la admisión y/o entrega de objetos postales y los puntos de recolección externos a dichas oficinas (buzones o expendios focalizados en este proceso).

1	2	3	4										5	6	7
			Servicio que presta												
			Mensajería especializada		Mensajería expresa		Correo		Giros nacionales		Giros internacionales				
Admisión	Entrega	Admisión	Entrega	Admisión	Entrega	Admisión	Entrega	Admisión	Entrega						

1. Tipo de oficina: indicar el tipo de oficina, dentro de las siguientes categorías:
  - a. Fija: oficinas permanentes situadas en una ubicación fija.
  - b. Móvil: son oficinas instaladas en un vehículo de transporte por carretera, un tren, un barco, etc., y que atienden las zonas desprovistas de oficina fija. Los carteros rurales que ofrecen prestaciones análogas a las de una oficina fija también son considerados como oficinas móviles. Éstos son carteros a los que el usuario puede entregar objetos postales.
  - c. Virtual: oficinas donde el usuario es atendido a través de medios no presenciales, tales como teléfono, correo electrónico, página Web, entre otros.
2. Departamento/Municipio: Son los datos de ubicación geográfica de los puntos de admisión. Se tienen en cuenta los 32 Departamentos y la ciudad de Bogotá D.C. Los municipios están de acuerdo con la división político-administrativa de Colombia, DIVIPOLA, presente en el sistema de consulta del DANE. Aplica solamente en el caso de oficinas fijas.
3. Dirección: indicar la dirección completa de ubicación del nodo. Aplica solamente en el caso de oficinas fijas.
4. Servicio que presta: para cada uno de los servicios que presta el operador postal, se debe indicar si se realiza admisión y/o entrega de objetos postales:
  - a. Admisión: el usuario puede ir a la oficina a imponer objetos postales.
  - b. Entrega: el usuario puede ir a la oficina a reclamar objetos postales.
5. Tipo de personal que atiende: escoger una de las siguientes opciones:
  - a. Propio: si es atendido por funcionarios del propio operador.
  - b. Externo: si es atendido por personal externo al propio operador.
6. Atención de PQR: indicar se si realiza atención de PQRs.
7. Solicitudes de indemnización: indicar si el usuario puede solicitar en el punto de atención la indemnización por avería, pérdida o expoliación de que trata la Ley 1369 de 2009.

### Formato 2. Centros de clasificación

Los Centros de Clasificación son aquellos sitios donde se realizan las funciones principales de clasificación de los objetos postales. Estos centros de clasificación se conectan entre ellos para el trámite del tráfico nacional y con el exterior para el trámite del tráfico internacional postal. Estos elementos son el corazón de la red, pues en ellos se procesa la mayor cantidad de información sobre origen y destino de las piezas, decisiones de enrutamiento conforme se haya diseñado la red y desde donde se puede controlar y medir el comportamiento de la red.



<b>1</b>		<b>2</b>
<b>Departamento</b>	<b>Municipio</b>	<b>Dirección</b>

1. Departamento/Municipio: Son los datos de ubicación geográfica de los puntos de admisión. Se tienen en cuenta los 32 Departamentos y la ciudad de Bogotá D.C. Los municipios están de acuerdo con la división político-administrativa de Colombia, DIVIPOLA, presente en el sistema de consulta del DANE.
2. Dirección: indicar la dirección completa de ubicación del nodo.

**ANEXO 7  
PERSONAL**

**Formato 1. Número de empleos**

1	2
Tipo	Número de funcionarios
Empleos directos con horario completo	
Empleos directos con horario parcial	
Empleos indirectos	

1. Indicar el tipo de empleos, dentro de los siguientes:
  - a. Empleos directos con horario completo: Indicar el número de empleados que cumplen la totalidad de la extensión horaria de la jornada laboral.
  - b. Empleos directos con horario parcial: Indicar el número de empleados que no cumplen la totalidad de la extensión horaria de la jornada laboral.
  - c. Empleos indirectos: Empleados que no tienen vínculo laboral directo con el operador postal.
2. Número de funcionarios: indicar el número de funcionarios por cada tipo.

**ANEXO 8  
TARIFAS APLICABLES AL SERVICIO DE MENSAJERÍA  
ESPECIALIZADA MASIVA**

**Formato 1. Tarifa para los servicios de mensajería especializada masiva**

Los operadores del servicio de mensajería especializada masiva deberán reportar a la CRC la información sobre las tarifas pactadas con sus usuarios y con otros operadores postales de mensajería especializada masiva por concepto de interconexión, para aquéllos casos en que se negocien volúmenes anuales iguales o superiores a cien mil (100.000) envíos, de acuerdo con el siguiente formato:

1	2	3	4	5	6	
Fecha del acuerdo	Persona natural o jurídica con la que realiza el acuerdo	Tipo de acuerdo	Cantidad de objetos postales masivos pactados	Tarifa unitaria de la cantidad pactada	Zona geográfica	
					Departamento	Municipio

1. Fecha del acuerdo: Corresponde a la fecha en que se celebró el respectivo acuerdo (DD/MM/AAAA).
2. Persona natural o jurídica con la que realiza el acuerdo: Nombre de la persona natural o jurídica (empresa) con la cual se celebró el respectivo acuerdo.
3. Tipo de acuerdo: Indicar con la sigla UF en caso de que el acuerdo se haya realizado con un Usuario Final del servicio o con la sigla OMEM en caso de que el acuerdo se haya realizado con otro operador de mensajería especializada masiva.
4. Cantidad de objetos postales masivos pactados: Número de objetos postales masivos pactados en el contrato.
5. Tarifa unitaria de la cantidad pactada: Valor en pesos corrientes de la tarifa unitaria asociada al número de objetos postales masivos pactados en el respectivo contrato.
6. Zona geográfica: Se refiere al municipio y departamento donde se desarrolla la distribución de objetos masivos del respectivo acuerdo.

**Formato 2. Acuerdos de mensajería especializada masiva y de interconexión**

Los operadores deberán remitir a la CRC copia de los acuerdos celebrados con usuarios del servicio de mensajería especializada masiva así como aquéllos que tengan por objeto la interconexión con otros operadores, donde se señalen las condiciones legales, técnicas, operativas y económicas pactadas, para aquéllos casos en que se negocien volúmenes anuales iguales o superiores a cien mil (100.000) envíos, en un plazo no mayor a diez (10) días hábiles siguientes a la fecha en que fueron pactados. En caso de presentarse modificaciones a los acuerdos, los operadores deberán enviar a la CRC la información pertinente dentro de los diez (10) días hábiles siguientes a dicha modificación. Para el caso de acuerdos que tengan por objeto la interconexión entre operadores, será el Operador Interconectado el responsable de remitir a la CRC la copia de los acuerdos suscritos.

En caso que en los acuerdos se incluya información a la cual la Ley le haya conferido el carácter de confidencial, ésta debe ser reportada en documento separado, y quedará sujeta a tratamiento reservado.

<b>1</b>	<b>2</b>	<b>3</b>	<b>4</b>	<b>5</b>
<b>Fecha del acuerdo</b>	<b>Persona natural o jurídica con la que realiza el acuerdo</b>	<b>Tipo de acuerdo</b>	<b>Archivo del acuerdo</b>	<b>Información considerada como confidencial</b>

1. Fecha del acuerdo: Corresponde a la fecha en que se celebró el respectivo acuerdo (DD/MM/AAAA).
2. Persona natural o jurídica con la que realiza el acuerdo: Nombre de la persona natural o jurídica (empresa) con la cual se celebró el respectivo acuerdo.
3. Tipo de acuerdo: Indicar con la sigla UF en caso de que el acuerdo se haya realizado con un Usuario Final del servicio o con la sigla OMEM en caso de que el acuerdo se haya realizado con otro operador de mensajería especializada masiva.
4. Archivo del acuerdo: Archivo adjunto que contiene las condiciones legales, técnicas, operativas y económicas pactadas en el acuerdo.
5. Información considerada como confidencial: Archivo adjunto con información a la cual la Ley le haya conferido el carácter de confidencial.

ANEXO ADICIONADO POR LA [RES CRC 3036 DE 2011](#), ART 8.

**ANEXO 9**

**CALIDAD DEL SERVICIO**

**Formato 1 Porcentaje de objetos postales entregados en tiempo de entrega – Mensajería Expresa**

1 Tipo de envío	2 Ámbito	3 Porcentaje de objetos postales entregados en tiempo de entrega							
		D+12	D+24	D+36	D+48	D+60	D+72	D+96	D+>96
		Envíos individuales	Local						
	Nacional								
	Internacional saliente								
Envíos masivos	Local								
	Nacional								

1. Tipo de envío:

- Envíos individuales: cuando se trata de un objeto postal que se entrega a un operador postal para ser repartido hacia 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.

2. Ámbito:

- Local: La entrega del objeto postal se realiza en el mismo municipio, municipios adyacentes o áreas metropolitanas en el cual fue recibido por el operador postal o según las políticas comerciales y operativas establecidas por cada operador postal.
- Nacional: La entrega del objeto postal se realiza en municipio o área metropolitana diferente a aquella en la cual fue recibido por el operador postal o según las políticas comerciales y operativas establecidas por cada operador postal.
- Internacional saliente: El objeto postal es recibido en Colombia y debe ser entregado en el extranjero.

3. Porcentaje de objetos postales: indicar el porcentaje de objetos postales que fueron entregados, dentro de un límite determinado de horas, es decir, cantidad en D+n, donde D representa la fecha de entrega del objeto postal por parte del usuario que envía y (n) el número de horas que transcurren entre esa fecha y la fecha de entrega al destinatario. No incluye los objetos postales tramitados por acceso y uso de la red a otros operadores postales.

- D+12: envíos entregados a más tardar 12 horas después de su imposición en la red postal.
- D+24: envíos entregados a más tardar 24 horas después de su imposición en la red postal.
- D+36: envíos entregados a más tardar 36 horas después de su imposición en la red postal.
- D+48: envíos entregados a más tardar 48 horas después de su imposición en la red postal.
- D+60: envíos entregados a más tardar 60 horas después de su imposición en la red postal.
- D+72: envíos entregados a más tardar 72 horas después de su imposición en la red postal.
- D+96: envíos entregados a más tardar 96 horas después de su imposición en la red postal.
- D+>96: envíos entregados en más de 96 horas después de su imposición en la red postal.

**Formato 2 Porcentaje de disponibilidad de giros nacionales – Servicios postales de pago nacionales**

Porcentaje de Disponibilidad de Giros Nacionales					
D+0	D+1	D+2	D+3	D+4	D+>4

1. Porcentaje de Giros Nacionales: indicar el porcentaje de giros nacionales que estuvieron disponibles para ser entregados a su destinatario, dentro de un límite determinado de días hábiles después ser impuestos por el remitente, es decir, cantidad en D+n, donde D representa la fecha de entrega del giro por parte del usuario que envía y (n) el número de días hábiles que transcurren entre esa fecha y la fecha en que el giro se encuentra disponible para ser entregado al destinatario.

- D+0: giros que estuvieron disponibles para ser entregados en el mismo día hábil de su imposición en la red postal.
- D+1: giros que estuvieron disponibles para ser entregados 1 día hábil después de su imposición en la red postal.
- D+2: giros que estuvieron disponibles para ser entregados 2 días hábiles después de su imposición en la red postal.
- D+3: giros que estuvieron disponibles para ser entregados 3 días hábiles después de su imposición en la red postal.
- D+4: giros que estuvieron disponibles para ser entregados 4 días hábiles después de su imposición en la red postal.
- D+>4: giros que estuvieron disponibles para ser entregados en más de 4 días hábiles después de su imposición en la red postal.

**Formato 3 Porcentaje de objetos entregados en buen estado - Mensajería Expresa**

1	2	3	4	5
Tipo de envío	Ámbito	No. de objetos postales entregados en buen estado	No. de objetos postales enviados	No. objetos postales perdidos, expoliados o averiados por fuerza mayor o caso fortuito
Envíos individuales	Local			
	Nacional			
Envíos masivos	Local			
	Nacional			

1. Tipo de envío:

- Envíos individuales: cuando se trata de un objeto postal que se entrega a un operador postal para ser repartido hacia 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.

2. Ámbito:

- Local: La entrega del objeto postal se realiza en el mismo municipio, municipios adyacentes o áreas metropolitanas en el cual fue recibido por el operador postal o según las políticas comerciales y operativas establecidas por cada operador postal.
- Nacional: La entrega del objeto postal se realiza en municipio o área metropolitana diferente a aquella en la cual fue recibido por el operador postal o según las políticas comerciales y operativas establecidas por cada operador postal.

3. Número de objetos postales entregados en buen estado: Corresponde a la definición del numeral 2.7 del Artículo 2º de la presente Resolución.

4. Número de objetos postales enviados: Corresponde a la definición del numeral 2.6 del Artículo 2º de la presente Resolución.

5. Número objetos postales perdidos, expoliados o averiados por fuerza mayor o caso fortuito.

ANEXO ADICIONADO POR LA [RES CRC 3095 DE 2011](#), ART 29.

**Formato 4 Cantidad de objetos postales entregados en tiempo de entrega – Mensajería Especializada**

1 <i>Tipo de envío</i>	2 <i>Ámbito</i>	3 <i>Objetos postales entregados en tiempo de entrega</i>							
		<i>D+</i>	<i>D+</i>	<i>D+</i>	<i>D+</i>	<i>D+</i>	<i>D+</i>	<i>D+</i>	<i>D+</i>
		<i>12</i>	<i>24</i>	<i>36</i>	<i>48</i>	<i>60</i>	<i>72</i>	<i>96</i>	<i>&gt;96</i>
<i>Envíos individuales</i>	<i>Urbano</i>								
	<i>Nacional</i>								
	<i>Internacional saliente</i>								
<i>Envíos masivos</i>	<i>Local</i>								
	<i>Nacional</i>								

1. Tipo de envío:

- Envíos individuales: cuando se trata de un objeto postal que se entrega a un operador postal para ser repartido hacia 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.

2. Ámbito:

- Urbano: Corresponde al ámbito local previsto en las definiciones contenidas en la Resolución CRC 3095 de 2011.
- Nacional: La entrega del objeto postal se realiza en municipio o área metropolitana diferente a aquella en la cual fue recibido por el operador postal o según las políticas comerciales y operativas establecidas por cada operador postal.
- Internacional saliente: El objeto postal es recibido en Colombia y debe ser entregado en el extranjero.

3. Objetos postales:

Indicar la cantidad de objetos postales que fueron entregados, dentro de un límite determinado de horas, es decir, cantidad en D+n, donde D representa la fecha de entrega del objeto postal por parte del usuario que envía y (n) el número de horas que transcurren entre esa fecha y la fecha de entrega al destinatario. No incluye los objetos postales tramitados por acceso y uso de la red a otros operadores postales.

- D+12: envíos entregados a más tardar 12 horas después de su imposición en la red postal.
- D+24: envíos entregados a más tardar 24 horas después de su imposición en la red postal.
- D+36: envíos entregados a más tardar 36 horas después de su imposición en la red postal.
- D+48: envíos entregados a más tardar 48 horas después de su imposición en la red postal.
- D+60: envíos entregados a más tardar 60 horas después de su imposición en la red postal.
- D+72: envíos entregados a más tardar 72 horas después de su imposición en la red postal.
- D+96: envíos entregados a más tardar 96 horas después de su imposición en la red postal.
- D+>96: envíos entregados en más de 96 horas después de su imposición en la red postal.