



Comisión de Regulación  
de Comunicaciones  
REPUBLICA DE COLOMBIA

## REPÚBLICA DE COLOMBIA



RESOLUCIÓN No. **3550** DE 2012

*"Por la cual se establece la obligación de reporte de información de indicadores de calidad para operadores de mensajería especializada y se modifica el Anexo 1 y se adiciona un formato al Anexo 9 de la Resolución CRC 2959 de 2010"*

### LA COMISION DE REGULACION DE COMUNICACIONES

En ejercicio de sus facultades legales, especialmente las conferidas por la Ley 1369 de 2009, y

#### CONSIDERANDO

Que el numeral 3° del artículo 20 de la Ley 1369 de 2009 establece como función de la Comisión de Regulación de Comunicaciones expedir toda la regulación de carácter general y particular en las materias relacionadas, entre otros, con los parámetros de calidad de los servicios así como los criterios de eficiencia del sector.

Que el numeral 7° del artículo 20 de la Ley 1369 de 2009 dispone que para el cumplimiento de sus funciones, la CRC tiene la potestad de requerir información amplia, exacta, veraz y oportuna a los operadores de los servicios postales a los que esta ley se refiere.

Que mediante los artículos 28 y 29 de la Resolución CRC 3095 de 2011<sup>1</sup>, se modificó el Anexo 1 y se adicionó el Anexo 9 de la Resolución CRC 2959 de 2010, fijando obligaciones de reporte de información sobre los indicadores de calidad para los servicios de Mensajería Expresa y Postales de Pago.

Que los operadores postales de Mensajería Especializada habilitados con el régimen anterior a la Ley 1369 de 2009, cuentan con parámetros, metas e indicadores de calidad establecidos en el Artículo 6° del Decreto 229 de 1995, a partir de lo cual la CRC estima que se requiere el establecimiento de la obligación de medición y de reporte del resultado de los mismos en forma periódica, de manera tal que se disponga de elementos que permitan conocer la realidad de la prestación de este servicio en esta materia.

Que al ser los operadores de Mensajería Especializada la fuente primordial y fidedigna de información veraz respecto de la situación de dicho servicio en el tiempo, la medición de indicadores de calidad representa una herramienta esencial para evaluar la efectividad de las medidas adoptadas sobre esta materia, y su reporte permitirá a la CRC, en ejercicio de sus funciones, intervenir en este mercado en caso de observarse necesario, en los términos de la normatividad vigente.

<sup>1</sup> Por medio de la cual se definen los parámetros, y se fijan indicadores y metas de calidad para los servicios postales diferentes a los comprendidos dentro del Servicio Postal Universal y se establece el modelo único para las pruebas de entrega.

2  
5

2

Que para efectos de disponer de información respecto de los parámetros de calidad con los cuales prestan sus servicios los operadores de Mensajería Especializada, se requiere modificar el Anexo 9 de la Resolución CRC 2959 de 2010 en el sentido de adicionar al mismo el Formato 4 "Cantidad de objetos postales entregados en tiempo de entrega -Mensajería Especializada", con el objetivo de que dichos agentes procedan a reportar la medición de los indicadores definidos en el literal e del artículo 6° del Decreto 229 de 1995.

Que el reporte de la información antes mencionada se deberá efectuar en los plazos indicados en el Anexo 1 de la Resolución CRC 2959 de 2010, para lo cual se requiere modificar el mismo en el sentido de incluir la información asociada al cumplimiento del Formato 4 del Anexo 9 por parte de los operadores de Mensajería Especializada.

Que esta Comisión una vez efectuado el cuestionario expedido por la SIC mediante Resolución No. 44649 del 25 de agosto de 2010, para verificar si las disposiciones contempladas en el presente acto administrativo restringen indebidamente la competencia, encontró que todas las respuestas a las preguntas fueron negativas. En consecuencia, de conformidad con el artículo 2° de la citada resolución, y en concordancia con el artículo 60 del Decreto 2897 de 2010, no fue necesario poner en conocimiento de la SIC el presente proyecto regulatorio.

Que en cumplimiento del Decreto 2696 de 2004, 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 las propuestas allegadas, el cual fue aprobado por el Comité de Comisionados según consta en el Acta No. 805 del 10 de febrero de 2012 y, posteriormente presentado a los miembros de la Sesión de Comisión del 20 de febrero de 2012, tal y como consta en el Acta No. 266.

En virtud de lo expuesto,

### RESUELVE

**ARTÍCULO PRIMERO.** Modificar el Anexo 1 de la Resolución CRC 2959 de 2010, el cual quedará de la siguiente manera:

#### ANEXO 1 CALENDARIO DE REPORTES

Tópico	Formato	Periodicidad	Discriminación de la información	Información a reportar	Fecha máxima de entrega a la CRC
Anexo 2. Ingresos	1. Ingresos por servicios de mensajería	Trimestral	Mensual	Enero Febrero Marzo	15 de abril
	2. Ingresos por servicio de correo			Abril Mayo Junio	15 de julio
	3. Ingresos por servicios postales de pago y servicios financieros de correos			Julio Agosto Septiembre	15 de octubre
	4. Ingresos por interconexión			Octubre Noviembre Diciembre	15 de enero del año siguiente
Anexo 3. Tráfico	1. Envíos de los servicios de mensajería	Trimestral	Mensual	Enero Febrero Marzo	15 de abril
	2. Envíos de servicio de correo			Abril Mayo Junio	15 de julio

Tópico	Formato	Periodicidad	Discriminación de la información	Información a reportar	Fecha máxima de entrega a la CRC
	3. Envíos de servicios postales de pago y servicios financieros de correos			Julio Agosto Septiembre	15 de octubre
	4. Envíos recibidos por			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
	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
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
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	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

25

8

Tópico	Formato	Periodicidad	Discriminación de la información	Información a reportar	Fecha máxima de entrega a la CRC
	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			Octubre 1 a diciembre 31	15 de enero del año siguiente

**ARTÍCULO 2.** Adicionar el Formato 4 al Anexo 9 de la Resolución CRC 2959 de 2010, el cual quedará de la siguiente manera:

**"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+	D+	D+	D+	D+	D+	D+	D+>
		12	24	36	48	60	72	96	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

25

76

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**

1					
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
<b>Tipo de envío</b>	<b>Ámbito</b>	<b>No. de objetos postales entregados en buen estado</b>	<b>No. de objetos postales enviados</b>	<b>No. objetos postales perdidos, expoliados o averiados por fuerza mayor o caso fortuito</b>
Envíos individuales	Local			
	Nacional			
Envíos masivos	Local			
	Nacional			

7  
28

8

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 2° de la presente Resolución CRC 3095 de 2009.

4. *Número de objetos postales enviados:* Corresponde a la definición del numeral 2.6 del Artículo 2° de la Resolución CRC 3095 de 2009.

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

**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>
		12	24	36	48	60	72	96	>96
<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.

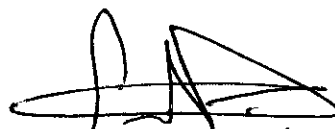
**Artículo 3. TIEMPO DE IMPLEMENTACIÓN.** Las obligaciones a cargo de los operadores de servicios postales de Mensajería Especializada establecidas en la presente Resolución, deberán implementarse a partir del 1º de abril de 2012, por lo tanto deberán efectuar el primer reporte de la información correspondiente al Anexo 9º Formato 4 a más tardar el 15 de julio de 2012, tomando para el efecto la información correspondiente al periodo comprendido entre el 1º de abril y el 30 de junio de 2012, en los periodos subsiguientes deberán dar cumplimiento a los periodos y plazos establecidos en el Anexo 1 de la Resolución CRC 2959 de 2010.

**ARTÍCULO 4. VIGENCIA Y DEROGATORIAS.** La presente resolución rige a partir de su publicación en el Diario Oficial, modifica en lo pertinente los Anexos 1 y 9 de la Resolución CRC 2959 de 2010 y deroga las disposiciones que le sean contrarias.

Dada en Bogotá D.C. a los **27 FEB 2012**

**NOTIFÍQUESE Y CÚMPLASE**

**DIEGO MOLANO VEGA**  
Presidente



**CARLOS ANDRÉS REBELLÓN**  
Director Ejecutivo

C.C. 10/02/2012. Acta No. 805.  
S.C. 20/02/2012. Acta No. 266.

NSC/SMUP



7

8