



COMISIÓN
DE REGULACIÓN
DE COMUNICACIONES
REPÚBLICA DE COLOMBIA

REVISIÓN DE LOS SERVICIOS VINCULADOS A RESERVA Y FRANQUICIA POSTAL

Documento Soporte

Coordinación de Diseño Regulatorio

Septiembre de 2026



@CRCCol



/CRCCol



/CRCCol



CRCCOL



@CRCCol

CONTENIDO

1.	INTRODUCCIÓN	4
2.	DESCRIPCIÓN Y CONTEXTUALIZACIÓN	4
2.1.	Cadena de valor de los servicios postales físicos.....	4
2.2.	Marco legal y regulatorio	7
2.2.1.	Área de reserva y Franquicia.....	8
2.2.2.	Régimen tarifario	11
2.3.	Antecedentes regulatorios	13
2.4.	Posible existencia de una falla de mercado	15
3.	OBJETIVOS Y ALCANCE DEL PROYECTO	16
3.1.	Objetivo general	16
3.2.	Objetivos específicos.....	17
3.2.	Alcance del proyecto	17
4.	DEFINICIÓN DEL MERCADO	18
4.1.	Caracterización del mercado	18
4.2.	Análisis desde la perspectiva de mercados relevantes.....	25
4.2.1.	Análisis de sustitubilidad por el lado de la demanda	26
4.2.2.	Análisis de sustitubilidad por el lado de la oferta	41
4.2.3.	Definición del mercado relevante geográfico	43
4.2.4.	Conclusiones.....	45
5.	APLICACIÓN DEL TEST DE LOS TRES CRITERIOS.....	45
5.1.	Análisis de competencia actual.....	46
5.2.	Competencia potencial	49
5.3.	Aplicación del derecho de la competencia	51
5.4.	Conclusión del test de los tres criterios – declaratoria del mercado como sujeto de regulación ex ante.....	53
6.	ANÁLISIS TARIFARIO	54

Revisión de los Servicios vinculados a Reserva y Franquicia postal	Código: 2000-41-7-20	Página 2 de 116
	Revisado por: Coord. Diseño Regulatorio	Fecha de revisión: 30/06/2026
Versión No. 5	Aprobado por: Relaciones con Grupos de Valor	Fecha de vigencia: 13/01/2025

6.1. Criterios generales	54
6.2. Tarifario vigente	57
6.3. Tarifas costo eficientes obtenidas del modelo	63
6.4. Conclusión del análisis tarifario	65
7. ALTERNATIVAS REGULATORIAS	67
7.1. Planteamiento de las alternativas	67
7.1.1. Alternativa 1: Statu quo - mantener el régimen de libertad tarifaria vigente.....	69
7.1.2. Alternativa 2: Adoptar las tarifas del Servicio Postal Universal (SPU) con su esquema de actualización	69
7.1.3. Alternativa 3: Tarifa fija basada en el modelo de empresa eficiente con actualización por IPC 70	
7.1.4. Alternativa 4: Tarifa fija basada en el modelo de empresa eficiente con actualización ponderada por IPC y salario mínimo	71
7.2. Evaluación de alternativas	73
7.2.1. Metodología multicriterio para medir la efectividad	74
7.2.1.1. Criterios de evaluación para la medición de la efectividad de las alternativas ...	76
7.2.1.2. Resultados de la evaluación de efectividad	78
7.2.2. Identificación de los costos de las alternativas	82
7.2.3. Resultado de la evaluación costo-efectividad	92
8. PROPUESTA REGULATORIA	95
9. PARTICIPACIÓN DEL SECTOR.....	98
10. BIBLIOGRAFÍA	98
11. ANEXOS	102
Anexo 1. Metodología: Análisis multicriterio mediante proceso de análisis jerárquico.....	102
Anexo 2. Matriz de importancias relativas.....	106
Anexo 3. Evolución del servicio de correo	106

Revisión de los Servicios vinculados a Reserva y Franquicia postal	Código: 2000-41-7-20	Página 3 de 116
	Revisado por: Coord. Diseño Regulatorio	Fecha de revisión: 30/06/2026
Versión No. 5	Aprobado por: Relaciones con Grupos de Valor	Fecha de vigencia: 13/01/2025

REVISIÓN DE LOS SERVICIOS VINCULADOS A RESERVA Y FRANQUICIA POSTAL

1. INTRODUCCIÓN

El presente documento expone los elementos técnicos, jurídicos y económicos que sustentan la necesidad de revisar las condiciones en las que se establecen las tarifas del servicio de correo certificado físico sobre objetos postales masivos prestados a impositores del Área de reserva y de la Franquicia postal, servicio que es prestado exclusivamente por el Operador Postal Oficial (OPO), función que actualmente es ejercida por Servicios Postales Nacionales S.A., quien opera la marca comercial «4-72».

La revisión surge de la coexistencia de dos elementos relevantes: por una parte, la prestación exclusiva por parte del OPO, derivada del marco legal vigente; y, por otra, la ausencia de criterios tarifarios específicos para algunos servicios que no hacen parte del Servicio Postal Universal (SPU). Lo anterior, hace necesario analizar las condiciones de competencia del servicio y determinar si las tarifas aplicadas responden a criterios de eficiencia, razonabilidad económica y sostenibilidad en la prestación del servicio.

Para ello, el documento delimita el mercado relevante y evalúa sus condiciones de competencia mediante el test de los tres criterios previsto en la regulación vigente. Asimismo, analiza las condiciones de determinación y el nivel de las tarifas aplicadas por el OPO, contrastándolas con referentes comparables y con valores asociados a costos eficientes de prestación.

A partir de los resultados de estos análisis, se determina la procedencia de una intervención regulatoria y, de ser el caso, se evalúan las alternativas disponibles para establecer las condiciones tarifarias aplicables al servicio, de acuerdo con los criterios de eficiencia, transparencia y sostenibilidad previstos en el régimen postal.

2. DESCRIPCIÓN Y CONTEXTUALIZACIÓN

2.1. Cadena de valor de los servicios postales físicos

En Colombia, la prestación de los servicios postales definidos por la Ley 1369 de 2009, estos son servicios de correo, mensajería expresa y servicios postales de pago, se encuentra sometida al régimen de habilitación y registro previsto en dicha ley y en sus disposiciones reglamentarias. En términos generales, quienes pretendan prestar estos servicios deben cumplir los requisitos establecidos en el

Revisión de los Servicios vinculados a Reserva y Franquicia postal	Código: 2000-41-7-20	Página 4 de 116
	Revisado por: Coord. Diseño Regulatorio	Fecha de revisión: 30/06/2026
Versión No. 5	Aprobado por: Relaciones con Grupos de Valor	Fecha de vigencia: 13/01/2025

artículo 4 de la Ley 1369 de 2009 y encontrarse inscritos en el Registro de Operadores Postales administrado por el Ministerio de Tecnologías de la Información y las Comunicaciones (MinTIC).

En el caso del Operador Postal Oficial (OPO), su condición se deriva del contrato de concesión celebrado con la Nación y se encuentra sometida a un régimen particular. Asimismo, de acuerdo con el artículo 5 de la Ley 1369 de 2009, el OPO está autorizado para prestar todos los servicios postales definidos en dicha ley, incluidos los servicios comprendidos en el Servicio Postal Universal (SPU), así como aquellos que no forman parte de este.

Para prestar servicios postales físicos, entendidos para efectos de este análisis como aquellos que involucran la movilización y entrega material de documentos y paquetes, los operadores deben disponer directamente, o mediante acuerdos con otros agentes, de los procesos, recursos e infraestructura logística necesarios para cumplir las condiciones aplicables al servicio ofrecido. Estos elementos pueden examinarse a partir de la cadena de valor de los servicios postales físicos, entendida como el conjunto articulado de actividades que permite llevar un objeto postal desde el remitente hasta su destinatario y gestionar la información y las novedades asociadas al envío.

Los operadores de correo y de mensajería expresa desarrollan, en términos generales, una cadena logística similar, conformada por las etapas de preparación y admisión, recolección, clasificación, transporte, distribución y entrega. No obstante, las condiciones bajo las cuales se ejecutan estas actividades pueden variar según el tipo de servicio, las características del objeto postal, el volumen de los envíos, los tiempos de entrega, el alcance geográfico, las necesidades de trazabilidad y la exigencia de prueba o certificación de entrega.

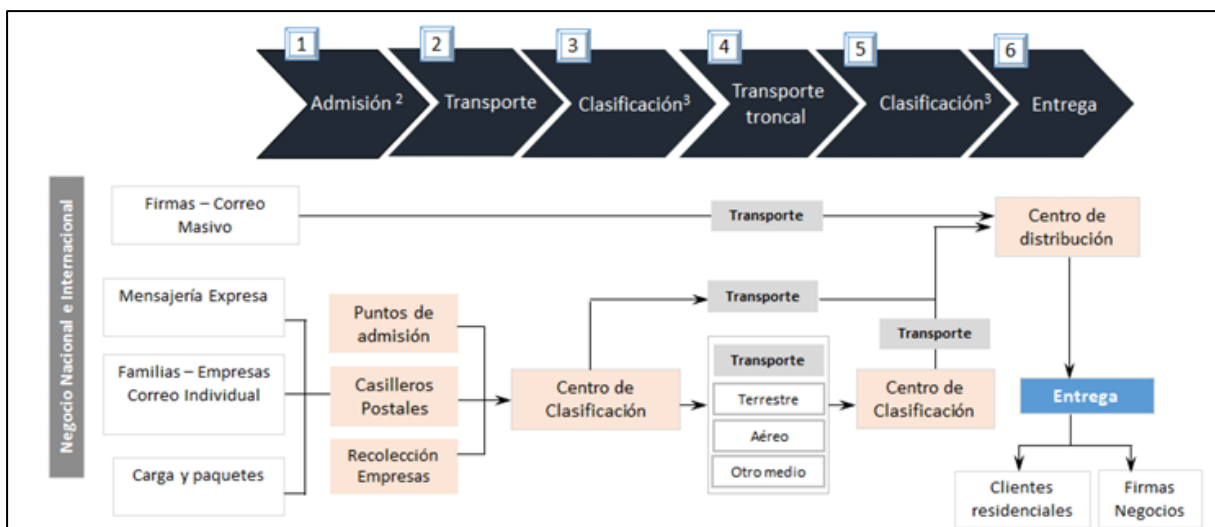
La cadena de valor de los servicios postales físicos fue presentada por esta Comisión en 2020 en el documento soporte del proyecto regulatorio «Revisión de criterios para la prestación del SPU»¹, a partir de los insumos entregados por la Unión Temporal Modelo de Costos 2019², que a su vez tomó como referencia los productos de la consultoría «Diagnóstico de Barreras Regulatorias del Sector Postal y Hoja de Ruta» desarrollado en 2017 por la Unión Temporal CRC Postal³. Esta cadena de valor se resume en la Ilustración 1.

¹ CRC. Documento soporte «Revisión de criterios para la prestación del SPU». Octubre de 2020. [en línea] Disponible en: https://www.crcm.gov.co/system/files/Proyectos%20Comentarios/2000-5902/Propuestas/documento_soporte_spu_vf_ajust.pdf

² UNIÓN TEMPORAL MODELO POSTAL 2019. Consultoría Modelo de Costos - Sector Postal. Informe Final. Contrato CRC 095 de 2019. Bogotá, D.C. Octubre de 2020.

³ UT CRC POSTAL. Documento Cadena de Valor y Nuevos Modelos de Negocio (Informe 2). Estudio Diagnóstico de Barreras Regulatorias del Sector Postal y Hoja De Ruta. Contrato CRC 059 de 2017 [en línea] Disponible en: https://www.crcm.gov.co/sites/default/files/webcrc/noticias/documents/Cadena_de_Valor_y_Nuevos_Modelos_de_Negocio_hrp.pdf

Revisión de los Servicios vinculados a Reserva y Franquicia postal	Código: 2000-41-7-20	Página 5 de 116
	Revisado por: Coord. Diseño Regulatorio	Fecha de revisión: 30/06/2026
Versión No. 5	Aprobado por: Relaciones con Grupos de Valor	Fecha de vigencia: 13/01/2025

Ilustración 1. Cadena de valor del mercado de servicios postales físicosFuente: CRC (2020)⁴

Como se observa en la Ilustración 1, la prestación de los servicios postales físicos comprende, en términos generales, las actividades de admisión y recolección, clasificación, transporte, distribución y entrega de los objetos postales, así como la gestión de la información y de las novedades asociadas al envío. Si bien los servicios de correo y mensajería expresa comparten buena parte de esta cadena logística, las condiciones bajo las cuales se desarrollan estas actividades pueden variar en función del tipo de servicio, las características y el volumen de los objetos postales, el alcance geográfico, los tiempos de entrega y los requerimientos de seguimiento y certificación.

En particular, la prestación de servicios sobre objetos postales masivos presenta características operativas que pueden generar eficiencias a lo largo de la cadena. El elevado volumen de envíos y la posibilidad de que el impositor realice actividades de preparación, alistamiento, ordenamiento, clasificación previa y consolidación permiten reducir algunas de las actividades que debe desarrollar directamente el operador postal. Asimismo, variables como el volumen, la cobertura, los tiempos de entrega y las demás condiciones operativas del servicio pueden incidir en los recursos requeridos para su prestación y, en consecuencia, en su estructura de costos.

Adicionalmente, en el caso del OPO, para la prestación del servicio objeto de análisis pueden utilizarse elementos comunes de la infraestructura y de la red empleada para la prestación de otros servicios postales. La utilización de una misma red para movilizar distintos tipos de envíos y la agregación de volúmenes pueden generar economías de escala y de alcance, aspecto que resulta relevante para el

⁴ Ibidem.

Revisión de los Servicios vinculados a Reserva y Franquicia postal	Código: 2000-41-7-20	Página 6 de 116
	Revisado por: Coord. Diseño Regulatorio	Fecha de revisión: 30/06/2026
Versión No. 5	Aprobado por: Relaciones con Grupos de Valor	Fecha de vigencia: 13/01/2025

posterior análisis de las condiciones de prestación y de la relación entre los costos y las tarifas del servicio. Las diferencias jurídicas, operativas y funcionales existentes entre los distintos servicios postales serán consideradas posteriormente en el análisis de sustituibilidad y en la delimitación del mercado relevante.

El detalle de las actividades que integran cada una de las etapas de la cadena de valor de los servicios postales físicos puede consultarse en el documento soporte del proyecto regulatorio «Revisión de criterios para la prestación del Servicio Postal Universal»⁵, publicado por la CRC en 2020, en el cual se desarrolló esta cadena a partir de los estudios y análisis adelantados previamente por la Comisión⁶.

2.2. Marco legal y regulatorio

La Ley 1369 de 2009, conocida como «Ley Postal», establece el régimen general de los servicios postales en Colombia y define las reglas aplicables a los operadores habilitados para prestar dichos servicios. En virtud de esta ley, el mercado postal colombiano está compuesto por diferentes categorías de servicios, entre las que se encuentran los servicios de correo, mensajería expresa y servicios postales de pago, los cuales pueden ser prestados por operadores habilitados por el MinTIC, de conformidad con las condiciones previstas en la normativa vigente⁷.

Dentro de este esquema, el numeral 4.1 del artículo 3 de la Ley 1369 de 2009 define al OPO o Concesionario de Correo como la persona jurídica habilitada por el MinTIC que, mediante contrato de concesión, presta el servicio postal de correo y que, adicionalmente, puede prestar servicios de mensajería expresa y servicios postales de pago mediante la correspondiente habilitación. Así, el OPO constituye una categoría particular de operador postal a la cual el legislador asignó determinadas funciones y responsabilidades asociadas a la prestación de servicios de interés público.

En particular, el numeral en mención dispone que el SPU, la Franquicia postal, el servicio de giros internacionales y el Área de reserva serán prestados de manera exclusiva por el OPO. De esta forma, aunque la prestación de diversos servicios postales se desarrolla en un entorno en el que participan múltiples operadores habilitados, el legislador reservó a este operador la prestación de determinados servicios específicos, configurando para estos un régimen diferenciado respecto del resto del mercado postal.

⁵ Consulte el Micrositio del proyecto en: <https://www.crcm.gov.co/es/biblioteca-virtual/revision-criterios-para-prestacion-servicio-postal-universal-spu>

⁶ UT CRC POSTAL. Documento Cadena de Valor y Nuevos Modelos de Negocio (Informe 2). Estudio Diagnóstico de Barreras Regulatorias del Sector Postal y Hoja De Ruta. Contrato CRC 059 de 2017 [en línea] Disponible en: https://www.crcm.gov.co/sites/default/files/webcra/noticias/documents/Cadena_de_Valor_y_Nuevos_Modelos_de_Negocio_hrp.pdf

⁷ Ley 1369 del 30 de diciembre de 2009. Por medio de la cual se establece el régimen de los servicios postales y se dictan otras disposiciones [en línea]. Bogotá, D.C.: Diario Oficial. 2009. nro. 47578. Disponible en: http://www.secretariassenado.gov.co/senado/basedoc/ley_1369_2009.html

Revisión de los Servicios vinculados a Reserva y Franquicia postal	Código: 2000-41-7-20	Página 7 de 116
	Revisado por: Coord. Diseño Regulatorio	Fecha de revisión: 30/06/2026
Versión No. 5	Aprobado por: Relaciones con Grupos de Valor	Fecha de vigencia: 13/01/2025

2.2.1. Área de reserva y Franquicia

Dentro del marco de la Ley 1369 de 2009 se atribuyó al OPO, además de la obligación de prestar los servicios que hacen parte del Régimen del SPU, la exclusividad sobre la prestación del servicio sobre clientes del Área de reserva y sobre los beneficiarios de la Franquicia postal.

Respecto del Área de reserva, el artículo 15 de la Ley 1369 de 2009 dispone que el OPO es el único autorizado para prestar los servicios de correo a las entidades definidas como integrantes de las ramas Ejecutiva, Legislativa y Judicial del poder público. La misma disposición prevé que las entidades públicas podrán contratar servicios de mensajería expresa de conformidad con las normas de contratación que les resulten aplicables.

Esta disposición delimita la exclusividad atribuida al OPO en función tanto del servicio como del tipo de usuario. En consecuencia, cuando las entidades comprendidas en el Área de reserva requieren servicios de correo, únicamente pueden contratar su prestación con el OPO. Esta restricción no se extiende a los servicios de mensajería expresa, respecto de los cuales dichas entidades pueden contratar con otros operadores habilitados, de acuerdo con sus necesidades y con el régimen de contratación aplicable. Por tanto, en el segmento correspondiente a los servicios de correo, la demanda de estas entidades se encuentra legalmente vinculada al OPO, circunstancia relevante para la posterior delimitación del mercado y el análisis de sus condiciones de competencia.

Por su parte, el numeral 5 del artículo 3 de la Ley 1369 de 2009 define las Franquicias como el derecho que adquieren determinadas personas jurídicas, públicas o privadas, para eximirse del pago de la tarifa por el envío de los servicios postales de correspondencia y de correo telegráfico prestados por el OPO o Concesionario de Correo al momento de su imposición.

En relación con la financiación de este esquema, el artículo 47 de la Ley 1369 de 2009 determina las entidades responsables de asumir y apropiar los recursos necesarios para cubrir el valor de las Franquicias postales. Cuando estas benefician a entidades públicas, su costo debe ser asumido y presupuestado por el ministerio del ramo al cual se encuentren adscritas o vinculadas. A su vez, las Franquicias reconocidas en tratados o acuerdos internacionales deben ser asumidas por el Ministerio de Relaciones Exteriores.

Tratándose de Franquicias que benefician a las ramas Legislativa y Judicial, corresponde al Congreso de la República y al Consejo Superior de la Judicatura, respectivamente, efectuar las apropiaciones presupuestales necesarias para su pago. Asimismo, la disposición asigna al Fondo Único de Tecnologías de la Información y las Comunicaciones el pago de las Franquicias específicamente señaladas en el parágrafo 2 del mismo artículo⁸.

⁸ Las franquicias de que trata el artículo 1o del Decreto 2758 de 1955 y el artículo 38 de la Ley 361 de 1997.

Revisión de los Servicios vinculados a Reserva y Franquicia postal	Código: 2000-41-7-20	Página 8 de 116
	Revisado por: Coord. Diseño Regulatorio	Fecha de revisión: 30/06/2026
Versión No. 5	Aprobado por: Relaciones con Grupos de Valor	Fecha de vigencia: 13/01/2025

De acuerdo con el parágrafo 1 del artículo 47, las entidades responsables deben incorporar en sus presupuestos los montos necesarios para atender estas obligaciones, y los valores causados por la prestación de las Franquicias deben ser pagados al OPO. En consecuencia, la Franquicia postal no supone que el servicio carezca de remuneración, sino que exime a su beneficiario del pago de la tarifa al momento de la imposición y traslada la obligación de financiarla y pagarla a la entidad pública determinada por la ley⁹.

Finalmente, el parágrafo 4 contempla una Franquicia total para los cecogramas remitidos por personas con discapacidad visual y por las entidades que les presten servicios. Para su aplicación, el OPO debe llevar un registro de las personas y entidades con derecho a este beneficio.

Este esquema genera una separación entre el beneficiario de la Franquicia, quien utiliza el servicio sin pagar la tarifa al momento de la imposición, y la entidad pública responsable de apropiar los recursos y efectuar el pago al OPO. Esta particularidad será considerada en el análisis de la demanda y de las condiciones de determinación de las tarifas aplicables al servicio.

Adicionalmente, mediante la Resolución 466 de 2025¹⁰, el MinTIC reglamentó las condiciones de prestación, reconocimiento y pago de los servicios con cargo a la Franquicia postal. Esta disposición contempla tanto los envíos de correspondencia física como el correo electrónico postal certificado. Este último puede ser utilizado con cargo a la Franquicia por las entidades judiciales y administrativas que ejerzan funciones jurisdiccionales para las notificaciones reguladas en el artículo 8 de la Ley 2213 de 2022.

Si bien dicha resolución reconoce el correo electrónico postal certificado como un servicio de correo de naturaleza electrónica, el presente proyecto se circunscribe al correo certificado físico prestado sobre objetos postales masivos. No obstante, el servicio electrónico será considerado en el análisis de sustituibilidad por el lado de la demanda para aquellos usos en los que pueda satisfacer la misma necesidad del remitente.

Ahora bien, dentro de los servicios de correo que pueden ser prestados por el OPO se encuentra el servicio de correo certificado. Este servicio adquiere especial relevancia para los esquemas de Área de reserva y Franquicia postal, en la medida en que es utilizado para el envío de comunicaciones que requieren acreditar tanto su admisión como su entrega al destinatario.

⁹ El parágrafo 3 del artículo 47 de la Ley 1369 de 2009 estableció un mecanismo específico para el reconocimiento y pago de las sumas adeudadas a Servicios Postales Nacionales S.A. por concepto de Franquicias postales causadas entre septiembre de 2006 y el 31 de diciembre de 2010. Dado su carácter transitorio y referido a obligaciones históricas, esta disposición no incide en las condiciones actuales de financiación ni en la determinación vigente de las tarifas aplicables a la Franquicia postal.

¹⁰ «Por la cual se fijan las condiciones de prestación de los servicios con cargo a la Franquicia Postal, las condiciones de uso del correo electrónico postal certificada, así como el procedimiento para el reconocimiento y pagos asociados a la prestación de ese servicio».

Revisión de los Servicios vinculados a Reserva y Franquicia postal	Código: 2000-41-7-20	Página 9 de 116
	Revisado por: Coord. Diseño Regulatorio	Fecha de revisión: 30/06/2026
Versión No. 5	Aprobado por: Relaciones con Grupos de Valor	Fecha de vigencia: 13/01/2025

En relación con este servicio, el artículo 2.2.8.2.2.2 del Decreto 1078 de 2015¹¹ establece que el correo certificado hace parte del SPU. No obstante, el parágrafo 1 de la misma disposición señala expresamente que los servicios de correo certificado prestados sobre objetos postales masivos a personas jurídicas públicas o privadas, así como a impositores del Área de reserva o de la Franquicia postal, no forman parte del SPU.

En consecuencia, el marco normativo vigente distingue entre los servicios de correo certificado que hacen parte del SPU y aquellos que, aun correspondiendo a dicha modalidad de servicio, se encuentran expresamente excluidos de este cuando son prestados sobre objetos postales masivos a personas jurídicas públicas o privadas o a impositores del Área de reserva o de la Franquicia postal.

En ejercicio de sus competencias, la CRC ha expedido diversas medidas regulatorias compiladas en la Resolución CRC 5050 de 2016, mediante las cuales se regulan distintos aspectos asociados a la prestación de los servicios postales. Entre estas disposiciones se encuentran el Régimen de Protección de los Derechos de los Usuarios de los Servicios Postales¹², las reglas aplicables a los acuerdos para la prestación de servicios de correo o mensajería expresa destinados a la distribución de objetos postales masivos y a la interconexión postal¹³, así como el régimen de calidad aplicable a los servicios postales no incluidos en el SPU¹⁴.

Particularmente, mediante la Resolución CRC 6494 de 2022¹⁵, compilada en el Título V de la Resolución CRC 5050 de 2016, la Comisión estableció los parámetros, indicadores y metas de calidad aplicables a los servicios de correo que no hacen parte del SPU prestados por el Operador Postal Oficial, incluyendo criterios relacionados con la velocidad y la confiabilidad del servicio, así como disposiciones sobre pruebas de entrega, objetos no distribuibles y su tratamiento.

De igual forma, mediante la Resolución CRC 6128 de 2020¹⁶, posteriormente compilada en la Resolución CRC 5050 de 2016, la Comisión definió la metodología y los valores máximos tarifarios aplicables a los servicios que hacen parte del SPU prestados por el OPO.

¹¹ Decreto 1078 del 26 de mayo de 2015. Por medio del cual se expide el Decreto Único Reglamentario del Sector de Tecnologías de la Información y las Comunicaciones [en línea]. Bogotá, D.C.: Diario Oficial. 2015. nro. 49523. Disponible en: https://normograma.mintic.gov.co/mintic/compilacion/docs/decreto_1078_2015.htm.

¹² Título II, Capítulo 2, de la Resolución CRC 5050 de 2016.

¹³ Previsto en el Título IV, Capítulo 5 de la Resolución CRC 5050 de 2016, en el cual se establecen los criterios aplicables a los acuerdos para la prestación de servicios de correo o mensajería expresa destinados a la distribución de objetos postales masivos. En materia tarifaria, véase también el Título XIII, Capítulo 2, «Regulación tarifaria para la distribución de objetos postales masivos».

¹⁴ Resolución CRC 5050 de 2016, Título V, Capítulo 4.

¹⁵ «Por la cual se modifican los parámetros, indicadores y metas de calidad para los servicios postales que no hacen parte del Servicio Postal Universal, establecidas en el Capítulo 4 del Título V de la Resolución CRC 5050 de 2016 y se dictan otras disposiciones».

¹⁶ «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».

Revisión de los Servicios vinculados a Reserva y Franquicia postal	Código: 2000-41-7-20	Página 10 de 116
	Revisado por: Coord. Diseño Regulatorio	Fecha de revisión: 30/06/2026
Versión No. 5	Aprobado por: Relaciones con Grupos de Valor	Fecha de vigencia: 13/01/2025

No obstante, como se expuso previamente, el correo certificado prestado sobre objetos postales masivos a personas jurídicas públicas o privadas, así como a impositores del Área de reserva o de la Franquicia postal, se encuentra expresamente excluido del SPU, de conformidad con el parágrafo 1 del artículo 2.2.8.2.2.2 del Decreto 1078 de 2015. En consecuencia, esta modalidad no está comprendida en el esquema tarifario regulado establecido para los servicios pertenecientes al SPU, sin perjuicio de la aplicación de las disposiciones regulatorias vigentes en materia de calidad, protección de los usuarios y demás condiciones de prestación del servicio.

2.2.2. Régimen tarifario

Tal como se ha mencionado a lo largo de esta sección, el numeral 3 del artículo 20 de la Ley 1369 de 2009 atribuye a la CRC la función de expedir regulación de carácter general y particular en materias relacionadas, entre otros aspectos, con el régimen de tarifas, la protección de los usuarios, los parámetros de calidad de los servicios, los criterios de eficiencia y la solución de controversias entre operadores postales.

De manera complementaria, el numeral 23 del artículo 22 de la Ley 1341 de 2009, adicionado por la Ley 1978 de 2019, dispone que corresponde a la Comisión regular los aspectos técnicos y económicos relacionados con las diferentes clases de servicios postales, incluidos aquellos comprendidos en el SPU, teniendo en cuenta los recursos disponibles para su financiación y la política pública definida por el MinTIC para el sector postal.

En ejercicio de estas competencias, mediante la Resolución CRC 6128 de 2020 la Comisión estableció la metodología para determinar las tarifas aplicables a los servicios pertenecientes al SPU y fijó los correspondientes valores tarifarios. Estas disposiciones se encuentran compiladas en el Capítulo 1 del Título XIII de la Resolución CRC 5050 de 2016, denominado «Regulación tarifaria para la prestación de los servicios pertenecientes al Servicio Postal Universal».

Sin embargo, aunque el correo certificado forma parte de los servicios comprendidos en el SPU, el parágrafo 1 del artículo 2.2.8.2.2.2 del Decreto 1078 de 2015 excluye expresamente de este los servicios de correo certificado prestados sobre objetos postales masivos a personas jurídicas públicas o privadas, así como a impositores del Área de reserva o de la Franquicia postal. En consecuencia, esta modalidad de correo certificado no se encuentra sometida al esquema tarifario regulado aplicable al SPU.

Para los servicios postales distintos de aquellos pertenecientes al SPU, el artículo 12 de la Ley 1369 de 2009 establece, como regla general, que los operadores pueden fijar libremente las tarifas que cobran a sus usuarios. No obstante, la misma disposición faculta a la CRC para regular dichas tarifas cuando no exista suficiente competencia, se presente una falla de mercado o la calidad de los servicios ofrecidos no se ajuste a los niveles exigidos.

Adicionalmente, el artículo 12 faculta a la CRC para requerir la información que estime pertinente con el propósito de verificar que los operadores no incurran en prácticas desleales o restrictivas de la

Revisión de los Servicios vinculados a Reserva y Franquicia postal	Código: 2000-41-7-20	Página 11 de 116
	Revisado por: Coord. Diseño Regulatorio	Fecha de revisión: 30/06/2026
Versión No. 5	Aprobado por: Relaciones con Grupos de Valor	Fecha de vigencia: 13/01/2025

competencia, en conductas constitutivas de abuso de posición dominante o en actuaciones que afecten los derechos de los usuarios de los servicios postales.

Ahora bien, el parágrafo del artículo 12 de la Ley 1369 de 2009 estableció una excepción a esta regla general de libertad tarifaria para los servicios de mensajería expresa destinados a la distribución de objetos postales masivos y su interconexión entre operadores. Para estos servicios, el legislador ordenó a la CRC fijar una tarifa mínima dentro de los seis meses siguientes a la entrada en vigor de la ley.

En cumplimiento de este mandato, la Comisión expidió la Resolución CRC 2567 de 2010, mediante la cual fijó la tarifa mínima aplicable al servicio de mensajería expresa destinado a la distribución de objetos postales masivos y a su interconexión entre operadores.

Posteriormente, en el marco del proyecto regulatorio «Análisis del mercado de envíos masivos», la CRC expidió la Resolución CRC 6577 de 2022, mediante la cual revisó y modificó el esquema tarifario existente y estableció tarifas mínimas minoristas y de interconexión aplicables tanto a los servicios de mensajería expresa como a los servicios de correo destinados a la distribución de objetos postales masivos.

Más adelante, el artículo 146 de la Ley 2294 de 2023 adicionó un parágrafo transitorio al artículo 12 de la Ley 1369 de 2009, mediante el cual ordenó a la CRC adelantar un proyecto regulatorio para determinar la procedencia de mantener o eliminar la excepción al régimen de libertad tarifaria y el esquema de tarifas mínimas aplicable a los servicios de mensajería expresa destinados a la distribución de objetos postales masivos y a su interconexión entre operadores.

En cumplimiento de este último mandato, la CRC expidió la Resolución CRC 7380 de 2024, mediante la cual dispuso la eliminación de las tarifas mínimas aplicables, en el marco del mercado general de envíos masivos, a los servicios de correo y mensajería expresa destinados a la distribución de objetos postales masivos y a la interconexión postal. Estas tarifas permanecieron vigentes hasta el 31 de diciembre de 2025 y fueron eliminadas a partir del 1 de enero de 2026.

Asimismo, la Resolución CRC 7380 de 2024 modificó el Capítulo 5 del Título IV de la Resolución CRC 5050 de 2016 y estableció criterios generales aplicables a los acuerdos para la prestación de servicios de correo o mensajería expresa destinados a la distribución de objetos postales masivos. En particular, el artículo 4.5.1.3 dispone que los operadores postales y sus usuarios pueden acordar libremente las tarifas correspondientes, las cuales deben estar orientadas a costos eficientes más una utilidad razonable. La celebración y ejecución de estos acuerdos también debe observar los principios de buena fe y libre y leal competencia.

Las medidas regulatorias anteriormente descritas fueron adoptadas en el marco del mercado general de envíos masivos y no tuvieron por objeto establecer un régimen tarifario particular para el correo certificado prestado sobre objetos postales masivos a impositores del Área de reserva o a beneficiarios de la Franquicia postal. Por consiguiente, aunque constituyen antecedentes relevantes sobre la

Revisión de los Servicios vinculados a Reserva y Franquicia postal	Código: 2000-41-7-20	Página 12 de 116
	Revisado por: Coord. Diseño Regulatorio	Fecha de revisión: 30/06/2026
Versión No. 5	Aprobado por: Relaciones con Grupos de Valor	Fecha de vigencia: 13/01/2025

intervención de la CRC en materia de envíos masivos, no corresponden a una regulación específica de las tarifas objeto del presente proyecto.

En efecto, las tarifas del correo certificado prestado sobre objetos postales masivos bajo las modalidades de Área de reserva y Franquicia postal actualmente se encuentran sometidas a la regla general de libertad tarifaria prevista en el artículo 12 de la Ley 1369 de 2009, con sujeción al régimen de competencia y a las demás disposiciones aplicables al sector postal.

En este caso, la libertad tarifaria concurre con la exclusividad legal atribuida al OPO para prestar los servicios de correo objeto de análisis. En virtud de esta exclusividad, los impositores del Área de reserva y los beneficiarios de la Franquicia postal que requieran el servicio de correo certificado masivo no pueden contratar su prestación con otros operadores de correo.

La concurrencia de estas condiciones constituye un elemento relevante para delimitar el mercado objeto de estudio y analizar sus condiciones de competencia, con el propósito de determinar si se configura alguno de los supuestos que, de conformidad con el artículo 12 de la Ley 1369 de 2009, habilitan la intervención tarifaria de la CRC. Lo anterior sin que la descripción del marco normativo permita concluir, por sí sola, la existencia de una falla de mercado o la necesidad de adoptar medidas regulatorias adicionales.

2.3. Antecedentes regulatorios

La CRC ha adelantado diferentes estudios y proyectos regulatorios relacionados con la estructura de costos, la definición de mercados relevantes y las condiciones de competencia y tarifarias de los servicios postales. Para efectos del presente proyecto, resultan particularmente relevantes los antecedentes que se presentan en la Tabla 1.

Tabla 1. Principales antecedentes regulatorios relevantes para el proyecto

Antecedente	Principal decisión o hallazgo	Relevancia para el presente proyecto
Modelo de empresa eficiente postal (2019)	La CRC desarrolló un modelo de costos para estimar los costos en los que incurriría una empresa eficiente en la prestación de los servicios postales, incluyendo el correo individual y masivo. El modelo considera los recursos, inversiones y gastos asociados a la prestación de estos servicios.	Proporciona una referencia técnica para estimar costos eficientes de prestación y analizar su relación con las tarifas aplicadas al servicio objeto de estudio.
Definición de mercados relevantes del	Mediante la Resolución CRC 5900 de 2020 se incorporaron a la regulación los mercados relevantes del sector postal. Entre ellos se identificaron los mercados minoristas de envíos individuales de documentos y envíos masivos, reconociendo diferentes grados de	Constituye el punto de partida para el análisis de sustituibilidad. Sin embargo, este antecedente no analizó específicamente las condiciones jurídicas particulares de los impositores del Área de reserva y los beneficiarios de la Franquicia postal, por lo que resulta necesario

sector postal (2018-2020) ¹⁷	sustituibilidad entre correo, mensajería expresa, medios digitales y, para determinados usos, servicios de transporte de carga.	efectuar un análisis específico para el servicio objeto del presente proyecto.
Análisis del mercado de envíos masivos (2020-2022) ¹⁸	La CRC analizó las condiciones de competencia del mercado de envíos masivos y determinó que este debía ser sujeto de regulación ex ante. Como resultado, mediante la Resolución CRC 6577 de 2022 se establecieron tarifas mínimas minoristas y de interconexión para los servicios de mensajería expresa y correo destinados a la distribución de objetos postales masivos.	Aporta antecedentes sobre el análisis de competencia y la intervención tarifaria en servicios de envíos masivos, así como sobre la utilización de valores costo-eficientes como referencia para la determinación de tarifas.
Revisión del régimen tarifario del mercado de envíos masivos (2023-2024) ¹⁹	En cumplimiento del artículo 146 de la Ley 2294 de 2023, la CRC revisó el esquema de tarifas mínimas. Mediante la Resolución CRC 7380 de 2024 dispuso su eliminación a partir del 1.º de enero de 2026 y actualizó los criterios aplicables a los acuerdos para la distribución de objetos postales masivos, incluyendo la orientación de las tarifas a costos eficientes más una utilidad razonable.	Permite establecer el antecedente regulatorio más reciente sobre las condiciones tarifarias aplicables a los envíos masivos. No obstante, esta revisión se realizó sobre el mercado general de envíos masivos y no tuvo por objeto establecer un régimen particular para los servicios analizados en este proyecto.

Fuente: Elaboración propia

Estos antecedentes proporcionan elementos relevantes para el presente proyecto en materia de definición de mercados, análisis de competencia y estimación de costos eficientes. Sin embargo, ninguno de ellos tuvo como objeto específico analizar las condiciones de competencia y de determinación tarifaria del correo certificado físico prestado sobre objetos postales masivos a impositores del Área de reserva y beneficiarios de la Franquicia postal, dadas las condiciones jurídicas particulares aplicables a estos servicios. En consecuencia, el presente proyecto parte de los análisis previamente desarrollados por la CRC, pero evalúa específicamente las condiciones aplicables al servicio objeto de estudio.

Esta versión recoge lo sustancial de los antecedentes actuales: el modelo de empresa eficiente, la definición de mercados de 2020, la intervención del mercado de envíos masivos que culminó en la

¹⁷ CRC. Documento soporte - proyecto «Revisión de la definición de los mercados relevantes en el sector postal». [en línea]. Bogotá, D.C. Noviembre de 2019. Disponible en: <https://www.crcm.gov.co/system/files/Proyectos%20Comentarios/2000-71-12/Propuestas/documento-soporte%281%29.pdf>

¹⁸ CRC (2021). Documento soporte – proyecto «Análisis del mercado de envíos masivos» [en línea]. Disponible en: <https://www.crcm.gov.co/es/proyectos-regulatorios/2000-59-7>

¹⁹ CRC (2023). Documento soporte proyecto «Revisión del régimen tarifario del mercado de envíos masivos» [en línea]. Disponible en: <https://www.crcm.gov.co/es/proyectos-regulatorios/2000-38-3-16>

Revisión de los Servicios vinculados a Reserva y Franquicia postal	Código: 2000-41-7-20	Página 14 de 116
	Revisado por: Coord. Diseño Regulatorio	Fecha de revisión: 30/06/2026
Versión No. 5	Aprobado por: Relaciones con Grupos de Valor	Fecha de vigencia: 13/01/2025

Resolución 6577 de 2022 y la posterior eliminación de las tarifas mínimas mediante la Resolución 7380 de 2024.

2.4. Posible existencia de una falla de mercado

El MinTIC, remitió una comunicación a la CRC²⁰ mediante la cual solicitó incluir en su Agenda Regulatoria la revisión de las tarifas aplicables al servicio de correo certificado prestado sobre objetos postales masivos, particularmente los que se prestan con cargo a la Franquicia postal, con el propósito de «asegurar que las tarifas aplicables a estos servicios se encuentren efectivamente orientadas a costos y reconozcan una utilidad razonable, evitando distorsiones que afecten la obligación de esta entidad de presupuestar y pagar el valor de los envíos con cargo a la Franquicia postal»²¹.

En su comunicación el MinTIC señaló que no resulta consistente que la tarifa definida por el OPO para el correo certificado físico de objetos masivos fuera superior a la tarifa tope establecida por la CRC para el servicio certificado individual, el cual sí hace parte del SPU. Al respecto, indicó que, por «lógica de economías de escala, a mayor volumen de envíos, los costos operativos unitarios tienden a disminuir; por lo tanto, un incremento en el servicio masivo carece de sustento económico frente a los techos regulados para el servicio individual»²². A partir de lo anterior, el Ministerio planteó dudas acerca de si las tarifas fijadas por el OPO para el correo certificado masivo con cargo a la Franquicia postal se encuentran efectivamente orientadas a costos eficientes y reconocen una utilidad razonable.

Por otra parte, la información reportada por el OPO al Sistema Colombia TIC mediante el Formato P.1.2 «Ingresos y envíos del servicio de correo», establecido en el Título Reportes de Información de la Resolución CRC 5050 de 2016, evidencia diferencias entre el comportamiento de los ingresos y el número de envíos correspondientes a los clientes clasificados en la variable «Tipo cliente» como «Área de reserva» o «Franquicia»²³.

En particular, para los clientes clasificados en el Área de reserva, los ingresos aumentaron un 48,7% entre el primer y el cuarto trimestre de 2025, al pasar de \$8.613.121.544 a \$12.804.769.507. En contraste, el número de envíos disminuyó un 29,1%, al pasar de 3.243.367 a 2.298.781 durante el mismo periodo. Como resultado, el ingreso promedio por envío pasó aproximadamente de \$2.656 a \$5.570, lo que representa un incremento cercano al 109,7%.

²⁰ Radicado 2026804892 del 6 de marzo de 2026 enviado por el MinTIC.

²¹ Ibid.

²² Ibid.

²³ La definición de este campo dentro del artículo correspondiente al formato en el Título de Reportes de Información de la Resolución 5050 de 2016 incluye tres categorías: Área de reserva, Franquicia y Otros, lo que pareciera indicar que son categorías excluyentes, aun cuando en la definición legal no lo son. Por lo tanto, para el diligenciamiento del formato, si un cliente se encontrara inmerso en ambas condiciones, sería el operador quien lo clasificaría en una u otra categoría.

Revisión de los Servicios vinculados a Reserva y Franquicia postal	Código: 2000-41-7-20	Página 15 de 116
	Revisado por: Coord. Diseño Regulatorio	Fecha de revisión: 30/06/2026
Versión No. 5	Aprobado por: Relaciones con Grupos de Valor	Fecha de vigencia: 13/01/2025

Para los clientes clasificados en la Franquicia postal, durante el mismo periodo los ingresos aumentaron un 32%, mientras que el número de envíos creció un 17,6 %. Esto equivale a un aumento aproximado del 12,2 % en el ingreso promedio por envío o tarifa unitaria implícita²⁴.

Estas variaciones constituyen un indicio que justifica examinar los mecanismos de determinación de las tarifas y su relación con los costos de prestación. Sin embargo, la información agregada no permite concluir, por sí sola, que el incremento de los ingresos obedezca exclusivamente a un aumento tarifario o que exista una falla de mercado. Para ello es necesario controlar otros factores que podrían explicar las variaciones observadas, tales como la composición de los servicios prestados, los ámbitos geográficos, los rangos de peso, los destinos, el perfil de los clientes y las demás condiciones operativas de los envíos.

Adicionalmente, debe considerarse que la información del Formato P.1.2 comprende los servicios de correo reportados para los clientes clasificados como Área de reserva o Franquicia postal y no necesariamente identifica, de manera aislada, el correo certificado prestado sobre objetos postales masivos objeto del presente análisis. Por consiguiente, esta información debe complementarse con datos desagregados que permitan establecer el comportamiento específico de sus tarifas, volúmenes, ingresos y costos.

En este contexto, teniendo en cuenta la solicitud formulada por el MinTIC, las tendencias observadas en la información disponible y la concurrencia entre libertad tarifaria y exclusividad legal en la prestación de estos servicios, la CRC consideró pertinente adelantar el presente proyecto regulatorio. Su desarrollo permitirá delimitar el mercado relevante, evaluar sus condiciones de competencia y determinar si se configura alguno de los supuestos de intervención tarifaria previstos en el artículo 12 de la Ley 1369 de 2009.

En caso de verificarse dichos supuestos, y de conformidad con las competencias establecidas en el numeral 23 del artículo 22 de la Ley 1341 de 2009 y en el numeral 3 del artículo 20 de la Ley 1369 de 2009, la Comisión podrá evaluar la procedencia de establecer las medidas regulatorias necesarias para promover condiciones eficientes y transparentes en la prestación de los servicios analizados.

3. OBJETIVOS Y ALCANCE DEL PROYECTO

3.1. Objetivo general

Analizar las condiciones de competencia y de determinación tarifaria del servicio de correo certificado físico prestado sobre objetos postales masivos a impositores del Área de reserva y beneficiarios de la

²⁴ Cálculos propios a partir de la información reportada por el OPO en el formato P.1.2. La información consolidada de esta fuente se puede consultar en el Portal de Datos Abiertos de la CRC «Postdata», en el subconjunto correspondiente a Ingresos y Envíos de Correo (<https://www.postdata.gov.co/resource/ingresos-y-envios-de-correo>).

Revisión de los Servicios vinculados a Reserva y Franquicia postal	Código: 2000-41-7-20	Página 16 de 116
	Revisado por: Coord. Diseño Regulatorio	Fecha de revisión: 30/06/2026
Versión No. 5	Aprobado por: Relaciones con Grupos de Valor	Fecha de vigencia: 13/01/2025

Franquicia postal, con el fin de determinar la necesidad de adoptar medidas regulatorias que promuevan condiciones tarifarias eficientes.

3.2. Objetivos específicos

1. Delimitar el mercado relevante asociado al servicio de correo certificado físico sobre objetos postales masivos prestado a impositores del Área de reserva y de la Franquicia postal de conformidad con la metodología prevista en el Título III de la Resolución CRC 5050 de 2016.
2. Establecer, mediante la aplicación del test de los tres criterios previsto en el artículo 3.1.2.3 de la Resolución CRC 5050 de 2016, si las condiciones de competencia actual y potencial del mercado delimitado, así como la suficiencia del derecho de la competencia, hacen procedente su identificación como un mercado susceptible de regulación ex ante.
3. Analizar las condiciones de determinación y el nivel de las tarifas aplicadas por OPO al servicio objeto de análisis, contrastándolas con referentes tarifarios comparables y con valores derivados de costos eficientes de prestación, con el propósito de determinar si las tarifas observadas son consistentes con criterios de eficiencia y razonabilidad económica.
4. Formular y evaluar alternativas regulatorias y no regulatorias orientadas a promover condiciones tarifarias eficientes para el servicio objeto de análisis, con el fin de identificar la alternativa que resulte más adecuada de acuerdo con los resultados del AIN.

3.2. Alcance del proyecto

Para el cumplimiento del objetivo formulado, el análisis se desarrolla con observancia de los lineamientos metodológicos establecidos en el Título III de la Resolución CRC 5050 de 2016.

En ese marco, el proyecto comprende, en primer lugar, la contextualización de los servicios postales físicos, la descripción del marco legal y regulatorio aplicable y la revisión de los principales antecedentes regulatorios relacionados con la prestación del servicio de correo certificado físico sobre objetos postales masivos a impositores del Área de Reserva y de la Franquicia Postal. A partir de estos elementos, se desarrolla la definición del mercado relevante como base para el análisis de las condiciones de competencia y de las particularidades asociadas a la prestación de este servicio.

En segundo lugar, comprende la aplicación del test de los tres criterios, conforme a la siguiente secuencia: (i) evaluación de las condiciones actuales de competencia; (ii) análisis de la competencia potencial en el corto y mediano plazo; y (iii) examen de la efectividad de la aplicación del derecho de la competencia ex post para corregir las fallas de mercado identificadas.

Revisión de los Servicios vinculados a Reserva y Franquicia postal	Código: 2000-41-7-20	Página 17 de 116
	Revisado por: Coord. Diseño Regulatorio	Fecha de revisión: 30/06/2026
Versión No. 5	Aprobado por: Relaciones con Grupos de Valor	Fecha de vigencia: 13/01/2025

En tercer lugar, presenta las conclusiones del test a partir de las cuales se determina si el mercado relevante definido es susceptible de regulación ex ante. De verificarse esta condición, el alcance del proyecto incluye adicionalmente la definición y evaluación de las medidas regulatorias que resulten procedentes a la luz de los hallazgos del análisis.

4. DEFINICIÓN DEL MERCADO

Dado que el objetivo del proyecto está directamente ligado a un análisis económico del mercado, en las siguientes secciones se desarrolla en primer lugar una caracterización del mercado que permita ver el tamaño y evolución de las variables de ingresos y número de envíos a partir de las condiciones del servicio, luego se presenta la definición del mercado relevante al cual corresponden los servicios prestados por el OPO a los clientes del Área de reserva y Franquicia postal, y posteriormente, se analizan sus condiciones de competencia incluyendo la aplicación del test de los tres criterios previsto en el artículo 3.1.2.3. de la Resolución CRC 5050 de 2016 para determinar si el mercado es susceptible de regulación ex ante.

Los resultados de este análisis servirán de fundamento para determinar si el mercado relevante presenta condiciones que permitan la formación eficiente de precios o si se configura alguno de los criterios que justifican una intervención regulatoria ex ante. En caso de identificarse problemas de competencia, posteriormente se evaluará la procedencia y proporcionalidad de las posibles medidas regulatorias.

4.1. Caracterización del mercado

En esta sección se presenta una caracterización general de los ingresos y envíos percibidos por el OPO por la prestación de servicios de correo certificado físico y su evolución en periodos recientes. Se hará énfasis en los servicios prestados específicamente a clientes del Área de reserva y beneficiarios de la Franquicia postal con el fin de presentar la magnitud e importancia de estos clientes dentro del portafolio del OPO y proporcionar información sobre el tamaño del mercado.

Esta caracterización está basada en la información reportada periódicamente por el OPO en el formato «P.1.2. Ingresos y Envíos de Correo» en la plataforma Colombia TIC. En el Anexo 3 se presenta un detalle más extenso sobre la evolución de estos servicios en los últimos años a partir de otras variables de segmentación.

De acuerdo con información reportada por el OPO, durante el año 2025 el servicio de correo movilizó 17,3 millones de objetos postales y generó ingresos por \$78.599 millones, lo cual equivale al 2,6% del total de los ingresos consolidados del sector postal en el año. Estas cifras de envíos e ingresos son 25,8% y 6,7% menores, respectivamente, que las registradas el año anterior.

La caída del último año confirma una marcada tendencia decreciente, tanto en ingresos como en envíos en los últimos años, siendo más pronunciada en la última variable, como se evidencia en los Gráficos 1 y 2.

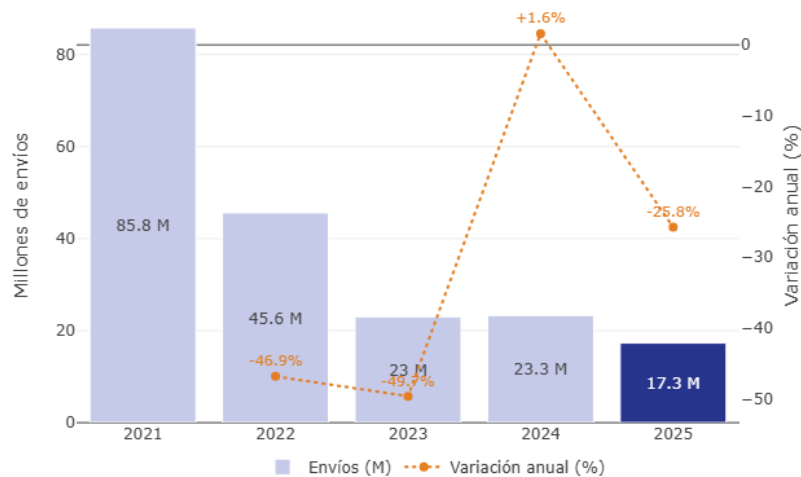
Revisión de los Servicios vinculados a Reserva y Franquicia postal	Código: 2000-41-7-20	Página 18 de 116
	Revisado por: Coord. Diseño Regulatorio	Fecha de revisión: 30/06/2026
Versión No. 5	Aprobado por: Relaciones con Grupos de Valor	Fecha de vigencia: 13/01/2025

Gráfico 1. Ingresos totales del servicio de correo 2021-2025 (pesos corrientes)



Fuente: Elaboración propia a partir de la información reportada por el OPO en el formato P.1.2.

Gráfico 2. Número de envíos anuales del servicio de correo 2021-2025



Fuente: Elaboración propia a partir de la información reportada por el OPO en el formato P.1.2.

El ámbito nacional generó la mayor proporción de ingresos en 2025 con \$47,8 mil millones (60,8% del total), seguido por el local con \$26,9 mil millones (equivalentes al 34,3% del total). Sin embargo, por

volumen de envíos, el ámbito local fue más importante que el nacional con 9,7 millones de envío (55,9% del total) del primero frente a 7,2 millones (41,6%) del segundo. Los envíos internacionales representaron solo el 2,5% del volumen total de envíos del servicio de correo.

Los documentos representan el 90% de los ingresos totales y el 97,1% de los envíos del servicio de correo que pueden ser de hasta 2 kg., mientras que el porcentaje restante corresponde al envío de paquetes, que para este servicio tiene un peso máximo permitido hasta 30 kg²⁵.

Con relación al tipo de servicio se evidencia que los servicios que no hacen parte del régimen SPU (es decir, el denominado «correo No SPU») generaron el 86,7% de los ingresos y el 95,4% del servicio de correo durante el 2025. Dentro de esta categoría, en 2025 se destacó con un amplio margen de diferencia sobre los demás el servicio de **correspondencia prioritaria certificada**, con 83,7% de los ingresos y el 80,6% de los envíos totales de correo.

Esta categoría viene ganando participación dentro del total de servicios de correo en los últimos años, especialmente a nivel de ingresos, dados los aumentos tarifarios decretados por el OPO precisamente en este subservicio, que está sujeto a libertad tarifaria. El cambio en la composición de cada uno de estos servicios dentro del total de correo para los últimos 3 años se presenta en el Anexo 3.

La evolución del volumen trimestral de envíos y de los ingresos generados por ese servicio (correspondencia prioritaria certificada) se evidencian en el Gráfico 3, entre 2021-3T y 2026-1T, discriminados por ámbito. Se observa que los envíos de ámbito local son más frecuentes que los de ámbito nacional en número de transacciones. A nivel de ingresos ocurre lo contrario, debido a que los envíos nacionales tienen una mayor tarifa, dada por los mayores costos de transporte, lo que permite que su participación a nivel de ingresos sea mayor que los de ámbito local.

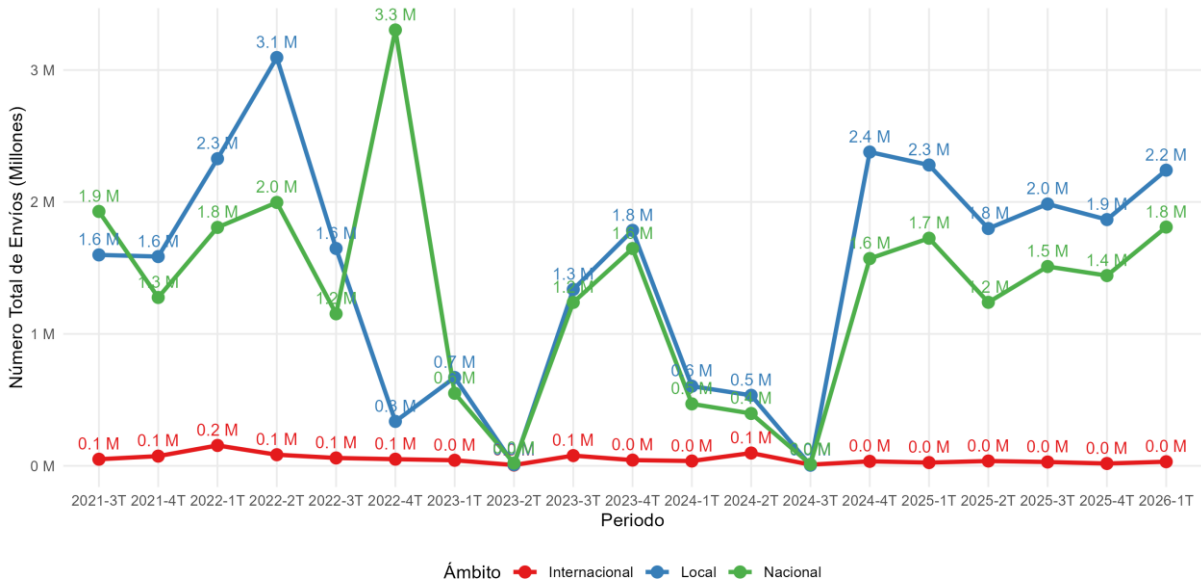
Se destaca el aumento que tuvo la categoría a partir del cuarto trimestre de 2024 y la estabilización en la tendencia en cuanto a número de envíos, pero con un crecimiento sostenido en el nivel de ingresos en términos generales, lo que confirmaría un alza en las tarifas de prestación del servicio.

Gráfico 3. Número de envíos e ingresos trimestrales de correspondencia prioritaria certificada por ámbito (2021-3T a 2026-1T)

A. Número de envíos

²⁵ Peso que se puede movilizar bajo la modalidad de «encomienda», exclusiva del servicio de correo. Este peso de hasta 30 kg, definido en el numeral 2.1.2 del artículo 2 de la Ley 1369 de 2009, representa una ventaja para el OPO, dado que el envío de paquetes por el servicio de mensajería expresa tiene un límite máximo de 5 kg, de acuerdo con el numeral 2.3 del mismo artículo.

Revisión de los Servicios vinculados a Reserva y Franquicia postal	Código: 2000-41-7-20	Página 20 de 116
	Revisado por: Coord. Diseño Regulatorio	Fecha de revisión: 30/06/2026
Versión No. 5	Aprobado por: Relaciones con Grupos de Valor	Fecha de vigencia: 13/01/2025



B. Ingresos



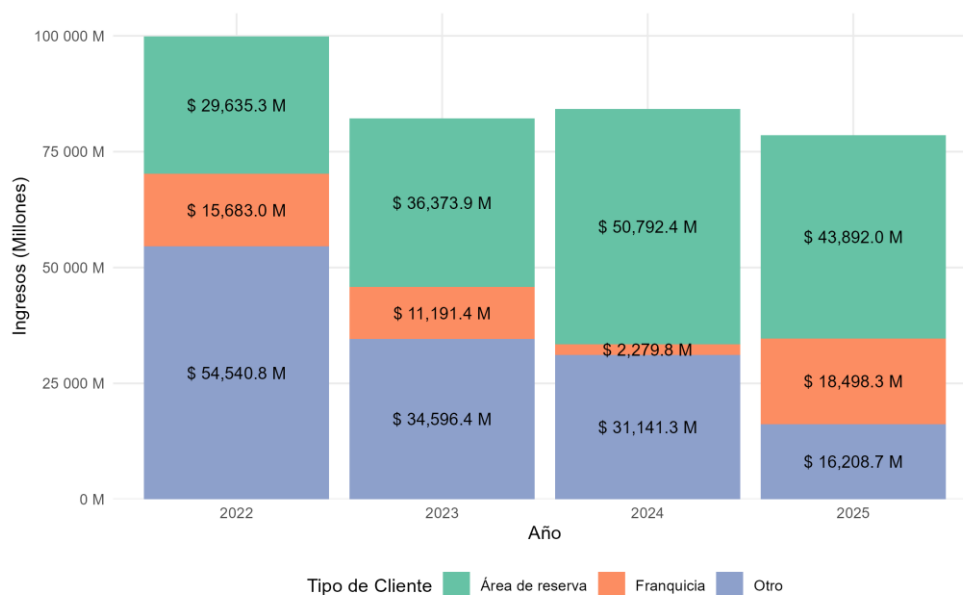
Fuente: Elaboración propia a partir de la información reportada por el OPO en el formato P.1.2.

Ahora bien, con relación a los clientes del Área de reserva y los de la Franquicia postal es preciso indicar que el **79,4%** de los ingresos del servicio de correo en 2025 fueron generados por este grupo de clientes²⁶, con un máximo de participación de 85% en el cuarto trimestre del año. El detalle de la tendencia creciente de la participación de estos clientes en el total se presenta en el Anexo 3.

Este crecimiento de la participación se explica por tres factores: por el lado del numerador (es decir, el volumen de servicios prestados a clientes del Área de reserva y/o beneficiarios de la Franquicia) ocurre por el crecimiento en volumen atribuible a mayor demanda en 2025, y también por los aumentos tarifarios que experimentaron estos servicios en los últimos, mientras que por el lado del denominador (que equivale al total de correo), por la contracción del resto de servicios, especialmente en cuanto a volumen de envíos, como se evidenció antes.

Estos efectos se pueden evidenciar en los Gráfico 4 y Gráfico 5, para los ingresos y los envíos, respectivamente, al analizar tanto la tendencia del total de correo, como la composición y la relevancia de los servicios mencionados dentro de ese total.

Gráfico 4. Ingresos anuales de correo por tipo de cliente (2022-2025, pesos corrientes)

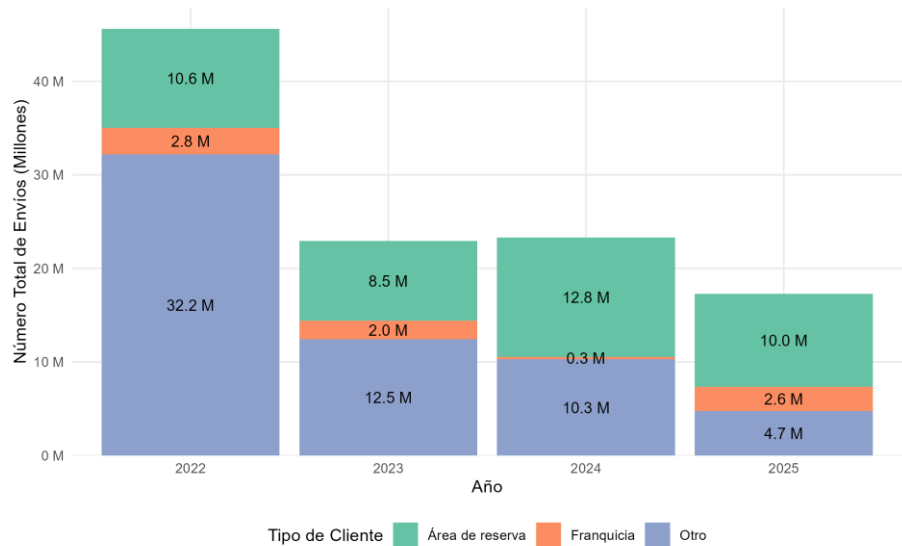


Fuente: Elaboración propia a partir de la información reportada por el OPO en el formato P.1.2.

²⁶ En este análisis se toman las categorías de Área de reserva y Franquicia conjuntamente.

Revisión de los Servicios vinculados a Reserva y Franquicia postal	Código: 2000-41-7-20	Página 22 de 116
	Revisado por: Coord. Diseño Regulatorio	Fecha de revisión: 30/06/2026
Versión No. 5	Aprobado por: Relaciones con Grupos de Valor	Fecha de vigencia: 13/01/2025

Gráfico 5. Número de envíos anuales de correo por tipo de cliente (2022-2025)



Fuente: Elaboración propia a partir de la información reportada por el OPO en el formato P.1.2.

En los últimos dos trimestres de 2025 los ingresos del OPO generados por este grupo de clientes ascendieron a \$17.700 millones de pesos trimestrales aproximadamente, equivalentes a \$5.900 millones mensuales en promedio. El número de envíos generados por estos clientes fue del orden de 3 millones trimestrales, que equivalen en promedio a un millón mensual para esos mismos periodos.

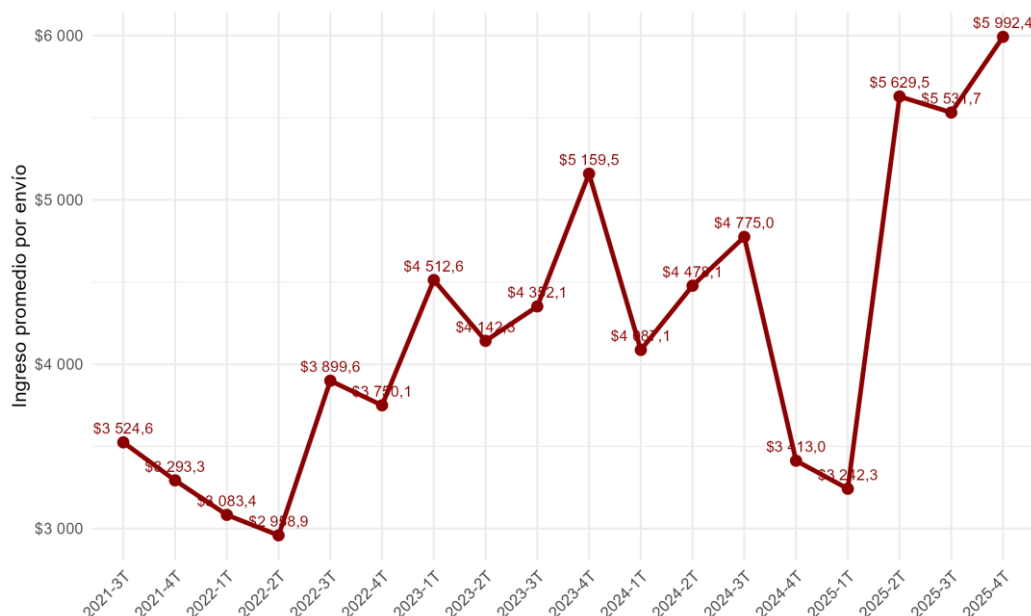
Por otro lado, con relación al número de envíos, se evidencia un crecimiento entre 2023-2T y 2024-4T (cuando alcanzó 4,4 millones de envíos), seguido de una pronunciada caída en los dos primeros trimestres de 2025 y una recuperación en los últimos dos trimestres del año hasta alcanzar valores muy cercanos al promedio del rango considerado (3,1 millones trimestrales). Se tiene entonces que a nivel de número de envíos la serie parece tener un promedio estable, es decir, no hay tendencia de crecimiento, aunque se presenten variaciones importantes (al alza o a la baja) en algunos periodos intermedios.

Al comparar las tendencias evidenciadas en los ingresos y en los envíos, la diferencia en su ritmo de crecimiento y volatilidad permite evidenciar que el crecimiento sostenido de los ingresos en los últimos periodos no se explica solamente por un el número de envíos sino también por el aumento en las tarifas establecidas por el OPO, especialmente en el último año.

En ese mismo sentido, al analizar el ingreso promedio por envío o tarifa implícita – variable resultante de dividir los ingresos de cada periodo por el número de envíos correspondiente y que resulta ser una aproximación bastante cercana a las tarifas reales – se observa que, en efecto, en los últimos tres

trimestres de 2025 (es decir, de 2025-2T a 2025-4T) se generó un alza extraordinaria en los ingresos unitarios por servicio del OPO correspondientes a este segmento de clientes (ver Gráfico 6) lo que confirma una vez más un aumento sistemático en las tarifas, aunque en este caso se ve menos claro porque está afectado por las categorizaciones que realiza el OPO dentro del reporte y que afectan la ponderación entre servicios.

Gráfico 6. Ingreso promedio por envío para los clientes del Área de reserva y Franquicia – 2021-3T a 2026-1T



Fuente: Elaboración propia a partir de la información reportada por el OPO en el formato P.1.2.

El mayor volumen de objetos movilizado para estos clientes en todos los periodos presentados corresponde a **correspondencia prioritaria certificada**, y además, este servicio genera una proporción aún mayor de ingresos frente a las demás categorías, lo cual se explica porque su tarifa implícita es en promedio mayor a la de los demás servicios (se ubica entre \$2.411 y \$18.360 por envío a lo largo del periodo, con un promedio de \$6.800). Puede ver un mayor detalle y la evolución de esta tarifa implícita en el Anexo 3.

En conclusión, los ingresos del OPO en cuanto al servicio de correo dependen fuertemente de los clientes del **Área de reserva y Franquicia** (quienes aportan 80% de sus ingresos), servicio que está bastante concentrado en envío de **documentos**, y dentro de estos en envío de **objetos masivos**, lo cual le

Revisión de los Servicios vinculados a Reserva y Franquicia postal	Código: 2000-41-7-20	Página 24 de 116
	Revisado por: Coord. Diseño Regulatorio	Fecha de revisión: 30/06/2026
Versión No. 5	Aprobado por: Relaciones con Grupos de Valor	Fecha de vigencia: 13/01/2025

permite al OPO facturar este servicio a la tarifa determinada libremente por él, y no con las tarifas reguladas del Régimen SPU.

Además, se pudo observar en los datos que el crecimiento reciente en los ingresos del OPO respecto a estos servicios no está explicado principalmente por crecimiento en volumen de envíos, sino por el aumento de tarifas que se evidenció a partir del segundo trimestre de 2025.

4.2. Análisis desde la perspectiva de mercados relevantes

A partir de la expedición de la Resolución 2058 de 2009, posteriormente compilada en el Título III de la Resolución CRC 5050 de 2016, la entonces Comisión de Regulación de Telecomunicaciones (CRT) adoptó un enfoque de regulación por mercados relevantes, cuyo propósito fundamental es promover la competencia, proteger los derechos de los usuarios, fomentar la inversión y garantizar la prestación eficiente y continua de los servicios, tanto en términos de calidad como de cobertura²⁷.

Bajo ese marco metodológico, es preciso definir el(los) mercado(s) relevante(s) involucrado(s) en la posible falla de mercado que se mencionó en la sección de caracterización anterior, y luego, verificar a partir de los tres criterios establecidos en el artículo 3.1.2.3 de la Resolución CRC 5050 de 2016 si cada uno de los mercados identificados es susceptible de regulación ex ante.

En ese sentido, para definir el o los mercados relevantes, la Comisión seguirá los lineamientos metodológicos establecidos en el Título III de la Resolución CRC 5050 de 2016, a partir de los cuales es posible establecer cuáles son los servicios en competencia y los participantes del mercado, así como delimitar el área geográfica de competencia efectiva.

Así, la definición de cada uno de los mercados relevantes involucrará el análisis de sus dimensiones producto y geográfica. En la dimensión producto se identificarán todos los bienes y servicios que son considerados intercambiables o sustituibles entre sí por parte del consumidor, para lo cual se desarrolla un análisis de sustituibilidad por el lado de la demanda, el cual se puede fundamentar en evidencia cuantitativa y cualitativa. En la dimensión geográfica se delimita el área en la que esos bienes o servicios compiten de acuerdo con la homogeneidad de sus condiciones de competencia.

De acuerdo con el artículo 3.1.2.1 de la mencionada resolución, para llevar a cabo la definición de mercados relevantes, se debe realizar un análisis de sustituibilidad de la demanda basado en evidencia, cuantitativa o en su defecto cualitativa, en el que se evalúa la reacción de los consumidores ante variaciones en los precios o cambios en las características de los productos o servicios, la entrada de nuevos oferentes, la oferta de nuevos productos o servicios o cambios en la calidad con la que se proveen. La evidencia puede incluir estudios sobre las características y usos de los productos o servicios, la estimación de funciones de demanda, el análisis de la relación estadística entre los precios, la consolidación de resultados de encuestas, el análisis de información cualitativa o histórica sobre el

²⁷ Artículo 3 de la Resolución 2058 de 2009, incorporado como artículo 3.1.1.3 en la Resolución 5050 de 2016.

Revisión de los Servicios vinculados a Reserva y Franquicia postal	Código: 2000-41-7-20	Página 25 de 116
	Revisado por: Coord. Diseño Regulatorio	Fecha de revisión: 30/06/2026
Versión No. 5	Aprobado por: Relaciones con Grupos de Valor	Fecha de vigencia: 13/01/2025

comportamiento de prestadores del servicio y usuarios, estimación de los costos asociados al cambio en la demanda de los usuarios (*switching costs*), entre otros y según corresponda.

Lo anterior se realizará a continuación, tomando en consideración las condiciones particulares bajo las cuales se demanda el servicio por parte de las entidades que pertenecen al Área de reserva y los beneficiarios de la Franquicia postal dadas por la ley. Se analizará también la reacción de consumo respecto a variaciones de precios desde un enfoque cualitativo de test de monopolista hipotético y la presunta inexistencia de servicios que puedan ser considerados como sustitutos o las limitaciones en los patrones de sustitución entre estos. Las conclusiones de estos elementos constituyen el análisis de sustituibilidad por el lado de la demanda.

Posteriormente, se presentará un análisis de sustituibilidad por el lado de la oferta considerando si es posible que otros operadores diferentes al OPO presten el mismo servicio y analizando las condiciones jurídicas en las que se presta el servicio el OPO y la posibilidad migrar de un producto a otro ante cambios en el precio. El análisis de sustituibilidad por el lado de la oferta está considerado como un elemento adicional dentro del procedimiento señalado en el artículo 3.1.2.1 de la mencionada resolución, siempre que sea metodológicamente correcto y permita la adecuada especificación de las dimensiones producto y geográfica del mercado relevante correspondiente.

4.2.1. Análisis de sustituibilidad por el lado de la demanda

Como guía para desarrollar los análisis de sustituibilidad de la demanda, la OCDE²⁸ propone formular y resolver el siguiente conjunto de preguntas, las cuales servirán de orientación en el presente estudio:

- ¿Qué productos o servicios son relevantes para la investigación?
- ¿Cuál es el producto o servicio focal?
- ¿Cuáles son las características, funcionalidades, usos finales y condiciones de acceso de los servicios en cuestión?
- ¿Los consumidores deben incurrir en algún costo cuando cambian del producto A al producto alternativo B? ¿Existe evidencia de ese cambio?
- ¿Las condiciones de competencia son homogéneas a lo largo del país?
- ¿Cómo podrían reaccionar los consumidores frente a un aumento pequeño significativo (5-10%) y no transitorio en el precio (*Small but Significant and Non-transitory Price Increase* -SSNIP- por sus siglas en inglés) de los servicios bajo análisis?

²⁸ OECD. Defining the relevant market in Telecommunications. 2014. [En línea] Disponible en: https://www.oecd.org/daf/competition/Defining_Relevant_Market_in_Telecommunications_web.pdf

Revisión de los Servicios vinculados a Reserva y Franquicia postal	Código: 2000-41-7-20	Página 26 de 116
	Revisado por: Coord. Diseño Regulatorio	Fecha de revisión: 30/06/2026
Versión No. 5	Aprobado por: Relaciones con Grupos de Valor	Fecha de vigencia: 13/01/2025

La última pregunta hace referencia al Test del Monopolista Hipotético (TMH), metodología que es ampliamente utilizada en los análisis de definición de mercados relevantes por parte de autoridades regulatorias, el cual se puede aplicar tanto de manera cualitativa como cuantitativa.

De acuerdo con la OCDE, si no se cuenta con información cuantitativa suficiente o el mercado presenta condiciones particulares que impiden este análisis, es posible definir los mercados relevantes con base en evidencia cualitativa, enfocada en resolver las preguntas previamente enunciadas. Dicho lo anterior, en los mercados en donde se pueda complicar la aplicación del TMH en términos cuantitativos, los análisis de sustituibilidad por el lado de la demanda incluirán las características y funcionalidades de los servicios, así como las preferencias y necesidades de los consumidores.

Para el caso particular que se analiza, con el fin de caracterizar adecuadamente la demanda de estos servicios y comprender las necesidades de los demandantes, es necesario realizar un análisis de los clientes del Área de reserva y Franquicia a partir de la información entregada por el OPO en la respuesta al requerimiento de información 2026-021 formulado por la CRC en el marco de este proyecto²⁹.

Como se observa en la Tabla 2 Tabla 2. Categorías de clientes correo 2025, de acuerdo con la información entregada por el OPO respecto a sus clientes del servicio de correo, en 2025 el 80,36% de los envíos y el 73,17% de los ingresos fue generado por empresas pertenecientes al Área de reserva, mientras que el 4,04% de los envíos y el 9,7% de los ingresos fue generado por beneficiarios de la Franquicia postal. El resto de los envíos del año (es decir, el 15,6% del total) fue contratado por usuarios (personas o empresas) distintas de los anteriores³⁰.

Tabla 2. Categorías de clientes correo 2025

	INGRESOS	ENVIOS	% INGRESOS	% ENVIOS
Área de reserva	\$ 58.048.991.754	12.689.924	73,17%	80,36%
Franquicia	\$ 7.697.590.450	638.602	9,70%	4,04%
Ninguna	\$ 13.587.981.216	2.462.872	17,13%	15,60%

Fuente: Elaboración propia a partir de la información entregada por SERVICIOS POSTALES NACIONALES en respuesta al requerimiento de información 2026-021

Ahora bien, al profundizar en la naturaleza de los principales clientes, se evidencia que en 2025 el principal cliente fue Colpensiones, administradora de pensiones del régimen de prima media, quien envió más de 6 millones de comunicaciones escritas en dicho periodo, que representan el 38,33% del

²⁹ En particular se toma la información del archivo «Anexo 2026200792v2.xlsx» enviado el 27 de julio de 2026, como respuesta al radicado 2026524549 que corresponde a la reiteración del requerimiento enviado a SERVICIOS POSTALES NACIONALES S.A.S mediante radicado 2026517860 del 27 de mayo de 2026.

³⁰ De acuerdo con la información reportada en el formato P.1.2 para el mismo año, la distribución sería la siguiente por ingresos: Área de reserva 55,8%, Franquicia 23,5% y otro 20,6%.

total de envíos registrados. En segundo lugar, aparece la Alcaldía Mayor de Bogotá que aportó casi 1,9 millones de comunicaciones, que equivalen al 11,87% del total del servicio de correo.

Tabla 3. Top 15 clientes de correo por envíos en 2025

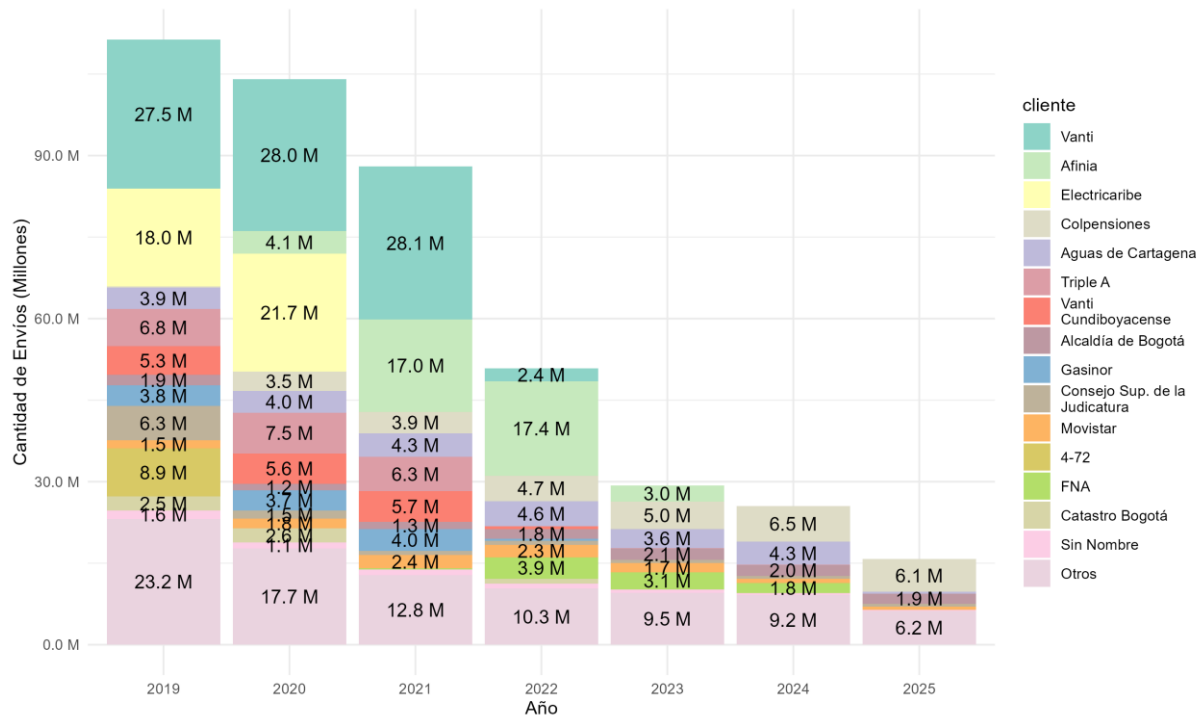
NOMBRE DE LA EMPRESA	TIPO CLIENTE	ENVIOS	INGRESOS
Colpensiones	Área de reserva	6.053.612	\$ 7.222.966.924
Alcaldía Mayor de Bogotá	Área de reserva	1.875.095	\$ 8.274.544.665
Mailatinamerica SA	Ninguna	831.723	\$ 2.976.340.211
Colombia Telecomunicaciones SA ESP	Ninguna	570.354	\$ 3.153.597.178
Consejo Superior de la Judicatura	Franquicia	467.598	\$ 5.440.506.350
Fiscalía General de la Nación	Área de reserva	372.261	\$ 5.221.731.994
Aguas de Cartagena S.A. E.S.P	Área de reserva	333.993	\$ 333.993
Alcaldía de Bucaramanga	Área de reserva	297.343	\$ 662.461.983
Municipio de Manizales	Área de reserva	272.421	\$ 425.873.211
EAAB ESP	Área de reserva	251.001	\$ 2.433.336.450
Alcaldía de Barranquilla	Área de reserva	249.874	\$ 775.202.717
ADRES	Área de reserva	241.821	\$ 5.793.917.100
Icetex	Área de reserva	235.325	\$ 568.011.932
Consortio Fondo de Solidaridad Pensional	Ninguna	158.242	\$ 160.846.615
Unidad de Víctimas	Área de reserva	146.575	\$ 3.696.031.508

Fuente: Elaboración propia a partir de la información entregada por SERVICIOS POSTALES NACIONALES en respuesta al requerimiento de información 2026-021

La situación del portafolio de clientes del OPO en el servicio de correo ha cambiado drásticamente desde años anteriores, tanto en volumen total de envíos como en el listado de clientes principales. Por ejemplo, entre 2019 y 2021 su principal cliente era Vanti (empresa prestadora de servicios públicos que suministra gas domiciliario e industrial), que llegó a generar 32,8 millones de envíos en 2019 (sumando Vanti y Vanti Cundiboyacense), pero a partir de 2023 ya no figura entre los clientes del OPO. Lo mismo ocurre con Afinia (empresa que suministra energía eléctrica en algunos departamentos de la región caribe), quien llegó a generar 17,4 millones de envíos en 2022, pero tampoco es un cliente actual del OPO. Estos cambios se evidencian claramente en la composición de segmentos año a año en el Gráfico 7.

Revisión de los Servicios vinculados a Reserva y Franquicia postal	Código: 2000-41-7-20	Página 28 de 116
	Revisado por: Coord. Diseño Regulatorio	Fecha de revisión: 30/06/2026
Versión No. 5	Aprobado por: Relaciones con Grupos de Valor	Fecha de vigencia: 13/01/2025

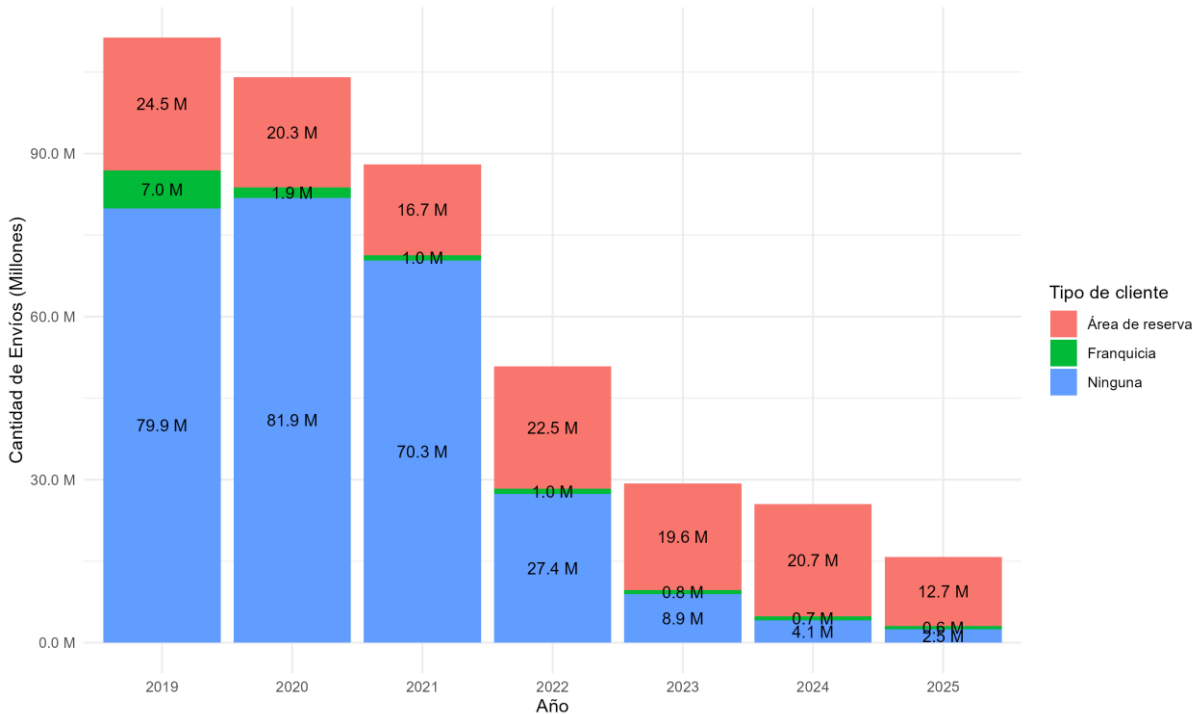
Gráfico 7. Volumen de envíos generado por cada cliente del servicio de correo 2019-2025



Fuente: Elaboración propia a partir de la información entregada por SERVICIOS POSTALES NACIONALES en respuesta al requerimiento de información 2026-021

Así, al analizar el cambio en el portafolio de clientes se observa que la mayoría de los clientes que han dejado el servicio son empresas de servicios públicos domiciliarios, de naturaleza privada o mixta, mientras que los que permanecen son primordialmente entidades públicas del orden ejecutivo (nacional y territorial) y judicial. Este cambio en la composición hace que el grupo de clientes pertenecientes al Área de reserva represente un segmento cada vez más grande del total de clientes del OPO, como se observa en el Gráfico 8, y también se puede verificar para 2025 en el listado presentado previamente en la Tabla 3.

Gráfico 8. Volumen de envíos generado por cada cliente del servicio de correo 2019-2025



Fuente: Elaboración propia a partir de la información entregada por SERVICIOS POSTALES NACIONALES en respuesta al requerimiento de información 2026-021

Esto da un indicio sobre la migración de empresas privadas o mixtas hacia otros servicios postales o electrónicos, y en particular, a la mensajería expresa, dado que estos clientes sí tienen posibilidad de elegir entre varios tipos de servicios en función del precio al cual sea ofrecido por los operadores y las diferencias de calidad (reales o percibidas) entre diferentes tipos de servicios, a diferencia de las entidades del Área de reserva, quienes están sujetos a una fuerte restricción para abandonar la relación comercial con el OPO.

Lo anterior dado que, de acuerdo con el artículo 15 de la Ley 1369 de 2009, el OPO es el único autorizado para prestar los servicios de correo a las entidades integrantes de la Rama Ejecutiva, Legislativa y Judicial. No obstante, la misma disposición permite que, con carácter excepcional, las entidades públicas contraten servicios de mensajería expresa de acuerdo con las necesidades de su gestión y con el régimen de contratación aplicable. En consecuencia, la exclusividad se predica del servicio de correo y no comprende indistintamente todos los servicios utilizados para el envío de documentos y paquetes.

Además de las modalidades físicas de correo, el OPO ofrece otros servicios y soluciones electrónicas, entre ellas el correo electrónico certificado y los mensajes de texto (SMS) certificados. Asimismo, las entidades pueden utilizar otros medios electrónicos para efectuar determinadas comunicaciones, siempre que estos satisfagan las condiciones previstas en el régimen jurídico aplicable.

En materia administrativa, el artículo 56 de la Ley 1437 de 2011³¹, modificado por la Ley 2080 de 2021³², permite a las autoridades notificar sus actos por medios electrónicos cuando el administrado haya aceptado esta modalidad. Por su parte, la Ley 2213 de 2022³³ contiene reglas específicas sobre el uso de tecnologías de la información y las comunicaciones en las actuaciones judiciales. En consecuencia, la posibilidad de sustituir una comunicación física por una electrónica debe evaluarse según el tipo de actuación y el régimen jurídico aplicable, sin que pueda afirmarse de manera general que ambos canales son siempre intercambiables.

En este punto debe precisarse que las comunicaciones efectuadas por medios electrónicos no implican la admisión, clasificación, transporte y entrega material de un objeto postal y, por tanto, no forman parte del servicio de correo certificado físico objeto del presente análisis. Sin embargo, esta circunstancia no significa que todas las soluciones electrónicas se encuentren jurídicamente por fuera de los servicios de correo. En particular, el correo electrónico postal certificado constituye un servicio postal electrónico reconocido, para efectos de la Franquicia postal, mediante la Resolución MinTIC 466 de 2025³⁴.

De acuerdo con esta resolución, el correo electrónico postal certificado puede utilizarse con cargo a la Franquicia postal por las entidades judiciales y administrativas que ejerzan funciones jurisdiccionales, para las notificaciones reguladas en el artículo 8 de la Ley 2213 de 2022. Por tanto, aunque esta modalidad no forma parte del producto focal físico delimitado para el presente proyecto, debe ser considerada en el análisis de sustituibilidad por el lado de la demanda respecto de los usos para los cuales se encuentre jurídica, técnica y funcionalmente habilitada.

En general, una solución perteneciente a una modalidad tecnológica distinta puede integrar el mismo mercado relevante si satisface una necesidad equivalente y los usuarios están dispuestos a utilizarla como respuesta a una variación en el precio del producto focal. No obstante, el correo electrónico certificado, los mensajes de datos y las demás soluciones electrónicas no se incorporan automáticamente al mercado relevante por el solo hecho de permitir la transmisión de información. Su inclusión depende de que resulten funcional y jurídicamente intercambiables con el correo certificado físico para los usos concretos de los demandantes. Para ello deben considerarse, entre otros aspectos, la naturaleza de la actuación, la validez del medio utilizado, la aceptación o autorización del destinatario

³¹ Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo – CPACA.

³² Por medio de la cual se Reforma el Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo –Ley 1437 de 2011– y se dictan otras disposiciones en materia de descongestión en los procesos que se tramitan ante la jurisdicción.

³³ Por medio de la cual se establece la vigencia permanente del Decreto Legislativo 806 de 2020 y se adoptan medidas para implementar las tecnologías de la información y las comunicaciones en las actuaciones judiciales, agilizar los procesos judiciales y flexibilizar la atención a los usuarios del servicio de justicia y se dictan otras disposiciones.

³⁴ Disponible en línea en https://normograma.mintic.gov.co/mintic/compilacion/docs/resolucion_mintic_0466_2025.htm

Revisión de los Servicios vinculados a Reserva y Franquicia postal	Código: 2000-41-7-20	Página 31 de 116
	Revisado por: Coord. Diseño Regulatorio	Fecha de revisión: 30/06/2026
Versión No. 5	Aprobado por: Relaciones con Grupos de Valor	Fecha de vigencia: 13/01/2025

cuando sea exigible, la necesidad de entrega material, los requisitos de trazabilidad y prueba de entrega, las características de la población destinataria y sus condiciones de acceso a medios digitales.

En aquellos casos en los que el régimen jurídico aplicable, la ausencia de aceptación del medio electrónico o las necesidades particulares del trámite hagan necesaria la remisión física de la comunicación, la entidad deberá acudir a un servicio que permita satisfacer las condiciones requeridas de admisión, trazabilidad y entrega. Sin embargo, esta circunstancia no conduce automáticamente a concluir que deba utilizarse el correo certificado prestado por el OPO, pues también debe analizarse si la mensajería expresa constituye una alternativa jurídica, técnica y funcionalmente idónea.

Así, las entidades pertenecientes al Área de reserva deben contratar con el OPO cuando el servicio requerido corresponda a correo, cuyas características son únicas. En contraste, cuando sus necesidades puedan ser satisfechas mediante mensajería expresa, la Ley 1369 de 2009 les permite contratar con otros operadores habilitados.

Esta distinción resulta determinante para el análisis de sustituibilidad, pues la restricción legal opera respecto del servicio de correo y no de manera general frente a cualquier mecanismo físico o electrónico de envío o comunicación.

La demanda de estos servicios se encuentra vinculada, en una proporción relevante, al cumplimiento de funciones legales, administrativas y judiciales. Por esta razón, el número de comunicaciones que deben remitirse puede depender principalmente de la actividad institucional y no exclusivamente del precio del servicio. Esta circunstancia permite prever poca sensibilidad frente a variaciones tarifarias en aquellos casos en los que el envío resulte obligatorio, deba efectuarse físicamente y además requiera específicamente un servicio de correo, en atención a la necesidad de certificarse oficialmente la recepción del documento. En ese sentido, cuando se cumplen estas condiciones la demanda es inelástica al precio pues no existe posibilidad de demandar mayores o menores cantidades de envíos ante variaciones en el precio, ni existe en la práctica posibilidad de escoger otros servicios.

En los casos en que no se cumple alguno de estos determinantes, dependiendo de las condiciones jurídicas y funcionales aplicables según la naturaleza del trámite y las características de sus destinatarios, las entidades sí podrían utilizar servicios de mensajería expresa o migrar determinadas comunicaciones a medios electrónicos. En esas circunstancias la necesidad a cubrir se encontraría enmarcada en el mercado relevante minorista de envíos individuales de documentos, o en el mercado relevante minorista de envíos masivos, si se trata de objetos postales masivos y las condiciones del servicio resultan adecuadas, mercados que fueron previamente definidos por la CRC y están incorporados en el Anexo 3.3 de la Resolución CRC 5050 de 2016.

Por otra parte, los beneficiarios de la Franquicia postal presentan condiciones de demanda particulares. De acuerdo con su régimen jurídico, pueden imponer determinados envíos sin pagar la tarifa al momento de utilizar el servicio, pues su valor es asumido por la entidad o el mecanismo de financiación definido

Revisión de los Servicios vinculados a Reserva y Franquicia postal	Código: 2000-41-7-20	Página 32 de 116
	Revisado por: Coord. Diseño Regulatorio	Fecha de revisión: 30/06/2026
Versión No. 5	Aprobado por: Relaciones con Grupos de Valor	Fecha de vigencia: 13/01/2025

legalmente, según corresponda. Este beneficio únicamente puede hacerse efectivo mediante los servicios prestados por el OPO.

Dentro de este régimen, la Resolución MinTIC 466 de 2025 permite que determinadas entidades judiciales y administrativas que ejerzan funciones jurisdiccionales utilicen el correo electrónico certificado con cargo a la Franquicia postal. Así, en los casos que para el destinatario sea indiferente recibir el mensaje por medios físicos o digitales, podría existir sustitución entre la correspondencia física y el correo electrónico postal certificado, aunque ambas modalidades sean prestadas dentro del esquema de Franquicia a través del OPO.

Por el contrario, la sustitución hacia un servicio ofrecido por otro operador implicaría renunciar al beneficio de la Franquicia postal y asumir directamente la tarifa comercial correspondiente. Esta diferencia genera un incentivo económico significativo para continuar utilizando los servicios del OPO y reduce la probabilidad de sustitución frente a una variación en el precio. Ello no significa que el servicio carezca de costo ni que su tarifa resulte irrelevante, dado que los valores causados deben sufragarse con recursos públicos por las entidades responsables de su financiación.

Por tanto, el Área de reserva y la Franquicia postal generan limitaciones diferentes sobre las posibilidades de elección de los demandantes. En el Área de reserva existe una restricción legal respecto del operador que puede prestar servicios de correo, aunque se mantiene la posibilidad de contratar mensajería expresa o utilizar medios electrónicos cuando estas alternativas satisfagan las necesidades de la entidad y las condiciones jurídicas aplicables. En la Franquicia postal, por su parte, el beneficio económico solo puede hacerse efectivo mediante los servicios prestados por el OPO, de modo que acudir a otro operador supone perder la exención de pago al momento de la imposición y asumir directamente el costo del servicio alternativo.

Estas condiciones permiten prever que la sustitución frente al correo certificado físico prestado por el OPO es limitada, aunque su magnitud depende del tipo de demandante, la finalidad de la comunicación y la disponibilidad jurídica, técnica y funcional de alternativas físicas o electrónicas.

Con fundamento en estos elementos, a continuación, se responden las preguntas orientadoras propuestas por la OCDE para desarrollar el análisis de sustituibilidad por el lado de la demanda y delimitar el mercado relevante.

- **¿Qué productos o servicios son relevantes para la investigación?**

Para efectos de la investigación, el servicio inicialmente considerado es el correo certificado físico prestado sobre objetos postales masivos a impositores del Área de reserva y a beneficiarios de la Franquicia postal, en los ámbitos local y nacional.

Revisión de los Servicios vinculados a Reserva y Franquicia postal	Código: 2000-41-7-20	Página 33 de 116
	Revisado por: Coord. Diseño Regulatorio	Fecha de revisión: 30/06/2026
Versión No. 5	Aprobado por: Relaciones con Grupos de Valor	Fecha de vigencia: 13/01/2025

Como posibles alternativas deben analizarse: (i) el correo certificado individual; (ii) los servicios de mensajería expresa, en tanto ofrecen seguimiento y prueba de entrega; y (iii) las soluciones electrónicas con certificación, y en particular, el correo electrónico certificado y los SMS certificados.

Aunque estas alternativas no forman parte del producto focal inicialmente considerado, podrían ejercer presión sobre su demanda cuando satisfagan la misma necesidad y puedan ser utilizadas como respuesta a una variación en su precio. No obstante, la sustitución debe evaluarse atendiendo las condiciones jurídicas y funcionales de cada uso. Además, cuando se trate del correo electrónico postal certificado prestado con cargo a la Franquicia postal, debe tenerse presente que esta modalidad también es ofrecida a través del OPO y, por tanto, su utilización no introduce competencia entre operadores.

- **¿Cuál es el producto o servicio focal?**

El producto focal es el servicio de correo certificado físico prestado sobre objetos postales masivos a impositores del Área de reserva y de la Franquicia postal, en los ámbitos local y nacional.

Dado que esta denominación corresponde al servicio expresamente excluido del SPU por el parágrafo 1 del artículo 2.2.8.2.2.2 del Decreto 1078 de 2015, La inclusión del término «físico» precisa el alcance del proyecto y permite diferenciar el producto focal del correo electrónico postal certificado, sin desconocer que este último constituye un servicio de correo de naturaleza electrónica y puede operar como alternativa para determinados usos, en los términos de la Resolución MinTIC 466 de 2025.

Para efectos de la caracterización cuantitativa se utilizarán como aproximación estadística los registros del Formato P.1.2 correspondientes a las categorías «correspondencia prioritaria certificada» y «correspondencia no prioritaria certificada», cuando el tipo de objeto reportado sea «Documentos», el servicio corresponda a «Correo no SPU» y el cliente se encuentre clasificado como «Área de reserva» o «Franquicia».

- **¿Cuáles son las características, funcionalidades, usos finales y condiciones de acceso de los servicios en cuestión?**

El producto focal comprende la admisión, clasificación, transporte y entrega física de objetos postales masivos, junto con las funcionalidades de seguimiento y certificación de entrega propias del correo certificado. Su carácter físico y masivo constituye una característica esencial para delimitar el servicio analizado, dado que determina la aplicación de condiciones jurídicas, operativas, contractuales y tarifarias diferentes de las correspondientes al correo certificado individual perteneciente al SPU y al correo electrónico postal certificado.

Entre sus usos se encuentra la remisión de actos administrativos, decisiones judiciales, respuestas a peticiones y otras comunicaciones respecto de las cuales el remitente requiere acreditar la admisión, el curso y la entrega material del objeto postal. No obstante, la importancia de estos usos y la necesidad de acudir a un medio físico dependen de la naturaleza de cada actuación y del régimen jurídico aplicable.

Revisión de los Servicios vinculados a Reserva y Franquicia postal	Código: 2000-41-7-20	Página 34 de 116
	Revisado por: Coord. Diseño Regulatorio	Fecha de revisión: 30/06/2026
Versión No. 5	Aprobado por: Relaciones con Grupos de Valor	Fecha de vigencia: 13/01/2025

Las condiciones de acceso varían según el tipo de demandante. Las entidades comprendidas en el Área de reserva únicamente pueden contratar con el OPO cuando el servicio requerido corresponda a correo, de conformidad con el artículo 15 de la Ley 1369 de 2009. Sin embargo, cómo se ha expuesto, la misma disposición les permite contratar de manera excepcional servicios de mensajería expresa de acuerdo con las necesidades de su gestión, por lo que estos deben ser considerados como posibles sustitutos cuando satisfagan las funcionalidades jurídicas y operativas requeridas.

En el caso de los beneficiarios de la Franquicia postal, el beneficio de no pagar la tarifa al momento de la imposición solo puede hacerse efectivo a través del OPO. Aunque estos usuarios podrían acudir a otros servicios cuando jurídicamente resulte posible, hacerlo implicaría renunciar al beneficio y asumir directamente el valor comercial de la alternativa.

Dentro del propio régimen de Franquicia postal también puede existir sustitución entre modalidades físicas y electrónicas. La Resolución MinTIC 466 de 2025 permite que las entidades judiciales y administrativas que ejerzan funciones jurisdiccionales utilicen el correo electrónico postal certificado con cargo a la Franquicia para las notificaciones reguladas por el artículo 8 de la Ley 2213 de 2022. En estos casos, el beneficiario puede sustituir una comunicación física por una electrónica sin renunciar al beneficio, aunque ambas modalidades continúan siendo prestadas dentro del esquema de Franquicia a través del OPO.

La posibilidad de sustitución mediante el correo electrónico postal certificado se encuentra limitada por su ámbito de aplicación y por las características de cada actuación. En particular, depende del tipo de entidad, de la finalidad de la comunicación, del régimen jurídico aplicable, de la necesidad de entrega material y de la validez y suficiencia de la prueba electrónica generada. Por tanto, esta modalidad no resulta intercambiable con el correo certificado físico para todos los beneficiarios ni para todos los usos.

Por su parte, aunque el correo certificado individual comparte con el producto focal funcionalidades de seguimiento y certificación de entrega, presenta diferencias relacionadas con el volumen, el régimen tarifario y las condiciones operativas y contractuales de prestación. La posibilidad de utilizarlo como alternativa frente al correo certificado masivo depende de los criterios aplicables para clasificar los envíos y de la viabilidad operativa y económica de tramitar individualmente un volumen elevado de objetos postales. Su utilización tampoco puede responder a una reclasificación meramente formal dirigida a eludir las condiciones aplicables a los envíos masivos.

En consecuencia, si bien la mensajería expresa, el correo certificado individual y las soluciones electrónicas pueden satisfacer algunos usos del producto focal, no constituyen alternativas efectivas para la totalidad de la demanda analizada. Además, cuando la sustitución se produce hacia el correo electrónico postal certificado con cargo a la Franquicia postal, ambas modalidades continúan siendo prestadas por el OPO, por lo que el cambio puede modificar la composición de la demanda, pero no introduce competencia entre operadores.

Revisión de los Servicios vinculados a Reserva y Franquicia postal	Código: 2000-41-7-20	Página 35 de 116
	Revisado por: Coord. Diseño Regulatorio	Fecha de revisión: 30/06/2026
Versión No. 5	Aprobado por: Relaciones con Grupos de Valor	Fecha de vigencia: 13/01/2025

- **¿Los consumidores deben incurrir en algún costo cuando cambian del producto A al producto alternativo B? ¿Existe evidencia de ese cambio?**

Como se indicó anteriormente, la existencia de alternativas potenciales al correo certificado físico está condicionada por factores jurídicos, funcionales y operativos. En los casos en los que no existe una alternativa efectiva al servicio físico prestado por el OPO, no es posible observar propiamente un costo de cambio, pues el demandante no puede sustituir el producto focal sin dejar de satisfacer las condiciones requeridas.

En contraste, cuando resulte jurídica, técnica y funcionalmente viable sustituir el servicio focal mediante un servicio de mensajería expresa o una solución electrónica, el cambio puede implicar costos económicos, administrativos, tecnológicos u operativos.

Para el caso de las entidades públicas que pertenecen a la reserva legal, los costos de cambio dependen de la alternativa considerada y del tipo de demandante. Por un lado, la migración hacia un servicio de mensajería expresa puede exigir la realización de un proceso de contratación, la adaptación de procedimientos internos y la verificación de que las condiciones de seguimiento, oportunidad y prueba de entrega satisfagan las necesidades de la entidad.

Por otro lado, la sustitución a medios electrónicos puede requerir la digitalización de procesos, la obtención y actualización de información de contacto y la implementación de mecanismos que permitan acreditar el envío, la recepción y el acceso al mensaje. Sin embargo, para este caso el ahorro en costos en el mediano plazo compensaría con creces el costo inmediato del cambio, pues la diferencia en las tarifas es bastante significativa³⁵, además de que el servicio electrónico es más rápido y más confiable.

En cuanto al correo certificado individual, el cambio puede generar mayores costos operativos y de procesamiento cuando se requiere movilizar grandes volúmenes. Asimismo, la posibilidad de utilizar esta modalidad depende de los criterios con los que se clasifique cada operación como individual o masiva, aspecto que debe considerarse al evaluar su sustituibilidad.

Para los beneficiarios de la Franquicia postal también existe un costo de cambio de naturaleza económica. Mientras el servicio amparado por la Franquicia no es pagado por el beneficiario al momento de la imposición, la contratación de una alternativa por fuera de este régimen implicaría asumir directamente la tarifa correspondiente. Esta circunstancia reduce significativamente los incentivos para sustituir el servicio prestado por el OPO.

³⁵ La tarifa actual del servicio de correo electrónico certificado establecida por el OPO está entre \$1.272 y \$8.388, dependiendo del número de destinatarios y del tamaño en megabytes del envío, contra una tarifa para el envío físico de entre \$7.850 y \$58.400 por unidad, dependiendo del ámbito y el peso del documento, si usa el servicio «correspondencia prioritaria certificada», o de entre \$10.750 y \$115.850 en el servicio «correo certificado nacional», dependiendo del ámbito y el peso del documento, según las resoluciones 013, 011 y 012 de SERVICIOS POSTALES NACIONALES S.A.S., respectivamente, las cuales se pueden consultar en: <https://www.4-72.com.co/documentos/843/resoluciones-de-tarifas/>. Puede ver mayor detalle de la estructura tarifaria completa del OPO en la sección 6.2. de este documento.

Revisión de los Servicios vinculados a Reserva y Franquicia postal	Código: 2000-41-7-20	Página 36 de 116
	Revisado por: Coord. Diseño Regulatorio	Fecha de revisión: 30/06/2026
Versión No. 5	Aprobado por: Relaciones con Grupos de Valor	Fecha de vigencia: 13/01/2025

La evolución del portafolio de clientes del OPO muestra que algunos usuarios privados o mixtos dejaron de utilizar el servicio de correo durante el periodo analizado, lo cual puede constituir un indicio de la existencia de alternativas para los usuarios que no se encuentran sujetos al Área de reserva ni amparados por la Franquicia postal, o en los que, aun estándolo, no requieren certificar la recepción del documento o el destinatario ha autorizado el envío por medios electrónicos. Sin embargo, la información disponible no permite determinar con certeza si estos usuarios migraron hacia mensajería expresa, medios electrónicos u otros mecanismos de comunicación. Por tanto, esta evidencia no permite establecer directamente los patrones de sustitución de los demandantes del producto focal para el caso en que los demandantes consideran que existen sustitutos.

- **¿Las condiciones de competencia son homogéneas a lo largo del país?**

La exclusividad legal atribuida al OPO para prestar servicios de correo a los impositores del Área de reserva y operar los servicios amparados por la Franquicia postal se aplica en todo el territorio nacional. Asimismo, el producto focal es ofrecido por el mismo operador y se encuentra sometido al mismo marco jurídico, con independencia de la ubicación del remitente o del destinatario. Por tanto, desde el punto de vista de la estructura de la oferta y de las alternativas jurídicas disponibles para los demandantes, las condiciones de competencia son homogéneas en el país.

No obstante, como se explicó al describir la cadena de valor de los servicios postales físicos (ver sección 2.1), existen diferencias operativas entre los envíos de ámbito local y nacional. En los envíos locales, las actividades de admisión, clasificación, distribución y entrega se desarrollan dentro de un mismo municipio o área geográfica. En los envíos nacionales, en cambio, la operación puede involucrar el transporte troncal entre centros de clasificación y distribución, mayores distancias y un mayor número de etapas o recursos logísticos.

Estas diferencias pueden reflejarse en los costos y en las tarifas aplicables a cada ámbito. Sin embargo, no modifican la identidad del único operador autorizado para prestar el producto focal ni habilitan el ingreso de otros oferentes. Tampoco alteran las restricciones jurídicas y económicas que enfrentan los impositores del Área de reserva y los beneficiarios de la Franquicia postal para sustituir el servicio.

En consecuencia, los ámbitos local y nacional se consideran modalidades operativas y tarifarias del mismo producto y no mercados geográficos independientes. Lo anterior no impide que, en caso de resultar procedente una intervención regulatoria, las diferencias en las actividades, los costos y la utilización de la red postal sean analizadas para determinar si se justifican condiciones o medidas tarifarias diferenciadas para cada ámbito.

Por su parte, los envíos internacionales no se incluyen en el mercado analizado, debido a que presentan condiciones jurídicas, operativas y económicas diferentes y, de acuerdo con la caracterización realizada, representan una proporción marginal de los servicios prestados por el OPO a los clientes objeto de estudio.

Revisión de los Servicios vinculados a Reserva y Franquicia postal	Código: 2000-41-7-20	Página 37 de 116
	Revisado por: Coord. Diseño Regulatorio	Fecha de revisión: 30/06/2026
Versión No. 5	Aprobado por: Relaciones con Grupos de Valor	Fecha de vigencia: 13/01/2025

A partir de estos elementos, se concluye que el mercado geográfico tiene alcance nacional, dado que la estructura de la oferta, la exclusividad legal, la identidad del prestador y las alternativas disponibles para los demandantes son homogéneas en todo el territorio, sin perjuicio de las diferencias operativas y tarifarias existentes entre los envíos de ámbito local y nacional.

- **¿Cómo podrían reaccionar los consumidores frente a un aumento pequeño significativo (5-10%) y no transitorio en el precio (*Small but Significant and Non-transitory Price Increase* -SSNIP-, por sus siglas en inglés) de los servicios bajo análisis?**

Para responder a esta pregunta, en primer lugar, se revisará la información cuantitativa disponible con el fin de identificar indicios sobre la sensibilidad de la demanda frente a cambios en el precio. Lo anterior, dado que, resulta imposible realizar un TMH formal para el servicio focal, es decir establecer la sustitución entre unos y otros servicios ante cambios en el precio, pues como se mencionó previamente para el servicio focal correo certificado prestado a impositores del Área de reserva cuando el destinatario no acepta el envío por medios digitales y cuando se requiere certificación en la práctica la entidad remitente no puede escoger ningún servicio diferente al correo certificado físico prestado por el OPO, y de manera similar, no se puede realizar el test para los beneficiarios de la Franquicia postal porque acceden al servicio virtualmente a un precio de cero pues no sufragan la tarifa con sus recursos, mientras que para cualquiera de los otros servicios el remitente sí asumiría el costo del servicio.

Bajo ese contexto, se analizará a continuación la relación entre cantidades demandadas y la tarifa del servicio para el servicio focal, previamente definido como el servicio de correo certificado prestado sobre objetos postales masivos (documentos) a impositores del Área de reserva y a beneficiarios de la Franquicia postal, en los ámbitos local y nacional.

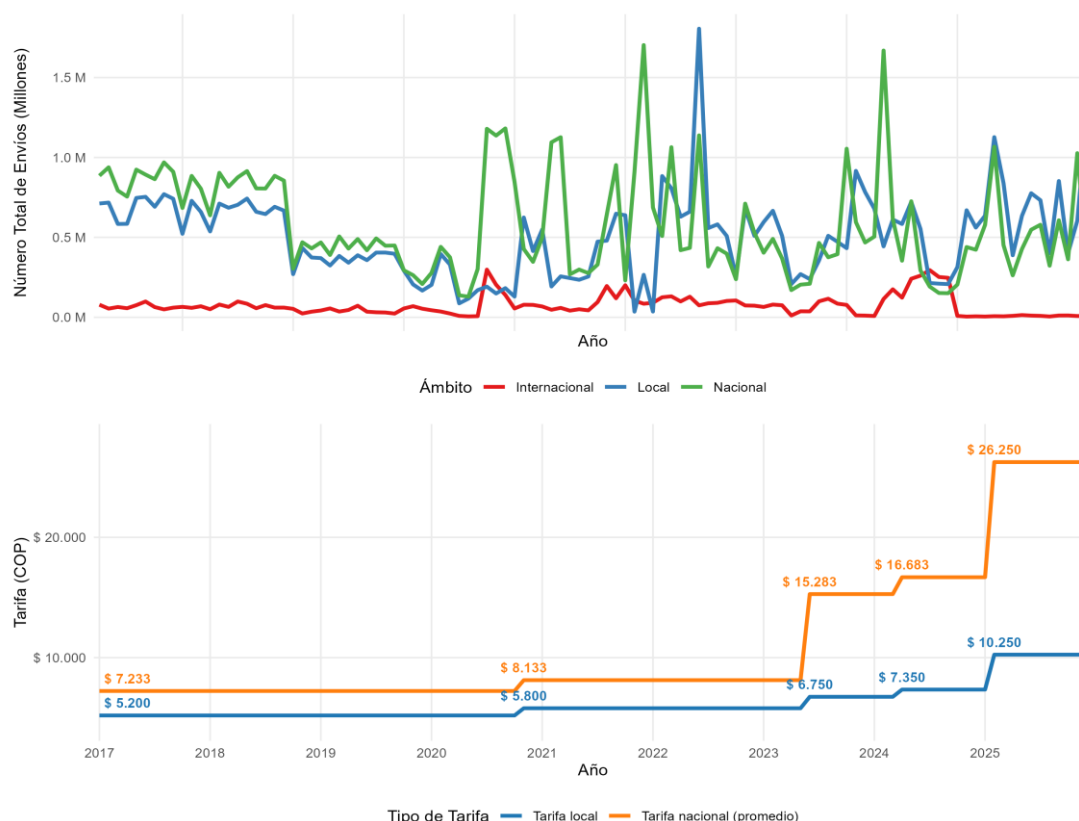
Para este análisis, con relación a la variable de volumen de envío se considerarán las categorías «correspondencia prioritaria certificada» y «correspondencia no prioritaria certificada» cuyo tipo de objeto es «Documentos» y en el servicio pertenece a «Correo no SPU» según están definidas estas variables en el formato de reporte de información P.1.2 y para los periodos anteriores a 2021-3T, en el que entró en vigencia este formato establecido por la Resolución 6333 de 2021, se tomará lo correspondiente al formato F.1.2 de la Resolución 5076 de 2016 (precursor del P.1.2) filtrando en tipo de servicio el correo certificado.

De igual manera, con relación a las tarifas, se tomarán las del servicio «correo certificado nacional» de acuerdo con las resoluciones tarifarias vigentes en cada periodo, según el listado suministrado por el OPO (el 3 de julio de 2026, en respuesta al requerimiento particular 2026-010). A manera de referencia, más adelante en la sección 5.1, en la Tabla 4, se presentará un resumen más detallado de estas tarifas entre 2015 y 2025, para cada ámbito y rango de peso.

Revisión de los Servicios vinculados a Reserva y Franquicia postal	Código: 2000-41-7-20	Página 38 de 116
	Revisado por: Coord. Diseño Regulatorio	Fecha de revisión: 30/06/2026
Versión No. 5	Aprobado por: Relaciones con Grupos de Valor	Fecha de vigencia: 13/01/2025

Así, para analizar si los cambios en las tarifas tienen efecto sobre las cantidades demandadas, se presentan en el Gráfico 9 las dos series (tarifas y envíos) en cifras mensuales entre 2017 y 2025.

Gráfico 9. Número de envíos y tarifas del correo certificado 2017-2025



Nota 1: Para los periodos entre 2017-2T y 2021-2T se toman los envíos correspondientes a la categoría «correo certificado» en la variable tipo de servicio, según estaba definido en el formato F.1.2 de la Resolución 5076 de 2016. Entre 2021-3T y 2025 se toman las categorías «correspondencia prioritaria certificada» y «correspondencia no prioritaria certificada» del servicio no SPU y únicamente para documentos, según estas categorías se definen en el formato P.1.2 de la Resolución 6333 de 2021.

Nota 2: Las tarifas que se presentan son las correspondientes al rango de peso más bajo en el servicio «correo certificado nacional» en cada resolución, es decir, 0-500 gramos en Res. 015 de 2015 y Res. 071 de 2020, y de 0-1000 gramos en las posteriores. La categoría «Tarifa nacional (promedio)» corresponde al promedio de las tarifas establecidas por el OPO para los ámbitos regional, nacional y trayecto especial, dado que el primero y el último no existen en la regulación vigente, pero serían equivalentes al ámbito nacional.

Nota 3: Se agruparon los ámbitos internacional de entrada e internacional de salida como «Internacional» se presentan solo para evidenciar su baja participación. No se presentan las tarifas del ámbito internacional por no ser parte del alcance de este análisis.

Fuente: Elaboración propia a partir del reporte de los formatos F.1.2 (R5076) y P.1.2 (R6333) para el número de envíos, y las resoluciones 015 de 2015, 065 de 2020, 071 de 2020, 015 de 2023 y 012 de 2024 del OPO para las tarifas.

Revisión de los Servicios vinculados a Reserva y Franquicia postal	Código: 2000-41-7-20	Página 39 de 116
	Revisado por: Coord. Diseño Regulatorio	Fecha de revisión: 30/06/2026
Versión No. 5	Aprobado por: Relaciones con Grupos de Valor	Fecha de vigencia: 13/01/2025

Se observa que, en términos generales, el volumen de envíos del ámbito local e internacional de este servicio tienen una tendencia creciente, pero con periodos de fuerte volatilidad, pero que en todo caso estas variaciones no están relacionadas con los cambios en las tarifas.

En ese sentido se puede concluir de manera gráfica que no existe una correlación entre tarifas y envíos, ni en el ámbito local ni en el nacional, o es muy débil, lo que se confirma al calcular los coeficientes de correlación entre ambos pares de series, dado que el coeficiente para el ámbito local es de 0,2389 y el del ámbito nacional es de -0,1537. Ambos valores resultan ser bajos, y además tienen signos contrarios, por lo cual no se puede afirmar que exista una relación inversa entre los precios y las cantidades demandadas como lo asume la teoría económica ante bienes o servicios con elasticidad precio de la demanda «normal».

Con esto se demuestra a partir de los datos históricos que la demanda de esta categoría de servicios es prácticamente inelástica al precio que determine el OPO.

Complementando el análisis, ante la imposibilidad de profundizar en el TMH con más datos cuantitativos, se realiza una aplicación cualitativa del mismo test, analizando si el incremento SSIP que propone el test sería posible y cuál sería su efecto en la decisión del consumidor, como sigue:

En el caso de los impositores del Área de reserva, un incremento de esta naturaleza podría generar alguna sustitución hacia servicios de mensajería expresa o medios electrónicos en aquellos usos para los cuales estas alternativas resulten jurídica, funcional y técnicamente idóneas. No obstante, cuando la entidad requiera específicamente un servicio de correo certificado, deba efectuar la remisión física de la comunicación y necesite seguimiento y certificación de entrega, su capacidad de sustitución será limitada, dado que el OPO es el único operador autorizado para prestar el producto focal.

Adicionalmente, una proporción relevante de la demanda se deriva del cumplimiento de funciones y obligaciones administrativas, legales o judiciales. Por tanto, el número de comunicaciones que deben remitirse depende principalmente de la actividad institucional y no exclusivamente del precio del servicio. Aunque ante un incremento tarifario las entidades podrían consolidar envíos, modificar algunos procedimientos internos, utilizar medios electrónicos o contratar mensajería expresa cuando resulte procedente, no podrían dejar de efectuar aquellas comunicaciones necesarias para el ejercicio de sus funciones.

En el caso de los beneficiarios de la Franquicia postal, la respuesta frente al incremento podría ser aún más limitada, pues estos no pagan directamente la tarifa al momento de la imposición. Además, la utilización de un servicio ofrecido por otro operador implicaría renunciar al beneficio y asumir directamente la tarifa comercial correspondiente, lo que reduce los incentivos para sustituir al OPO.

Lo anterior no significa que la tarifa carezca de relevancia en el segmento de Franquicia postal. Aunque el beneficiario no realice el pago al momento de la imposición, los valores causados deben ser asumidos

Revisión de los Servicios vinculados a Reserva y Franquicia postal	Código: 2000-41-7-20	Página 40 de 116
	Revisado por: Coord. Diseño Regulatorio	Fecha de revisión: 30/06/2026
Versión No. 5	Aprobado por: Relaciones con Grupos de Valor	Fecha de vigencia: 13/01/2025

con recursos públicos por las entidades o mecanismos de financiación determinados legalmente. En consecuencia, el incremento afecta a la entidad responsable de apropiar y pagar estos recursos, quien no tiene capacidad para inducir una sustitución hacia otros operadores debido a las condiciones del beneficio establecidas en la normativa aplicable.

A partir de estos elementos, se considera que la demanda presenta una sensibilidad casi nula frente al precio en el caso de las entidades del Área de reserva, y muy baja en los beneficiarios de la Franquicia. Un incremento pequeño, significativo y no transitorio podría ocasionar alguna sustitución en los usos para los cuales la mensajería expresa o los medios electrónicos constituyan alternativas efectivas. Sin embargo, las restricciones jurídicas, funcionales y económicas descritas permiten prever que dicha sustitución no sería suficiente para disciplinar el precio del producto focal.

En consecuencia, desde la dimensión producto, el análisis cualitativo indica que el correo físico certificado prestado sobre objetos postales masivos a impositores del Área de reserva y a beneficiarios de la Franquicia postal conformaría un mercado diferenciado. La mensajería expresa, el correo electrónico certificado, los SMS certificados y las demás soluciones electrónicas pueden ejercer una presión competitiva parcial para determinados usos, pero no presentan un grado de sustituibilidad suficiente para ser incorporados en el mismo mercado relevante.

Esta conclusión sobre la dimensión producto deberá complementarse con los análisis de sustituibilidad por el lado de la oferta y de la dimensión geográfica antes de establecer la delimitación definitiva del mercado relevante.

4.2.2. Análisis de sustituibilidad por el lado de la oferta

El análisis de sustituibilidad por el lado de la oferta busca determinar si, ante un incremento pequeño, significativo y no transitorio en el precio del producto focal, otros operadores que no lo prestan actualmente podrían comenzar a ofrecerlo en un periodo corto, sin incurrir en inversiones o costos significativos y sin enfrentar barreras que impidan o retrasen su entrada. Para el caso particular en comento, este análisis se realizará desde un punto de vista cualitativo dado que las barreras de entrada son más de índole legal y operativo.

Desde una perspectiva operativa, los operadores de mensajería expresa pueden contar con infraestructura y procesos logísticos semejantes a los utilizados para prestar el correo certificado físico, tales como redes de admisión y recolección, centros de clasificación, medios de transporte, sistemas de seguimiento y recursos destinados a la distribución y entrega. Por esta razón, algunos de estos operadores podrían estar en capacidad material de ofrecer servicios con funcionalidades similares a las del producto focal en materia de recepción, transporte, trazabilidad y prueba de entrega.

Sin embargo, la sustituibilidad por el lado de la oferta no depende únicamente de la disponibilidad de infraestructura o de capacidades operativas. También exige que el posible oferente pueda comenzar a

Revisión de los Servicios vinculados a Reserva y Franquicia postal	Código: 2000-41-7-20	Página 41 de 116
	Revisado por: Coord. Diseño Regulatorio	Fecha de revisión: 30/06/2026
Versión No. 5	Aprobado por: Relaciones con Grupos de Valor	Fecha de vigencia: 13/01/2025

prestar el mismo producto focal dentro de un periodo razonable y sin enfrentar barreras jurídicas, técnicas o económicas significativas.

En el presente caso existe una barrera normativa que impide esa sustitución. La Ley 1369 de 2009 atribuye al OPO la prestación del servicio postal de correo y, específicamente, el artículo 15 establece que este es el único autorizado para prestar servicios de correo a las entidades integrantes de las ramas Ejecutiva, Legislativa y Judicial del poder público. Asimismo, los servicios amparados por la Franquicia postal deben ser prestados exclusivamente por el OPO, pues el beneficio se encuentra asociado legalmente a la utilización de su red postal.

En consecuencia, aunque otros operadores puedan disponer de infraestructura y capacidades logísticas semejantes, no pueden comenzar a prestar el servicio de correo certificado masivo a los impositores del Área de reserva, ni operar los envíos amparados por la Franquicia postal, como respuesta a un incremento en el precio.

De igual manera, los proveedores de soluciones electrónicas y las empresas de logística y transporte pueden ofrecer mecanismos que satisfagan algunas necesidades de comunicación, trazabilidad o certificación. Sin embargo, estos agentes no podrían reconvertir su oferta para prestar el servicio postal físico objeto de estudio sin desarrollar la infraestructura necesaria y, principalmente, sin superar la restricción jurídica que reserva su prestación al OPO. De igual manera, tampoco pueden ofrecer a los beneficiarios de la Franquicia postal un servicio que conserve las condiciones jurídicas y económicas inherentes a ese beneficio.

Por otra parte, aunque el OPO tiene la posibilidad de modificar la composición de su oferta y ofrecer otros servicios que le resulten más atractivos o más rentables, dada su habilitación general como operador en los tres servicios postales definidos en la ley (estos son correo, mensajería expresa y servicios postales de pago), no puede modificar las condiciones operativas definidas en la normativa bajo las cuales presta el servicio objeto de este análisis, ni puede abandonar o decidir no prestar el servicio en ningún momento, pues se trata de una obligación que aceptó al suscribir el contrato de concesión del servicio de correo. En consecuencia, dicha posibilidad no constituye sustitución por el lado de la oferta para efectos de la delimitación del mercado relevante.

A partir de lo anterior, se concluye que no existe sustituibilidad por el lado de la oferta respecto del producto focal. La exclusividad legal impide que otros operadores comiencen a prestar el servicio de correo certificado sobre objetos postales masivos a impositores del Área de reserva y a beneficiarios de la Franquicia postal, aun cuando cuenten con capacidades logísticas para ofrecer servicios con funcionalidades similares.

Esta conclusión no implica que el OPO se encuentre del todo exento de cualquier presión proveniente de servicios alternativos en todos los servicios que brinda. La mensajería expresa y las soluciones electrónicas pueden ejercer una presión competitiva parcial en aquellos usos para los cuales sean jurídica, funcional y técnicamente sustituibles. No obstante, esa presión se deriva de la eventual

Revisión de los Servicios vinculados a Reserva y Franquicia postal	Código: 2000-41-7-20	Página 42 de 116
	Revisado por: Coord. Diseño Regulatorio	Fecha de revisión: 30/06/2026
Versión No. 5	Aprobado por: Relaciones con Grupos de Valor	Fecha de vigencia: 13/01/2025

posibilidad de los demandantes de cambiar de producto y no de la posibilidad de que otros oferentes ingresen a prestar el mismo servicio de correo objeto de análisis.

4.2.3. Definición del mercado relevante geográfico

La dimensión geográfica del mercado relevante comprende el área en la cual las condiciones de competencia son suficientemente homogéneas y pueden distinguirse de las existentes en otras zonas. Para determinarla, deben considerarse, entre otros elementos, el alcance de la exclusividad legal, la identidad y cobertura del oferente, las alternativas disponibles para los demandantes y las condiciones bajo las cuales se presta el servicio de correo certificado masivo bajo las modalidades de Franquicia y reserva.

Aunque el envío de un objeto postal tiene como característica inherente un ámbito, asociado a la distancia que debe recorrer desde el origen hasta el fin, esta condición resulta ser un factor diferenciador de las tarifas, al tener costos diferentes de prestación, pero no de las condiciones de competencia bajo las que se presta el servicio entre un municipio y otro. Así, para efectos de este análisis, debe distinguirse entre la dimensión geográfica del mercado relevante y el ámbito del envío. La primera corresponde al área en la cual se presentan condiciones de competencia suficientemente homogéneas, mientras que el segundo se determina en función de la relación entre el lugar de origen y el destino del objeto postal. En consecuencia, que un envío sea de ámbito local o nacional no determina, por sí mismo, la dimensión geográfica del mercado relevante.

En el presente caso, la exclusividad legal atribuida al OPO para prestar servicios de correo a los impositores del Área de reserva se aplica en todo el territorio nacional. Además, las condiciones en las que accede al servicio una entidad pública en un municipio cualquiera de una región al azar, son prácticamente idénticas a las condiciones en las que accede una entidad ubicada, por ejemplo, en la capital del país. En ambos casos se evidencia el mismo grado de ausencia de competencia efectiva en la oferta, dada la exclusividad atribuida al OPO, y la presencia de ese operador en todos los municipios, dada la cobertura que debe tener, e inclusive la posibilidad de realizar la admisión de los objetos postales en las oficinas de la entidad pública, si el volumen de operación lo amerita, sin distinción de dónde están ubicadas sus instalaciones.

Todo lo anterior evidencia condiciones de prestación del servicio y de competencia homogéneas a lo largo del territorio nacional, independientemente de la cantidad de envíos que son movilizados desde cada municipio, lo que indica que el alcance geográfico de este mercado es nacional.

Frente a este aspecto, la situación sería diferente si los clientes del área de reserva efectivamente pudiesen sustituir el servicio por uno de los prestados por operadores de mensajería expresa masiva,

Revisión de los Servicios vinculados a Reserva y Franquicia postal	Código: 2000-41-7-20	Página 43 de 116
	Revisado por: Coord. Diseño Regulatorio	Fecha de revisión: 30/06/2026
Versión No. 5	Aprobado por: Relaciones con Grupos de Valor	Fecha de vigencia: 13/01/2025

para los cuales, de acuerdo con el análisis realizado previamente por la Comisión³⁶, las condiciones de competencia sí difieren sustancialmente entre municipios. En ese sentido, la presión competitiva de esos múltiples actores sí configuraría diferencias en las condiciones de competencia en diferentes municipios, lo que probablemente desembocaría en una definición de mercado con alcance municipal, como efectivamente es el mercado relevante «envíos masivos» establecido en el Anexo 3.3. de la Resolución 5050 de 2016.

Si bien la Resolución CRC 5900 de 2020 definió el mercado de envíos masivos con alcance municipal, dicha delimitación comprendió un conjunto más amplio de servicios y oferentes, conformado por el correo masivo, la mensajería expresa masiva y los medios digitales, cuyas condiciones de presencia, cobertura y competencia pueden variar entre municipios. En contraste, el mercado analizado en el presente proyecto se circunscribe a un producto y a unos demandantes específicos, respecto de los cuales la exclusividad legal del OPO y las restricciones de acceso a servicios alternativos operan de manera homogénea en todo el territorio nacional.

Inclusive es importante resaltar que el OPO ha determinado un único tarifario para todo el territorio nacional y para todos los clientes, como se evidenciará en la sección 6.2., que incluye, por supuesto, tarifas para el ámbito local (urbano), para el ámbito nacional y para cada rango de peso, pero no tiene tarifas locales o nacionales diferentes en consideración a la ciudad donde se origine el envío, por ejemplo. Así, la determinación de tarifas del OPO parece confirmar que las condiciones de prestación del servicio son homogéneas a nivel nacional desde el punto de vista del oferente.

Asimismo, el beneficio asociado a la Franquicia postal únicamente puede hacerse efectivo mediante los servicios prestados por el OPO, con independencia de la ubicación del remitente o del destinatario. Por tanto, desde la perspectiva de la estructura de la oferta y de las alternativas jurídicas disponibles para los demandantes, las condiciones de competencia son homogéneas en el país.

Adicionalmente, el OPO cuenta con una red postal de alcance nacional que le permite prestar los servicios de correo en los diferentes municipios y conectar los puntos que integran su operación. Aunque la obligación regulatoria de presencia en todas las cabeceras municipales se encuentra asociada a la prestación de los servicios pertenecientes al SPU³⁷, la infraestructura desplegada para cumplirla también puede ser utilizada en la prestación de otros servicios de correo certificado masivo dentro de las modalidades de Franquicia y reserva.

En consecuencia, aunque las diferencias operativas entre los trayectos generan variaciones en los costos y justifican la existencia de tarifas diferenciadas para los envíos de ámbito local y nacional, no modifican

³⁶ CRC (2021). Documento soporte «análisis del mercado de envíos masivos». Octubre de 2021. [En línea] Disponible en: https://www.crcom.gov.co/system/files/Proyectos%20Comentarios/2000-59-7/Propuestas/documento_soporte_envios_masivos_-_v_publicacion.pdf

³⁷ Artículo 5.5.2.3 de la Resolución CRC 5050 de 2016

Revisión de los Servicios vinculados a Reserva y Franquicia postal	Código: 2000-41-7-20	Página 44 de 116
	Revisado por: Coord. Diseño Regulatorio	Fecha de revisión: 30/06/2026
Versión No. 5	Aprobado por: Relaciones con Grupos de Valor	Fecha de vigencia: 13/01/2025

las condiciones de competencia del mercado. En ambos casos, el servicio es prestado por el mismo oferente, a las mismas categorías de demandantes y mediante una red postal de alcance nacional, bajo condiciones jurídicas de acceso homogéneas. Por tanto, los ámbitos local y nacional constituyen modalidades operativas y tarifarias del producto focal y no mercados geográficos independientes.

Por su parte, los envíos internacionales se excluyen del mercado relevante analizado, dado que presentan condiciones jurídicas, operativas y económicas diferentes.

A partir de estos elementos, se concluye que el mercado geográfico tiene alcance nacional. La exclusividad legal, la identidad del único oferente habilitado, las condiciones de acceso al producto focal y las limitaciones de sustitución que enfrentan los demandantes se mantienen en todo el territorio nacional. En consecuencia, las distintas áreas del país presentan condiciones de competencia suficientemente homogéneas para ser comprendidas en un único mercado geográfico, sin perjuicio de que los envíos de ámbito local y nacional involucren actividades, distancias y costos diferentes que justifiquen la aplicación de tarifas diferenciadas.

4.2.4. Conclusiones

A partir de los análisis de sustituibilidad por el lado de la demanda y de la oferta, así como del análisis de la dimensión geográfica, se identifica el siguiente mercado relevante: «Mercado de correo certificado físico prestado sobre objetos postales masivos a impositores del Área de reserva y beneficiarios de la Franquicia postal, con alcance nacional». Este mercado comprende tanto los envíos de ámbito local como aquellos cursados entre municipios (ámbito nacional), dado que ambas modalidades corresponden al mismo producto focal, son prestadas exclusivamente por el OPO y se encuentran sometidas a condiciones jurídicas de acceso homogéneas en todo el territorio nacional. Lo anterior, sin perjuicio de las diferencias operativas y de costos que justifican la definición de tarifas diferenciadas para cada ámbito. En consecuencia, resulta procedente incorporar este mercado al Anexo 3.3 de la Resolución CRC 5050 de 2016.

5. APLICACIÓN DEL TEST DE LOS TRES CRITERIOS

Una vez definido el mercado relevante «*Mercado de correo certificado físico prestado sobre objetos postales masivos a impositores del Área de reserva y Franquicia postal, con alcance nacional*» la Comisión procede a evaluar si dicho mercado debe ser considerado susceptible de regulación ex ante, de conformidad con la metodología prevista en el Título III de la Resolución CRC 5050 de 2016. Para tal efecto, se aplica el test de los tres criterios señalado en el artículo 3.1.2.3. de la mencionada resolución, con el fin de determinar si las condiciones de competencia observadas justifican la inclusión del mercado en el listado de mercados relevantes sujetos a intervención regulatoria preventiva; los criterios son los siguientes: (i) análisis de las condiciones de competencia actuales; (ii) competencia

Revisión de los Servicios vinculados a Reserva y Franquicia postal	Código: 2000-41-7-20	Página 45 de 116
	Revisado por: Coord. Diseño Regulatorio	Fecha de revisión: 30/06/2026
Versión No. 5	Aprobado por: Relaciones con Grupos de Valor	Fecha de vigencia: 13/01/2025

potencial; y (iii) efectividad de la aplicación del derecho de la competencia para corregir posibles fallas de mercado³⁸.

5.1. Análisis de competencia actual

Como resultado del análisis desarrollado en la sección 4 de este documento, se identificó el mercado relevante «*Mercado de correo certificado físico prestado sobre objetos postales masivos a impositores del Área de reserva y Franquicia postal, con alcance nacional*», en el cual el OPO es el único agente legalmente habilitado para prestar el servicio. Esta condición configura, desde una perspectiva económica, una estructura de monopolio legal, en la medida en que la existencia de un único oferente no es resultado de la dinámica competitiva del mercado, sino de una exclusividad establecida en el marco normativo aplicable. En consecuencia, el mercado presenta el máximo nivel posible de concentración de la oferta.

Esta estructura monopólica no responde necesariamente a la inexistencia de agentes con capacidades productivas o logísticas para prestar servicios con funcionalidades semejantes. Como se explicó en el análisis de sustituibilidad por el lado de la oferta, algunos operadores de mensajería expresa disponen de redes de admisión y recolección, centros de clasificación, medios de transporte, sistemas de seguimiento y recursos de distribución que podrían permitirles ofrecer servicios similares. Sin embargo, estas capacidades no pueden traducirse en competencia efectiva dentro del mercado relevante, debido a la existencia de una barrera de entrada de naturaleza legal.

En efecto, la exclusividad atribuida al OPO impide que otros operadores ingresen a prestar el mismo servicio, aun cuando cuenten con los activos, conocimientos y capacidades operativas requeridos. Desde una perspectiva económica, esta restricción elimina la sustituibilidad por el lado de la oferta, pues un incremento en el precio del producto focal no podría inducir la entrada de nuevos oferentes atraídos por una mayor rentabilidad esperada. La entrada no dependería de una decisión empresarial de inversión, expansión o reasignación de recursos, sino de una modificación del marco jurídico que sustenta el monopolio legal existente.

Por esta razón, al no existir competidores, no existe contestabilidad en el mercado. En un mercado contestable, la amenaza de entrada puede disciplinar el comportamiento de un operador establecido, incluso cuando exista un número reducido de competidores efectivos, al limitar su capacidad para incrementar precios o modificar unilateralmente otras condiciones de prestación. En el mercado analizado, este mecanismo disciplinador no opera, dado que la barrera legal excluye la posibilidad de que otros agentes ingresen a ofrecer el mismo producto focal que tiene características únicas. De esta manera, la posición monopólica del OPO se encuentra protegida frente a la entrada de competidores por la propia configuración normativa del mercado.

³⁸ Solo en el caso de que se cumpla con el primer criterio, se procede a evaluar el segundo criterio y si este se cumple, se procede a evaluar el tercer criterio. En consecuencia, si se cumplen los tres criterios se determina que el mercado es susceptible de regulación ex ante.

Revisión de los Servicios vinculados a Reserva y Franquicia postal	Código: 2000-41-7-20	Página 46 de 116
	Revisado por: Coord. Diseño Regulatorio	Fecha de revisión: 30/06/2026
Versión No. 5	Aprobado por: Relaciones con Grupos de Valor	Fecha de vigencia: 13/01/2025

Como se analizó en la sección 4.2.1, la conjunción entre las necesidades administrativas de las entidades que requieren enviar comunicaciones certificadas, la no aceptación de notificación por medios electrónicos de los remitentes y las restricciones para contratar con operadores postales diferentes al OPO para las entidades que pertenecen al Área de reserva, desembocan en que solo exista un competidor en el mercado relevante definido.

Por otro lado, la evolución reciente del mercado que se presentó en la sección 4.1 aporta elementos adicionales sobre estas condiciones. En 2025, los clientes del Área de reserva y de la Franquicia postal representaron el 79,4 % de los ingresos anuales del servicio de correo, participación que alcanzó el 85 % en el cuarto trimestre del año, evidenciando la relevancia económica de este grupo de demandantes dentro de la operación del OPO. A su vez, el análisis de la evolución de ingresos y envíos muestra que el crecimiento reciente de los ingresos provenientes de este segmento no estuvo explicado principalmente por un incremento en el volumen de envíos, sino por el aumento de las tarifas observado durante 2025.

Frente a estos aumentos de tarifas cabe recordar que el OPO tiene la posibilidad de establecer libremente las tarifas de los servicios que no hacen parte del régimen SPU, entre los cuales se encuentra el correo certificado prestado sobre objetos postales masivos, servicio que corresponde precisamente al del mercado relevante definido, y que la normativa no estableció criterios para definir las tarifas y que tampoco está sujeto a un proceso de negociación de las tarifas con sus clientes sino que las establece de manera unilateral.

Estas características, sumadas a la baja o nula elasticidad precio de la demanda, analizada en la sección 4.2.1, configuran la receta perfecta para que el monopolista pueda abusar de su posición estableciendo tarifas no competitivas.

Esta parece ser precisamente la situación en el servicio de correo certificado masivo, que no hace parte del SPU, en el cual el OPO ha establecido incrementos de hasta el 253% en sus tarifas, como se observa específicamente para las tarifas del trayecto especial 3 (ámbito que no hace parte de la regulación vigente pero que es considerado por el OPO en su estructura tarifaria) en la Resolución 004 de 2025 comparada con la del trayecto especial (único) de la resolución anterior (012 de 2024). El detalle de todas las tarifas del servicio en cuestión, aplicables entre 2015 y 2025, junto con sus respectivos porcentajes de incremento para las categorías comparables se presenta en la Tabla 4.

Tabla 4. Estructura de tarifas del servicio «correo certificado nacional» fijadas por el OPO

Resolución	Rango de peso	Tarifa Urbano (COP)	Tarifa Regional (COP)	Tarifa Nacional (COP)	Tarifa Multiregional (COP)	Cambio tarifa urbano (%)	Cambio tarifa regional (%)	Cambio tarifa nacional (%)	Cambio tarifa multiregional (%)
	0 - 500 g	\$5.200	\$6.500	\$7.500	N/A	N/A	N/A	N/A	N/A

Resolución	Rango de peso	Tarifa Urbano (COP)	Tarifa Regional (COP)	Tarifa Nacional (COP)	Tarifa Multiregional (COP)	Cambio tarifa urbano (%)	Cambio tarifa regional (%)	Cambio tarifa nacional (%)	Cambio tarifa multireg (%)
Res. 015 de 2015 (04/08/2015)	501 - 1000 g	\$5.500	\$8.500	\$9.000	N/A	N/A	N/A	N/A	N/A
	1001 - 2000 g	\$7.500	\$9.300	\$10.600	N/A	N/A	N/A	N/A	N/A
Res. 071 de 2020 (19/10/2020)	0 - 500 g	\$5.800	\$7.300	\$8.400	N/A	11,5%	12,3%	12,0%	N/A
	501 - 1000 g	\$6.200	\$9.600	\$10.100	N/A	12,7%	12,9%	12,2%	N/A
	1001 - 2000 g	\$8.400	\$10.500	\$11.900	N/A	12,0%	12,9%	12,3%	N/A
Res. 015 de 2023 (01/06/2023)	0 - 1000 g*	\$6.750	\$11.000	\$14.850	N/A	12,5%	30,2%	60,5%	N/A
	1001 - 2000 g	\$10.250	\$12.250	\$18.450	N/A	22,0%	16,7%	55,0%	N/A
Res. 012 de 2024 (03/04/2024)	0 - 1000 g	\$7.350	\$12.000	\$16.200	N/A	8,9%	9,1%	9,1%	N/A
	1001 - 2000 g	\$11.200	\$13.350	\$20.150	N/A	9,3%	9,0%	9,2%	N/A
Res. 004 de 2025 (14/02/2025)	0 - 1000 g	\$10.250	\$16.800	\$22.650	\$24.900	39,5%	40,0%	39,8%	53,7%**
	1001 - 2000 g	\$15.650	\$18.650	\$28.200	\$31.000	39,7%	39,7%	40,0%	53,8%**
Res. 012 de 2026 (03/04/2024)	0 - 1000 g	\$10.750	\$17.650	\$23.800	\$26.150	4,9%	5,1%	5,1%	5,0%
	1001 - 2000 g	\$16.400	\$19.600	\$29.600	\$32.550	4,8%	5,1%	5,0%	5,0%

Resolución	Categoría / Rango	Trayecto Especial 1 (COP)	Trayecto Especial 2 (COP)	Trayecto Especial 3 (COP)	Cambio tarifa tray. Esp1 (%)	Cambio tarifa tray. Esp2 (%)	Cambio tarifa tray. Esp3 (%)
Res. 015 de 2015 (04/08/2015)	0 - 500 g	\$7.700	N/A	N/A	N/A	N/A	N/A
	501 - 1000 g	\$9.300	N/A	N/A	N/A	N/A	N/A
	1001 - 2000 g	\$11.500	N/A	N/A	N/A	N/A	N/A
Res. 071 de 2020 (19/10/2020)	0 - 500 g	\$8.700	N/A	N/A	13,0%	N/A	N/A
	501 - 1000 g	\$10.500	N/A	N/A	12,9%	N/A	N/A
	1001 - 2000 g	\$12.900	N/A	N/A	12,2%	N/A	N/A
Res. 015 de 2023 (01/06/2023)	0 - 1000 g*	\$20.000	N/A	N/A	108,3%	N/A	N/A
	1001 - 2000 g	\$28.600	N/A	N/A	121,7%	N/A	N/A
Res. 012 de 2024 (03/04/2024)	0 - 1000 g	\$21.850	N/A	N/A	9,3%	N/A	N/A
	1001 - 2000 g	\$31.250	N/A	N/A	9,3%	N/A	N/A
Res. 004 de 2025 ** (14/02/2025)	0 - 1000 g	\$39.300	\$55.050	\$77.050	79,9%	151,9%**	252,6%**
	1001 - 2000 g	\$56.250	\$78.750	\$110.250	80,0%	152,0%**	252,8%**

Resolución	Categoría / Rango	Trayecto Especial 1 (COP)	Trayecto Especial 2 (COP)	Trayecto Especial 3 (COP)	Cambio tarifa tray. Esp1 (%)	Cambio tarifa tray. Esp2 (%)	Cambio tarifa tray. Esp3 (%)
Res. 012 de 2026 (03/04/2024)	0 - 1000 g	\$41.300	\$57.850	\$80.950	5,1%	5,1%	5,1%
	1001 - 2000 g	\$59.100	\$82.750	\$115.850	5,1%	5,1%	5,1%

* En la resolución 015 de 2023 se unificaron los rangos de 0-500 g. y 501-1000 g. Por esta razón, se toma el promedio de tarifas de ambos rangos de la Res. 071/20 para calcular la variación entre estas dos para el primer rango de peso.

** En la resolución 004 de 2025 se desagregó la cobertura de trayecto especial en 3 categorías diferentes (trayecto especial 1, 2 y 3) y se creó una nueva llamada multiregional (ver detalle de este cambio en la sección 6.2 de este documento). Por esta razón, para calcular la variación de tarifas entre esta resolución y la anterior en esas categorías se toma el valor correspondiente a la cobertura que hubiese aplicado para el mismo envío según la resolución anterior, es decir, la multiregional nueva es la nacional del año anterior, y las de los trayectos especiales 1, 2 y 3 son equiparables a la del único trayecto especial antes existente.

Cabe mencionar además, que ninguna de estas «coberturas» corresponde con los ámbitos establecidos por la regulación en la Resolución CRC 5050 de 2016, sino que son definiciones propias del operador para los servicios que no hace parte del SPU.

Fuente: Elaboración propia a partir de las correspondientes resoluciones tarifarias del OPO

Este último resultado debe analizarse conjuntamente con la estructura del mercado y no, de manera aislada, como evidencia suficiente del ejercicio de poder de mercado. No obstante, en un contexto caracterizado por un monopolio legal, ausencia de entrada y restricciones competitivas limitadas provenientes de productos alternativos, la evolución de las tarifas adquiere especial relevancia para determinar si los mecanismos existentes resultan suficientes para conducir los precios hacia niveles consistentes con condiciones de eficiencia.

En consecuencia, el análisis de competencia actual evidencia que el mercado presenta una estructura de monopolio legal, caracterizada por la presencia de un único oferente, una barrera legal que impide la entrada de competidores al producto focal, restricciones para la selección de otros productos con características similares por parte de los remitentes y condiciones de bajísima o nula elasticidad frente al precio, por el lado de la demanda. Al ser el monopolista consciente de este conjunto de características del mercado, puede fijar unilateralmente sus tarifas en el momento en que lo considere y en los valores que considere, lo cual configura que este monopolio constituya una **falla de mercado**, pues repercute en una formación ineficiente de precios guiada por el poder monopólico del OPO.

Por lo anterior, se concluye que se cumple el primer criterio, en la medida en que el mercado relevante presenta una falla de mercado sustentada por una estructura monopólica.

5.2. Competencia potencial

Una vez examinadas las condiciones actuales de competencia del mercado relevante «*Mercado de correo certificado físico prestado sobre objetos postales masivos a impositores del Área de reserva y Franquicia postal, con alcance nacional*» corresponde desarrollar el segundo criterio del test previsto en

Revisión de los Servicios vinculados a Reserva y Franquicia postal	Código: 2000-41-7-20	Página 49 de 116
	Revisado por: Coord. Diseño Regulatorio	Fecha de revisión: 30/06/2026
Versión No. 5	Aprobado por: Relaciones con Grupos de Valor	Fecha de vigencia: 13/01/2025

el artículo 3.1.2.3. de la Resolución CRC 5050 de 2016, referido a la competencia potencial en el corto y mediano plazo.

El propósito de este criterio es determinar si, dentro del horizonte temporal evaluado, resulta probable que se produzcan cambios en la estructura o en la dinámica del mercado que permitan superar la falla de mercado identificada, sin necesidad de adoptar medidas regulatorias ex ante. Para ello, debe evaluarse si la entrada o expansión de nuevos oferentes, o el fortalecimiento de servicios alternativos, resultan probables, oportunos y suficientes para ejercer una presión competitiva efectiva sobre el servicio que ofrece el OPO.

En el mercado objeto de análisis, la posibilidad de entrada de nuevos oferentes se encuentra condicionada principalmente por la barrera legal identificada a lo largo del presente documento. Como se explicó en la sección 4.2.2 en la que se desarrolla el análisis de sustituibilidad por el lado de la oferta, algunos operadores postales cuentan con infraestructura, conocimientos y capacidades logísticas que podrían permitirles prestar estos servicios con funcionalidades semejantes a las del producto focal. Sin embargo, estas capacidades no pueden traducirse en una entrada efectiva al mercado relevante mientras se mantenga la exclusividad prevista en el marco jurídico aplicable.

En efecto, ningún otro operador postal o empresa de logística o transporte puede prestar el mismo servicio de correo certificado sobre objetos postales masivos a los impositores del Área de reserva ni Franquicia postal. En consecuencia, su ingreso al mercado no depende de una decisión empresarial de inversión, expansión o reasignación de recursos, ni podría producirse como respuesta ordinaria a un incremento en el precio o en la rentabilidad esperada del servicio. Su entrada requeriría una modificación del marco jurídico que atribuye la prestación exclusiva al OPO, circunstancia que no podría materializarse de manera inmediata ni como una respuesta comercial ordinaria a las condiciones del mercado.

Inclusive, en el horizonte de corto y mediano plazo analizado no se identifican cambios normativos que permitan prever la eliminación o modificación sustancial de esta exclusividad. Por consiguiente, mientras se mantengan las condiciones jurídicas vigentes, la estructura del mercado continuará caracterizada por la presencia de un único oferente legalmente autorizado y por la imposibilidad de entrada directa de potenciales competidores.

Por otra parte, se prevé que los impositores del Área de reserva y de la Franquicia postal continúen requiriendo el servicio en aquellos casos en los que el cumplimiento de sus funciones legales, administrativas o judiciales haga necesaria la remisión física de comunicaciones mediante correo certificado. Aunque la cantidad demandada puede verse afectada por una mayor adopción de documentos electrónicos por parte de los ciudadanos, y que, por lo tanto, aumente la aceptación de la notificación por medios digitales, esta circunstancia no modifica la restricción respecto del operador que puede prestar el producto focal.

Como se indicó en la sección 4.2.1, la demanda de este mercado relevante está supeditada a la necesidad de las entidades pertenecientes al Área de reserva a enviar documentos en físico con

Revisión de los Servicios vinculados a Reserva y Franquicia postal	Código: 2000-41-7-20	Página 50 de 116
	Revisado por: Coord. Diseño Regulatorio	Fecha de revisión: 30/06/2026
Versión No. 5	Aprobado por: Relaciones con Grupos de Valor	Fecha de vigencia: 13/01/2025

certificación de entrega cuando los destinatarios no han aceptado el envío por medios electrónicos, por un lado, y a los incentivos que tienen los beneficiarios de la Franquicia postal a usar los servicios del OPO.

En ese sentido, si bien para determinados usos en los que no se configuren estos supuestos, pueden existir alternativas como la mensajería expresa o los medios electrónicos, sus proveedores no se constituyen en competidores del mismo mercado relevante, por lo ya expuesto en la sección de análisis de sustituibilidad por el lado de la demanda (4.2.1). De igual manera, se señaló que lo mismo es cierto para los beneficiarios de la Franquicia postal, teniendo en consideración que acudir a otro operador implicaría renunciar al beneficio y asumir directamente la tarifa del servicio alternativo.

Adicionalmente, la expansión de los medios electrónicos podría reducir la demanda del servicio físico para determinados usos, pero no supone la aparición de nuevos oferentes dentro del mercado relevante ni elimina la exclusividad legal del OPO. En consecuencia, aunque la mensajería expresa y los medios electrónicos pueden ejercer una presión indirecta y creciente sobre los demandantes, no se identifican elementos que permitan prever que, en el corto o mediano plazo, cambien las condiciones normativas que acarrearán unas necesidades particulares para las cuales el OPO es el único oferente autorizado para satisfacerlas. Finalmente, una eventual ampliación de la capacidad, cobertura o volumen de operación del OPO tampoco implicaría un aumento de la competencia, pues este continuaría siendo el único oferente autorizado.

Así pues, no resulta probable que las condiciones de competencia del mercado cambien sustancialmente en el corto o mediano plazo. La principal barrera de entrada es de naturaleza legal y no puede ser superada mediante decisiones empresariales de inversión o expansión. Asimismo, aunque la mensajería expresa y los medios electrónicos podrían continuar desarrollándose y ejercer presión indirecta sobre los servicios que pertenecen a otros mercados relevantes del sector postal, no se prevé que esta presión permita superar las condiciones estructurales identificadas.

Por lo anterior, se concluye que se cumple el segundo criterio del test, dado que la competencia potencial no constituye un mecanismo suficiente para corregir, en el corto o mediano plazo, la ausencia de presiones competitivas derivada de la exclusividad legal del OPO. En consecuencia, es procedente evaluar la efectividad de la aplicación del derecho de la competencia para corregir las fallas identificadas mediante actuaciones ex post.

5.3. Aplicación del derecho de la competencia

El tercer criterio previsto en el artículo 3.1.2.3 de la Resolución CRC 5050 de 2016 tiene por objeto determinar si la aplicación del derecho de la competencia resulta suficiente para corregir las fallas identificadas mediante actuaciones ex post. Para ello, corresponde establecer si los instrumentos generales de protección de la libre competencia permiten atender de manera oportuna y efectiva las condiciones observadas en el «*Mercado de correo certificado físico prestado sobre objetos postales masivos a impositores del Área de reserva y Franquicia postal, con alcance nacional*».

Revisión de los Servicios vinculados a Reserva y Franquicia postal	Código: 2000-41-7-20	Página 51 de 116
	Revisado por: Coord. Diseño Regulatorio	Fecha de revisión: 30/06/2026
Versión No. 5	Aprobado por: Relaciones con Grupos de Valor	Fecha de vigencia: 13/01/2025

Como se expuso en las secciones anteriores, este mercado presenta una estructura de monopolio legal. La exclusividad atribuida al OPO impide que otros operadores ingresen a prestar el producto focal, aun cuando cuenten con las capacidades técnicas, logísticas y operativas necesarias para ofrecer servicios con funcionalidades semejantes. En consecuencia, la ausencia de competencia por el lado de la oferta no deriva de una conducta desplegada por el OPO para excluir competidores, sino de una condición establecida directamente por el marco jurídico aplicable.

Esta característica resulta determinante para evaluar la suficiencia del derecho de la competencia. Los instrumentos que integran dicho régimen permiten investigar y, cuando corresponda, sancionar acuerdos restrictivos, actos contrarios a la libre competencia y conductas constitutivas de posición dominante³⁹. Sin embargo, la existencia de un único oferente no constituye, por sí misma, una infracción particularmente cuando su posición tiene origen en una exclusividad establecida legalmente y no en una conducta mediante la cual el OPO haya adquirido, preservado o fortalecido indebidamente su posición en el mercado.

En este contexto, la aplicación del derecho de la competencia no permite remover la barrera legal de entrada, habilitar la participación de nuevos oferentes ni modificar la estructura monopólica del mercado. Mientras se mantenga la exclusividad, una actuación ex post no podría generar, por sí sola, las presiones competitivas que se encuentran ausentes ni garantizar la entrada de agentes capaces de disciplinar el precio y las demás condiciones de prestación del producto focal.

Adicionalmente, los instrumentos de protección de la competencia operan, por regla general, frente a conductas concretas que puedan resultar restrictivas o abusivas, cuya existencia debe ser investigada y acreditada en cada caso. Por el contrario, la problemática identificada en el presente análisis es principalmente de naturaleza estructural y se relaciona con los riesgos derivados de la ausencia de competencia efectiva, la limitada sustituibilidad por el lado de la demanda y la capacidad del único oferente para determinar las condiciones económicas de prestación del servicio, dentro de un régimen de libertad tarifaria.

Lo anterior no significa que el OPO se encuentre excluido de la aplicación del régimen general de protección de la competencia. Cualquier conducta que eventualmente pueda constituir una práctica restrictiva de la competencia o un abuso de la posición que ostenta en el mercado deberá analizarse conforme a las normas aplicables. No obstante, la posibilidad de intervenir ex post frente a eventuales conductas anticompetitivas no resuelve la condición estructural que origina la ausencia de competencia efectiva, ni garantiza por sí misma que las condiciones económicas de prestación del servicio se determinen bajo parámetros compatibles con un entorno competitivo.

Esta circunstancia resulta especialmente relevante debido a las características de la demanda. Los impositores del Área de reserva y de la Franquicia postal presentan posibilidades limitadas de sustitución en aquellos casos en los que requieren específicamente el producto focal. Además, las tarifas aplicables

³⁹ Competencias que recaen sobre la Superintendencia de Industria y Comercio (SIC), conforme a la Ley 1340 de 2009.

Revisión de los Servicios vinculados a Reserva y Franquicia postal	Código: 2000-41-7-20	Página 52 de 116
	Revisado por: Coord. Diseño Regulatorio	Fecha de revisión: 30/06/2026
Versión No. 5	Aprobado por: Relaciones con Grupos de Valor	Fecha de vigencia: 13/01/2025

a estos servicios son sufragadas con recursos públicos, por lo que sus condiciones de determinación pueden producir efectos presupuestales incluso cuando el beneficiario del envío no realice directamente el pago al momento de utilizar el servicio.

Lo que se evidencia es que el derecho de la competencia, por su naturaleza ex post y por estar orientado al control de conductas específicas, no resulta suficiente para corregir la condición estructural que origina la ausencia de competencia efectiva ni para prevenir integralmente los riesgos económicos derivados de ella. Por esta razón, resulta necesario contar con la posibilidad de adoptar instrumentos regulatorios ex ante que permitan establecer, de manera preventiva y proporcional, condiciones dirigidas a mitigar dichos riesgos, particularmente en lo relacionado con la formación de precios, la transparencia y las condiciones de prestación del servicio.

En consecuencia, se considera cumplido el tercer criterio, dado que la aplicación del derecho de la competencia no resulta suficiente, por sí sola, para atender las condiciones estructurales que caracterizan el mercado analizado.

La verificación concurrente de los tres criterios permite concluir que el «*Mercado de correo certificado físico prestado sobre objetos postales masivos a impositores del Área de reserva y Franquicia postal, con alcance nacional*» es susceptible de regulación ex ante.

Esta conclusión no implica automáticamente la adopción de una medida tarifaria específica. La procedencia, alcance y contenido de una eventual intervención deberán determinarse posteriormente a partir del análisis de alternativas regulatorias y de los criterios de necesidad, proporcionalidad y eficiencia aplicables.

5.4. Conclusión del test de los tres criterios – declaratoria del mercado como sujeto de regulación ex ante

En conclusión, tras la aplicación del test de los tres criterios, se evidencia que el «*Mercado de correo certificado físico prestado sobre objetos postales masivos a impositores del Área de reserva y Franquicia postal, con alcance nacional*» es susceptible de regulación ex ante.

Se identificó que el mercado presenta una estructura de monopolio legal que incide en la formación de precios, estructura derivada de la exclusividad atribuida al OPO para la prestación del servicio focal. Esta exclusividad constituye una barrera de entrada de naturaleza normativa que impide el ingreso de otros oferentes, aun cuando estos puedan contar con capacidades técnicas, operativas y logísticas para prestar servicios con funcionalidades semejantes.

Asimismo, se evidenció que las condiciones particulares de los demandantes que participan en este mercado relevante hacen que no exista sustituibilidad de la demanda con las demás opciones que ofrecen los operadores postales, las empresas tecnológicas, las empresas de transporte ni las de logística. A ello se suma que no se identifican condiciones que permitan prever una modificación

Revisión de los Servicios vinculados a Reserva y Franquicia postal	Código: 2000-41-7-20	Página 53 de 116
	Revisado por: Coord. Diseño Regulatorio	Fecha de revisión: 30/06/2026
Versión No. 5	Aprobado por: Relaciones con Grupos de Valor	Fecha de vigencia: 13/01/2025

sustancial de la estructura competitiva en el corto o mediano plazo, en tanto la posibilidad de entrada de nuevos oferentes en este mercado depende de una modificación del marco jurídico que sustenta la exclusividad del OPO y no de decisiones comerciales de inversión o expansión de potenciales competidores.

De igual forma, se determinó que las condiciones estructurales identificadas no constituyen, por sí mismas, una infracción a las normas de protección de la competencia, pues la posición del OPO como único oferente tiene origen en una exclusividad establecida legalmente. En consecuencia, las herramientas del derecho de la competencia de carácter ex post no resultan suficientes para remover la barrera de entrada, modificar la estructura del mercado ni atender de manera preventiva los efectos económicos derivados de la ausencia de presiones competitivas.

Por tanto, de conformidad con lo previsto en el artículo 3.1.2.3 de la Resolución CRC 5050 de 2016, se cumplen los tres criterios para considerar este mercado susceptible de regulación ex ante. En consecuencia, resulta procedente su incorporación al Anexo 3.4 «Lista de mercados relevantes susceptibles de regulación ex ante del sector postal» de la misma resolución, reconociendo la necesidad de una actuación regulatoria preventiva y específica frente a las condiciones estructurales identificadas.

Esta incorporación permite a la Comisión evaluar, diseñar y adoptar medidas regulatorias proporcionales a las problemáticas identificadas, orientadas a disciplinar las condiciones económicas de prestación del servicio y a promover resultados consistentes con criterios de eficiencia, particularmente en materia tarifaria, mientras subsista la exclusividad legal atribuida al OPO y las condiciones impuestas sobre los demandantes del servicio. De esta manera, la intervención regulatoria no busca modificar dicha exclusividad, sino atender los efectos económicos derivados de una estructura en la que los mecanismos competitivos resultan insuficientes para ajustar las condiciones de prestación y formación de precios.

6. ANÁLISIS TARIFARIO

6.1. Criterios generales

En su respuesta al requerimiento de información formulado por la CRC, el OPO indicó que la determinación de sus tarifas se desarrolla de conformidad con los pasos establecidos en el documento de su sistema interno de gestión denominado «PR-TI-001. Procedimiento análisis y ajuste de tarifas»⁴⁰. En particular, la respuesta al numeral 1.1. el OPO sintetiza las fuentes de información dispuestas dentro del referido procedimiento, de la siguiente manera:

«Para Identificar las tarifas del mercado se puede tener como fuente de información:

⁴⁰ Respuesta a requerimiento particular 2026-021, numerales 1.1. y 1.2.

Revisión de los Servicios vinculados a Reserva y Franquicia postal	Código: 2000-41-7-20	Página 54 de 116
	Revisado por: Coord. Diseño Regulatorio	Fecha de revisión: 30/06/2026
Versión No. 5	Aprobado por: Relaciones con Grupos de Valor	Fecha de vigencia: 13/01/2025

- a. Investigaciones de mercado.
- b. Información comercial.
- c. Soluciones de la competencia.
- d. Entre otros»⁴¹

En efecto, al consultar el detalle del documento que describe el procedimiento interno, el primer paso establecido es «Validar con la competencia vía telefónica, presencial, o medio electrónico, las tarifas de los precios que manejan de acuerdo con los productos que lideran», tarea asignada al Profesional de Marketing (Líder de Producto o Servicio). Es decir, el primer paso del procedimiento para actualizar las tarifas corresponde a elaborar un *benchmarking* de tarifas de los competidores.

En este punto debe precisarse que el ejercicio de *benchmarking* no se realiza frente a agentes que participan en el mercado relevante definido en este documento, dada su inexistencia. En consecuencia, considerando que el OPO es el único autorizado para prestar el producto focal, los precios utilizados como referencia podrían corresponder a servicios con funcionalidades semejantes, como la mensajería expresa, pero sometidos a condiciones jurídicas y competitivas diferentes. Por tanto, la utilidad de esta comparación para determinar la tarifa del producto focal depende de la comparabilidad efectiva de los servicios analizados.

Posteriormente, el procedimiento dispone que se debe «Solicitar que se realice el análisis de costos por producto/servicio a la Dirección Financiera por medio de correo electrónico, con el fin de recibir la información junto con la metodología efectuada para el análisis», solicitud que, de acuerdo con el procedimiento, realiza el Jefe Nacional de Marketing. Así, para esta etapa se contempla un análisis interno de costos desarrollado por el área financiera, que permite determinar la viabilidad económica del producto o servicio y constituye un insumo para la definición de las tarifas.

Una vez se cuenta con la información proveniente del *benchmarking* y del análisis de los costos, el procedimiento prevé la realización de «mesas de trabajo con áreas como: Costos, Marketing y Vicepresidencia Comercial con el objetivo de definir margen de utilidad y tarifas propuestas».

De la documentación allegada no se evidencia la existencia de parámetros objetivos previamente definidos para establecer el margen de utilidad aplicable de manera uniforme a todos los servicios. Por el contrario, el procedimiento prevé que dicho margen sea definido entre diferentes áreas funcionales, lo que permite inferir que su determinación responde a las particularidades de cada actualización tarifaria o propuesta comercial. Además, el procedimiento no es claro en determinar cuál sería el valor objetivo o los criterios con los cuales se debería determinar cada uno de estos márgenes.

Adicionalmente, el OPO informó que cuenta con un tarifario general aplicable a los servicios de correo que no hacen parte del SPU, el cual se define, actualiza y formaliza mediante resoluciones tarifarias expedidas conforme al procedimiento interno de análisis y ajuste de tarifas. Asimismo, indicó que,

⁴¹ Íbid., numeral 1.1.

Revisión de los Servicios vinculados a Reserva y Franquicia postal	Código: 2000-41-7-20	Página 55 de 116
	Revisado por: Coord. Diseño Regulatorio	Fecha de revisión: 30/06/2026
Versión No. 5	Aprobado por: Relaciones con Grupos de Valor	Fecha de vigencia: 13/01/2025

aunque dicho tarifario constituye la base general para la prestación de los servicios, en determinados casos pueden otorgarse descuentos comerciales a clientes específicos, los cuales obedecen a procesos particulares de negociación y deben encontrarse soportados en un análisis de viabilidad financiera realizado mediante la herramienta interna denominada «cotizador».

En ese sentido, es posible concluir que la determinación de tarifas al interior del OPO se encuentra soportada, principalmente en: i) los precios observados en el mercado, respecto de los cuales la identificación de competidores comparables puede resultar limitada en algunos de los servicios prestados por el OPO, particularmente aquellos asociados a clientes del Área de reserva o beneficiarios de la Franquicia; ii) el análisis interno de costos de prestación del servicio, elaborado por el área financiera con fundamento en la metodología y los supuestos definidos por el propio operador; iii) el margen de utilidad, cuya determinación no responde, de acuerdo con la información allegada, a parámetros previamente definidos de aplicación general, sino que se establece durante el proceso interno de definición tarifaria sin que exista un parámetro claro para ello; y iv) la existencia de un tarifario general formalizado mediante resoluciones internas, así como la posibilidad de establecer condiciones comerciales particulares para determinados clientes, soportadas en análisis de viabilidad financiera.

En relación con la determinación de tarifas por parte de los operadores postales, el artículo 12 de la Ley 1369 de 2009 establece, como regla general, que las tarifas de los servicios diferentes a aquellos pertenecientes al SPU pueden ser fijadas libremente. No obstante, esta libertad tarifaria debe ejercerse dentro del marco constitucional y legal aplicable y no excluye la posibilidad de intervención de la CRC cuando no exista suficiente competencia, se presente una falla de mercado o la calidad de los servicios no se ajuste a los niveles exigidos.

Adicionalmente, para los servicios de correo o mensajería expresa destinados a la distribución de objetos postales masivos, el artículo 4.5.1.3 de la Resolución CRC 5050 de 2016 establece criterios aplicables a la negociación de los acuerdos minoristas. De acuerdo con esta disposición, las tarifas pueden ser acordadas libremente entre los operadores y sus usuarios, pero deben estar orientadas a costos eficientes más una utilidad razonable, y la celebración y ejecución de los acuerdos deben observar los principios de buena fe y libre y leal competencia.

La regulación no contempla actualmente una metodología específica de cálculo, una fórmula tarifaria o un valor regulado para el correo certificado prestado sobre objetos postales masivos a los impositores del Área de reserva y los beneficiarios de la Franquicia postal. Corresponde, entonces, examinar si el procedimiento aplicado por el OPO y las tarifas resultantes permiten verificar el cumplimiento efectivo de los criterios regulatorios vigentes, particularmente su orientación a costos eficientes más una utilidad razonable.

En consecuencia, aunque la determinación de las tarifas hace parte de la libertad empresarial reconocida a los operadores para los servicios sometidos al régimen de libertad tarifaria, dicha facultad no es absoluta. El marco legal evidencia que el funcionamiento esperado del mercado debe propender porque

Revisión de los Servicios vinculados a Reserva y Franquicia postal	Código: 2000-41-7-20	Página 56 de 116
	Revisado por: Coord. Diseño Regulatorio	Fecha de revisión: 30/06/2026
Versión No. 5	Aprobado por: Relaciones con Grupos de Valor	Fecha de vigencia: 13/01/2025

las tarifas permitan recuperar costos eficientes de prestación, reflejen los niveles de calidad ofrecidos y no den lugar a prácticas contrarias a la libre competencia, sin perjuicio de la facultad de intervención del Estado cuando resulte necesario para garantizar dichos objetivos.

Finalmente, el OPO precisó que los clientes del Área de reserva y aquellos cuyos servicios se facturan con cargo a la Franquicia postal no están sujetos a un procedimiento tarifario diferenciado, sino que se les aplican las tarifas aprobadas internamente por el operador. Además, informó que en el caso del FUTIC no se han presentado solicitudes de descuento ni escenarios de negociación tarifaria.

6.2. Tarifario vigente

De acuerdo con la página web del OPO las siguientes son las tarifas vigentes a la fecha, para cada uno de sus servicios de correo y mensajería expresa:

Tabla 5. Tarifas vigentes de Servicios Postales Nacionales S.A.S. según su página web

A. Servicios de correo

SPU/ No SPU	Servicio	Rango de Peso	Tarifa Urbana	Tarifa Regional	Tarifa Nacional	Especial (≤7 imp.)	Especial (≥8 imp.)
SPU	Correspondencia No Prioritaria Normal	0 - 1000 gr	\$5.350	N/A	\$8.000	\$8.000	\$39.300
SPU	Correspondencia No Prioritaria Normal	1001 - 2000 gr	\$8.150	N/A	\$13.000	\$13.000	\$56.250
SPU	Correspondencia Prioritaria Normal	0 - 1000 gr	\$5.700	N/A	\$8.600	\$8.600	\$39.300
SPU	Correspondencia Prioritaria Normal	1001 - 2000 gr	\$8.650	N/A	\$14.050	\$14.050	\$56.250
SPU	Correspondencia No Prioritaria Certificada	0 - 1000 gr	\$7.500	N/A	\$10.150	\$10.150	\$41.450
SPU	Correspondencia No Prioritaria Certificada	1001 - 2000 gr	\$10.300	N/A	\$15.150	\$15.150	\$58.400
SPU	Correspondencia Prioritaria Certificada	0 - 1000 gr	\$7.850	N/A	\$10.750	\$10.750	\$41.450
SPU	Correspondencia Prioritaria Certificada	1001 - 2000 gr	\$10.800	N/A	\$16.200	\$16.200	\$58.400
No SPU	Al Día (Urgente)	0 - 2000 gr	\$18.200	N/A	\$64.250	N/A	N/A
No SPU	<u>Correo Certificado Nacional</u>	<u>0 - 1000 gr</u>	<u>\$10.750</u>	<u>\$17.650</u>	<u>\$23.800</u>	<u>\$26.150 / \$41.300 /\$57.850 / \$80.950*</u>	
No SPU	<u>Correo Certificado Nacional</u>	<u>1001 - 2000 gr</u>	<u>\$16.400</u>	<u>\$19.600</u>	<u>\$29.600</u>	<u>\$32.550 / \$59.100 /\$82.750 / \$115.850*</u>	
No SPU	Notificaciones	0 - 2000 gr	\$18.200	\$21.500	\$30.650	N/A	N/A

* Tarifas correspondientes a Multiregional, Trayecto Especial 1, Trayecto Especial 2 y Trayecto Especial 3, respectivamente, según la clasificación del operador (no es regulatoria), para el servicio Correo Certificado Nacional.

B. Servicios clasificados como «Masivos» por el operador **

Dirigido a	Servicio	Cantidades		Cobertura		
		Mín	Max	Urbano	Regional	Nacional
Personas / Empresas	Correo Masivo Básico	100	500	\$ 2.950	\$ 3.100	\$ 3.300
Personas / Empresas	Correo Masivo Básico	501	1.000	\$ 2.800	\$ 2.950	\$ 3.150
Personas / Empresas	Correo Masivo Básico	1.001	5.000	\$ 2.650	\$ 2.800	\$ 2.950
Personas / Empresas	Correo Masivo Básico	5.001	20.000	\$ 2.500	\$ 2.650	\$ 2.800
Personas / Empresas	Correo Masivo Básico	20.001	En adelante	\$ 2.350	\$ 2.500	\$ 2.650
Personas / Empresas	Correo Masivo Estándar	100	500	\$ 3.400	\$ 3.500	\$ 3.700
Personas / Empresas	Correo Masivo Estándar	501	1.000	\$ 3.250	\$ 3.350	\$ 3.550
Personas / Empresas	Correo Masivo Estándar	1.001	5.000	\$ 3.050	\$ 3.200	\$ 3.400
Personas / Empresas	Correo Masivo Estándar	5.001	20.000	\$ 2.900	\$ 3.050	\$ 3.250
Personas / Empresas	Correo Masivo Estándar	20.001	En adelante	\$ 2.750	\$ 2.900	\$ 3.050
Personas (1) / Empresas (2)	(1) Masivo Dirigido Expreso / (2) Correo Masivo Estándar Especial	100	500	\$ 3.800	\$ 4.450	\$ 4.750
Personas (1) / Empresas (2)	(1) Masivo Dirigido Expreso / (2) Correo Masivo Estándar Especial	501	1.000	\$ 3.650	\$ 4.250	\$ 4.550
Personas (1) / Empresas (2)	(1) Masivo Dirigido Expreso / (2) Correo Masivo Estándar Especial	1.001	5.000	\$ 3.500	\$ 4.100	\$ 4.350
Personas (1) / Empresas (2)	(1) Masivo Dirigido Expreso / (2) Correo Masivo Estándar Especial	5.001	20.000	\$ 3.350	\$ 3.900	\$ 4.100
Personas (1) / Empresas (2)	(1) Masivo Dirigido Expreso / (2) Correo Masivo Estándar Especial	20.001	En adelante	\$ 3.200	\$ 3.700	\$ 3.900

** En los servicios masivos, el OPO indica que «estas tarifas para clientes corporativos, podrán ser revisadas dependiendo de las negociaciones que se adelanten con los clientes dependiendo de las condiciones de prestación del servicio, siempre y cuando se establezcan respetando los pisos tarifarios dispuestos por la CRC y los costos directos e indirectos. En caso de que se derogue la tarifa piso definida por la CRC, dichos pisos ya no serán aplicables». Sin embargo, es importante tener en cuenta que las tarifas mínimas a las que se refiere la nota, fueron derogadas a partir del 1 de enero de 2026 mediante la Resolución CRC 7380 de 2024.

Además, según la información publicada por el OPO en la página de cada una de las categorías en la sección de empresas, para todas existe una «cantidad mínima de imposición» de «100 piezas (un único remitente)» y aclara además en una nota que «Las tarifas de los servicios masivos aplican para facturación por orden de servicio y no por la sumatoria de la liquidación mensual». En las tarifas de los mismos servicios ofrecidos para personas (o equivalentes funcionales, como es el caso del servicio Masivo Dirigido Expreso para personas que parece ser equivalente y tiene las mismas tarifas que el de Correo Masivo Estándar Especial ofrecido para empresas) no se indica explícitamente este mínimo, pero se puede deducir al observar que la estructura tarifaria empieza con 100 unidades.

Revisión de los Servicios vinculados a Reserva y Franquicia postal	Código: 2000-41-7-20	Página 58 de 116
	Revisado por: Coord. Diseño Regulatorio	Fecha de revisión: 30/06/2026
Versión No. 5	Aprobado por: Relaciones con Grupos de Valor	Fecha de vigencia: 13/01/2025

Nota: En la página web también se encuentran publicadas las tarifas para Cecograma, Paquetería, Apartado Postal, Corras, servicios internacionales y servicios a la medida, pero no se incluyeron en esta tabla por tratarse de servicios de naturaleza diferente a la del análisis.

Fuente: Elaboración propia a partir de la información de la página web del OPO⁴²

En su comunicación el OPO aclaró que estas tarifas no se aplican a todos los clientes, sino que se pueden conceder descuentos en las negociaciones con algunos clientes. En los siguientes términos explicó el proceso de gestión comercial y otorgamiento de condiciones especiales:

«No obstante, en el marco de la gestión comercial, de manera ocasional pueden otorgarse descuentos específicos a determinados clientes, los cuales no reemplazan el tarifario general, sino que corresponden a condiciones comerciales particulares derivadas de procesos específicos de negociación. Estas condiciones pueden estar asociadas a variables como volúmenes de envíos, recurrencia del servicio, cobertura, características operativas de la operación, niveles de servicio requeridos y demás condiciones propias de cada negociación.

Para estos casos, la viabilidad financiera del descuento comercial se evalúa mediante la herramienta interna denominada “cotizador”, la cual permite analizar las condiciones económicas de cada negociación y validar que el descuento negociado garantice la utilidad esperada para la Entidad. En consecuencia, cualquier descuento se otorga únicamente cuando el análisis comercial y financiero evidencia que la operación resulta viable y sostenible para Servicios Postales Nacionales S.A.S.

En ese sentido, las tarifas aplicables a los servicios de correo que no hacen parte del Servicio Postal Universal se rigen por el tarifario general y los eventuales descuentos comerciales obedecen a negociaciones particulares, debidamente soportadas en el análisis de viabilidad financiera realizado a través del cotizador»⁴³.

⁴² La fuente de estas tarifas es cada uno de los siguientes enlaces:

Correspondencia Prioritaria Normal	https://www.4-72.com.co/245
Correspondencia No Prioritaria Normal	https://www.4-72.com.co/244
Correspondencia No Prioritaria Certificada	https://www.4-72.com.co/publicaciones/300/correspondencia-no-prioritaria-certificada/
Correspondencia Prioritaria Certificada	https://www.4-72.com.co/publicaciones/304/correspondencia-prioritaria-certificada/
Servicio Al Día	https://www.4-72.com.co/247
Correo Certificado Nacional	https://www.4-72.com.co/299
Notificaciones	https://www.4-72.com.co/248
Masivos (personas)	https://www.4-72.com.co/publicaciones/263/masivos/
Masivos (empresas)	https://www.4-72.com.co/publicaciones/316/masivos/

(datos consultados entre el 23 de julio y el 7 de septiembre de 2026)

Estas tarifas se compararon con las establecidas oficialmente en las resoluciones tarifarias, en particular las número 012 y 013 de 2026, sin evidenciar diferencias. Sin embargo, se aclara que en caso de presentarse discrepancias entre ambas fuentes prevalecen las establecidas en la resolución correspondiente, la cual se puede consultar en el siguiente enlace dentro de la página web del OPO: <https://www.4-72.com.co/documentos/843/resoluciones-de-tarifas/>

⁴³ Ibid. Respuesta al numeral 1.3.

Revisión de los Servicios vinculados a Reserva y Franquicia postal	Código: 2000-41-7-20	Página 59 de 116
	Revisado por: Coord. Diseño Regulatorio	Fecha de revisión: 30/06/2026
Versión No. 5	Aprobado por: Relaciones con Grupos de Valor	Fecha de vigencia: 13/01/2025

De la estructura tarifaria del OPO se pueden observar varias situaciones que merecen la pena ser destacadas de acuerdo con el análisis que llegó a concluir que existe una falla de mercado en el mercado relevante «Mercado de correo certificado físico prestado sobre objetos postales masivos a impositores del Área de reserva y Franquicia postal, con alcance nacional»:

1. Las tarifas de los servicios que hacen parte del régimen SPU efectivamente coinciden con las que fijó la Comisión mediante la Resolución 6128 de 2020 y cuyos valores actualizados se publican para fines de referencia en el portal de datos abiertos de la Comisión, Postdata⁴⁴. Esto quiere decir que las tarifas de los servicios que se catalogaron como SPU en la primera columna de la Tabla 5 panel A cumplen con lo establecido en la regulación cuando se trata de hasta 7 envíos individuales⁴⁵, previa homologación de las «coberturas» definidas por el OPO con los ámbitos regulatorios. Nótese que en esta estructura tarifaria no se fijó una tarifa para la cobertura regional, y la de «trayecto especial» es igual a la nacional hasta 7 imposiciones, lo que permite que se homologuen esas categorías con los ámbitos regulatorios.
2. En los servicios que no hacen parte del SPU, el OPO considera varias «coberturas» que fueron definidas taxativamente en el artículo segundo de la resolución 004 de 2025, precursora inmediata de la actual, de la siguiente manera:
 - **«Urbano»:** Su origen y destino corresponden al mismo municipio. Esta entrega se realiza en un solo trayecto urbano.
 - **Regional:** Su destino está dentro del área de la mismo departamento o región de origen, salvo los casos especiales, que permiten conectar a un menor precio municipios aledaños a ciudades principales.
 - **Nacional:** Su origen y destino son ciudades distintas y se conectan en un solo trayecto de transporte nacional.
 - **Multiregional:** Su origen y destino son ciudades distintas y corresponde a excepciones de alto costo toda vez que su entrega incluye más de dos conexiones, son zonas rojas o de difícil acceso, pero su origen y destino están dentro del mismo departamento.
 - **Trayecto especial 1:** Entrega en ciudades clasificadas como Puertos y donde solo se requiere un solo trayecto de transporte nacional.
 - **Trayecto especial 2:** Entregas donde se requieren entregas de transporte multimodal en dos trayectos lejanos o de difícil acceso o zona roja o de alto costo.

⁴⁴ El conjunto de datos correspondiente a estas tarifas reguladas se puede consultar en el siguiente enlace directo: <https://www.postdata.gov.co/resource/tarifas-minoristas-de-los-servicios-pertenecientes-al-servicio-postal-universal>.

Téngase en cuenta que para realizar la validación de las categorías de 1001 a 2000 gramos es preciso sumar la «Tarifa base» con la de «Kilo adicional», y de la misma manera para las tarifas de servicios con certificación se debe sumar a la tarifa la correspondiente al servicio «Certificación» que aparecen en dicho conjunto de datos. Además, luego de calcular la tarifa se debe aproximar a la cincuenta (múltiplo de \$50) más cercana, de acuerdo con las disposiciones sobre cambio exacto.

⁴⁵ Lo anterior dado que, de acuerdo con el parágrafo 1 del artículo 13.1.1.2 de la Resolución 5050 de 2016 (adicionado en la Resolución 6128 de 2020) para envíos de 8 o más unidades que tengan como origen un municipio tipo 4 (equiparable a lo que el OPO llama «trayecto especial») la tarifa se vuelve relativa pues toma como referencia otra tarifa, que no necesariamente es del régimen SPU.

Revisión de los Servicios vinculados a Reserva y Franquicia postal	Código: 2000-41-7-20	Página 60 de 116
	Revisado por: Coord. Diseño Regulatorio	Fecha de revisión: 30/06/2026
Versión No. 5	Aprobado por: Relaciones con Grupos de Valor	Fecha de vigencia: 13/01/2025

- **Trayecto especial 3:** Entregas donde se requieren entregas de transporte multimodal en tres o más trayectos lejanos o de difícil acceso o zona roja o de alto costo»

Aunque estas coberturas tienen la misma noción geográfica de los ámbitos que establece la regulación, las categorías no coinciden, y por lo tanto, es necesario hacer una homologación para poder compararlas, como se señalaba en el punto anterior. En particular, el ámbito nacional sería equivalente a las coberturas que el OPO denominaría regional, multirregional y los trayectos especiales 1, 2 y 3, y el ámbito local sería equivalente a la categoría de cobertura «urbano».

3. Las tarifas del servicio **«correo certificado nacional»**, cuyos valores se encuentran subrayados en la Tabla 5 panel A, fueron establecidas en el literal d del artículo tercero de la Resolución 012 de 2026 del OPO donde se precisó que el servicio no hace parte del SPU⁴⁶, por lo cual se presume que son aplicables solamente en el caso de envío de objetos postales masivos, pues esta combinación está expresa excluida por la norma del régimen SPU, como se mencionó en la sección 2.22.2.2, y por lo tanto, es esta la estructura tarifaria del mercado relevante definido en el capítulo 4.2.4 y, que de acuerdo con el capítulo 5.4 es susceptible de regulación ex ante. Estas tarifas se encuentran en un rango entre \$10.720 y \$115.850, dependiendo de la distancia del recorrido (cobertura) y el rango de peso, como se observa en la misma tabla.

Sin embargo, al realizar una comparación entre estas tarifas con las de otros servicios del OPO, que desde el punto de vista operativo ofrecen características similares, las tarifas en cuestión parecen ser injustificadamente altas. En efecto, estas tarifas pueden compararse con las siguientes, obteniendo que las del servicio «correo certificado nacional» son mayores frente a cualquier otra que se compare, y en muchos casos, con una diferencia importante:

- (i) Dado que se trata del envío de objetos postales masivos, deberían ser equivalentes o cercanas a las tarifas de los servicios clasificados como masivos por el OPO (ver en la Tabla 5 panel B), que oscilan entre \$2.350 y \$4.550 más el valor de la certificación (que para SPU en 2026 corresponde a \$2.167) obteniendo un rango de entre \$4.517 y \$6.717 para un servicio de envíos masivos con certificación.
- (ii) Dentro del régimen SPU, las características del servicio en comento son casi idénticas a los servicios que incluyen certificación pero que se brindan sobre objetos individuales, estos son: «Correspondencia No Prioritaria Certificada», que tiene tarifas actuales entre \$7.500 y \$15.150, y «Correspondencia Prioritaria Certificada», que tiene tarifas entre \$7.850 y \$16.200. Inclusive sería lógico que la tarifa para los envíos masivos fuese

⁴⁶ Existe una nota en el artículo referido que indica explícitamente esta condición, establecida en los siguientes términos:

«Nota: Este servicio está diseñado para los clientes que no pueden acceder a las correspondencias certificadas que tienen la connotación de servicio postal universal SPU»

Revisión de los Servicios vinculados a Reserva y Franquicia postal	Código: 2000-41-7-20	Página 61 de 116
	Revisado por: Coord. Diseño Regulatorio	Fecha de revisión: 30/06/2026
Versión No. 5	Aprobado por: Relaciones con Grupos de Valor	Fecha de vigencia: 13/01/2025

menor a la tarifa individual, dada la eficiencia que genera para el operador la obtención de economías de escala gracias al volumen de los envíos que son, precisamente, de objetos postales *masivos*.

- (iii) Si se considera para fines de este análisis que el servicio en cuestión es en algún grado similar al que ofrecen los operadores de mensajería expresa, y que, aunque el último no tiene certificación sí tiene una prueba de entrega⁴⁷ medianamente equiparable a esta, razonablemente se puede comparar establecer una comparación entre la tarifa del servicio del OPO y el ingreso promedio por envío (que es equivalente a una tarifa implícita unitaria) percibido por los operadores de mensajería expresa. Así, para 2025 el ingreso promedio por envío de todos los operadores de ese servicio en movilización de documentos fue de \$6.758 que se puede desglosar de acuerdo con el ámbito del envío y el peso, para envíos individuales y masivos, obteniendo valores de entre \$1.218 y \$15.325 como se muestra en la siguiente tabla:

Tabla 6. Ingreso promedio por envío de los operadores de mensajería expresa en 2025, para documentos, por ámbito, tipo de objeto y rango de peso

Categoría	Local	Nacional
Individuales	\$ 2.014	\$ 13.940
Hasta 200g	\$ 1.218	\$ 10.527
Mayor a 1Kg y hasta 2Kg	\$ 5.589	\$ 12.770
Mayor a 200g y hasta 1Kg	\$ 6.644	\$ 15.325
Masivos	\$ 1.640	\$ 2.167
Hasta 200g	\$ 1.547	\$ 1.667
Mayor a 1Kg y hasta 2Kg	\$ 5.035	\$ 11.640
Mayor a 200g y hasta 1Kg	\$ 4.245	\$ 6.637

Fuente: Elaboración propia a partir de la información reportada por los operadores de mensajería expresa en el formato P.1.1 en el Sistema Colombia TIC

4. Las tarifas para servicios masivos (Tabla 5 panel B) del OPO están establecidas por rangos que inician en 100 unidades, por lo que pareciera que es la interpretación de este operador que la clasificación como objetos postales masivos, de los que trata la Ley 1369 de 2009, inician a partir de 100 unidades. Inclusive, en la sección de servicios ofrecidos a empresas en su página web se aclara explícitamente que la «cantidad mínima de imposición» es de «100 piezas (un único remitente)» y que «aplican para facturación por orden de servicio y no por la sumatoria de la liquidación mensual».

⁴⁷ Cuyas condiciones están establecidas en la regulación, y en particular en la Resolución CRC 5050 de 2016, artículos 5.4.2.6 y 5.4.2.9., para envíos individuales y para masivos, respectivamente.

Sin embargo, si se usara este mismo criterio en la clasificación de envíos de correo certificado entre envíos individuales y envíos masivos, los impositores, entre ellos las entidades de la reserva legal y los beneficiarios de la Franquicia, podrían acceder a la tarifa del servicio SPU, a menos que superasen los 99 envíos en la misma orden de servicio, y en ese sentido, serían muy pocos los casos que se facturarían con la tarifa del servicio no SPU «correo certificado nacional», contrario a lo que se evidencia en los datos presentados a lo largo de este documento.

6.3. Tarifas costo eficientes obtenidas del modelo

Tal como se mencionó en la sección 2.3, en 2019 la CRC contrató una consultoría para la elaboración de un modelo de costos de empresa eficiente aplicable al sector postal⁴⁸, cuyo propósito fue estimar los costos en los que incurriría una empresa eficiente para la prestación de los distintos servicios postales, de conformidad con las características previstas en la Ley 1369 de 2009 y demás normativa aplicable. Entre sus componentes, el modelo incorporó un módulo específico para el servicio de correo, tanto en su modalidad individual como masiva.

En ese sentido, para efectos del presente análisis tarifario, la Comisión considera pertinente utilizar como referencia los valores obtenidos a partir del modelo de costos del sector postal, toda vez que este permite aproximar el costo eficiente asociado a la prestación del servicio de correspondencia prioritaria. En particular, el modelo contempla una desagregación por ámbito geográfico de prestación y por rango de peso de los envíos, lo cual resulta especialmente relevante para este ejercicio, en la medida en que permite establecer valores comparables y diferenciados para cada uno de los grupos tarifarios objeto de análisis.

El uso de este modelo proporciona una referencia técnicamente sustentada para aproximar los costos asociados a una prestación eficiente del servicio, evitando que el análisis dependa exclusivamente de la estructura de costos, las condiciones operativas o las decisiones comerciales de un operador particular. Asimismo, la posibilidad de diferenciar entre envíos de ámbito local y nacional, así como entre los rangos de peso hasta 1 kg y mayor a 1 kg y hasta 2 kg, facilita la construcción de referencias tarifarias consistentes con las características específicas del servicio analizado.

Dentro de los resultados del modelo se obtuvieron estimaciones bajo los enfoques LRIC Puro y LRIC+, desagregadas por ámbito geográfico y rango de peso. Para efectos del presente análisis, se tomó como referencia el LRIC Puro correspondiente al servicio de correspondencia prioritaria, utilizando los valores aplicables a cada una de las combinaciones de ámbito y rango de peso.

Ahora bien, dado que los valores obtenidos a partir del modelo se encuentran expresados a precios de 2018, fue necesario actualizarlos a precios de 2026 antes de incorporarlos al análisis tarifario. Para este

⁴⁸ Contrato de consultoría No. 95 de 2019, suscrito con la Unión Temporal Modelo Postal 2019, conformada por Sistemas Administración e Ingeniería S.A.S. y Afianza Ltda.

Revisión de los Servicios vinculados a Reserva y Franquicia postal	Código: 2000-41-7-20	Página 63 de 116
	Revisado por: Coord. Diseño Regulatorio	Fecha de revisión: 30/06/2026
Versión No. 5	Aprobado por: Relaciones con Grupos de Valor	Fecha de vigencia: 13/01/2025

propósito, se aplicó el factor acumulado del Índice de Precios al Consumidor (IPC) correspondiente al período 2019-2026. En términos generales, el factor acumulado se define como:

$$F_{2018-2026}^{IPC} = \prod_{t=2019}^{2026} (1 + \pi_t)$$

donde $F_{2018-2026}^{IPC}$ corresponde al factor acumulado utilizado para llevar los valores expresados a precios de 2018 a precios de diciembre de 2025, y π_t representa la variación anual del IPC correspondiente al año t .

Los valores utilizados para la construcción del factor se presentan a continuación:

Tabla 7. Factor de actualización por IPC 2019-2025

2019	2020	2021	2022	2023	2024	2025
3,80%	1,61%	5,62%	13,12%	9,28%	5,20%	5,10%

Fuente: Elaboración propia con base en las variaciones del IPC publicadas por el DANE

Así, el factor acumulado corresponde a:

$$F_{2018-2026}^{IPC} = 1,0380 \times 1,0161 \times 1,0562 \times 1,1312 \times 1,0928 \times 1,0520 \times 1,0510$$

De lo anterior se obtiene:

$$F_{2018-2026}^{IPC} = 1,5225743$$

Adicionalmente, es de considerar que el servicio objeto de análisis es correspondencia prioritaria certificada, así pues, la tarifa resultante del modelo no fue utilizada de manera aislada. A la referencia de correspondencia prioritaria obtenida mediante el modelo de empresa eficiente se adicionó el valor de certificación vigente para 2026, publicado por la Comisión como valor de referencia en la plataforma de datos de la CRC, Postdata⁴⁹. El procedimiento empleado para efectuar dicha actualización se presenta a continuación:

$$T_{g,2026}^{ref} = T_{g,2025}^{LRIC Puro} + V_{2026}^{cert}$$

donde $T_{g,2026}^{ref}$ corresponde a la tarifa de referencia para el servicio de correspondencia prioritaria certificada del grupo g ; $T_{g,2025}^{LRIC Puro}$ representa el valor de correspondencia prioritaria obtenido del modelo de empresa eficiente y actualizado a precios de 2025; y V_{2026}^{cert} corresponde al valor de certificación vigente para dicho año.

⁴⁹ Puede consultarlos en <https://www.postdata.gov.co/dataset/valores-regulados-de-los-servicios-postales>

Para el ejercicio, el valor de certificación utilizado fue de:

$$V_{2026}^{cert} = \$2.167,37$$

Este procedimiento se aplicó de forma homogénea a todos los grupos de ámbito geográfico y rango de peso. En consecuencia, las tarifas empleadas posteriormente para la construcción de las alternativas regulatorias basadas en empresa eficiente corresponden al valor LRIC Puro de correspondencia prioritaria actualizado a diciembre de 2025, más el componente de certificación, de la siguiente manera:

Tabla 8. Tarifas modelo empresa eficiente LRIC Puro- Correspondencia prioritaria certificada

Tarifas actualizadas correspondencia prioritaria certificada	
Local- Hasta 1 Kg	\$ 6.444,18
Local- Mayor a 1 kg y hasta 2Kg	\$ 9.110,64
Nacional- Hasta 1 Kg	\$ 9.441,85
Nacional- Mayor a 1 kg y hasta 2Kg	\$ 14.998,84

Fuente: Elaboración propia

En síntesis, los valores obtenidos a partir de la actualización de las tarifas del modelo de empresa eficiente postal constituyen una referencia económicamente consistente para aproximar el nivel tarifario asociado a una prestación eficiente del servicio de correspondencia prioritaria certificada, que no hace parte del SPU. En efecto, las tarifas resultantes mantienen una relación coherente con las características que determinan los costos de prestación: aumentan a medida que se incrementa el peso del envío y son superiores en el ámbito nacional frente al local, reflejando las mayores necesidades de transporte, procesamiento y distribución asociadas a dichos envíos.

6.4. Conclusión del análisis tarifario

A partir del análisis desarrollado en las secciones anteriores, la Comisión encuentra que las tarifas actualmente aplicadas por el OPO al servicio objeto de análisis se ubican significativamente por encima de las referencias tarifarias disponibles. Esta conclusión se sustenta, por una parte, en que las tarifas reguladas del servicio de correspondencia prioritaria certificada perteneciente al SPU y las obtenidas a partir del modelo de costos de empresa eficiente actualizado a precios de 2026 se encuentran sistemáticamente por debajo de las tarifas actualmente cobradas por el OPO.

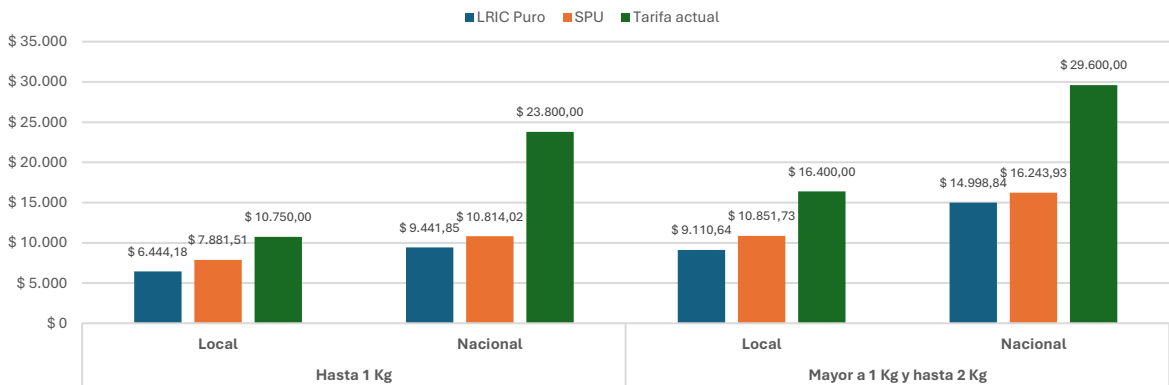
El argumento anterior es, además, consistente con lo identificado en el análisis de las condiciones de competencia realizado en la sección 5.1, en el cual se evidenció que la posición monopólica del OPO en el mercado relevante, derivada de la exclusividad legal para la prestación del servicio, no se encuentra disciplinada por presiones competitivas que limiten su capacidad para determinar los precios. Esta situación se refleja particularmente en el servicio de correo certificado masivo, que no hace parte del

Revisión de los Servicios vinculados a Reserva y Franquicia postal	Código: 2000-41-7-20	Página 65 de 116
	Revisado por: Coord. Diseño Regulatorio	Fecha de revisión: 30/06/2026
Versión No. 5	Aprobado por: Relaciones con Grupos de Valor	Fecha de vigencia: 13/01/2025

SPU, para el cual se han identificado incrementos tarifarios importantes y en una formación de precios que puede apartarse de condiciones eficientes de prestación.

Como se observa en la gráfica que se muestra a continuación, las tarifas actualmente cobradas por el OPO se encuentran alejadas de las dos referencias tomadas para hacer la comparación, esta diferencia se presenta en los dos ámbitos geográficos y para ambos grupos de peso, lo que permite descartar que se trate de una situación puntual asociada a una categoría específica.

Gráfico 10. Comparación de tarifas del OPO frente al SPU y al modelo de empresa eficiente



Fuente: Elaboración CRC

En el ámbito local, para los envíos de hasta 1 kg, la tarifa vigente del OPO asciende a \$10.750, frente a una referencia de \$7.881,51 para el SPU y de \$6.444,18 bajo el modelo de empresa eficiente. Esto significa que la tarifa cobrada por el OPO se encuentra aproximadamente 36,4% por encima de la tarifa del SPU y 66,8% por encima de la referencia derivada del modelo de empresa eficiente. Para los envíos mayores a 1 kg y hasta 2 kg, la tarifa vigente alcanza los \$16.400, mientras que las referencias corresponden a \$10.851,73 para el SPU y \$9.118,64 para el modelo, lo que representa diferencias de aproximadamente 51,1% y 79,9%, respectivamente. Estos resultados muestran que, aun en el ámbito local, existe una brecha significativa y sistemática entre las tarifas cobradas por el OPO y los referentes considerados para aproximar un nivel tarifario eficiente.

La brecha resulta aún más pronunciada en el ámbito nacional. Para los envíos de hasta 1 kg, la tarifa vigente del OPO es de \$23.800, frente a \$10.814,02 para el SPU y \$9.441,85 bajo el modelo de empresa eficiente. En este caso, la tarifa del OPO supera en aproximadamente 120,1% la referencia del SPU y en 152,1% la obtenida a partir del modelo, es decir, corresponde a más del doble de ambos valores de referencia. Para los envíos mayores a 1 kg y hasta 2 kg, la tarifa vigente de \$29.600 se encuentra

aproximadamente 82,2% por encima de la tarifa del SPU de \$16.243,93 y 97% por encima de la referencia del modelo de \$14.958,82.

En términos agregados, el ejercicio evidencia que las tarifas cobradas por el OPO presentan desviaciones sustanciales frente a ambos referentes en la totalidad de las categorías analizadas, con diferencias que oscilan entre 36,4% y 152%. Asimismo, la comparación muestra que las mayores desviaciones se concentran en el ámbito nacional, particularmente en los envíos de hasta 1 kg. La consistencia de estas diferencias frente a dos referencias construidas bajo aproximaciones distintas, esto es una tarifa regulada para un servicio comparable y una referencia basada en costos eficientes, refuerza la conclusión de que los niveles tarifarios observados no corresponden a diferencias marginales, sino a una separación estructural frente a valores compatibles con condiciones de prestación eficiente.

En este contexto, y considerando además las condiciones de competencia identificadas previamente en la definición del mercado relevante, los resultados del análisis tarifario ponen de manifiesto la necesidad de una intervención regulatoria por parte de la CRC, orientada a corregir las distorsiones observadas en la formación de precios y a promover condiciones tarifarias consistentes con criterios de eficiencia. En consecuencia, la siguiente sección presenta y evalúa las alternativas regulatorias diseñadas por la Comisión para atender la situación identificada y determinar el mecanismo de intervención más adecuado.

7. ALTERNATIVAS REGULATORIAS

7.1. Planteamiento de las alternativas

En esta sección se presentan las alternativas de solución consideradas en el marco del presente proyecto regulatorio, así como el análisis realizado para su evaluación. Estas alternativas fueron formuladas teniendo en cuenta la falla de mercado identificada, los objetivos planteados y los elementos técnicos y económicos relevantes, particularmente en lo relacionado con la definición y actualización de las tarifas aplicables a los servicios objeto del presente proyecto regulatorio. Las opciones consideradas comprenden desde la continuidad del esquema actualmente vigente hasta la adopción de distintos mecanismos de intervención tarifaria, que incorporan tarifas de referencia y esquemas diferenciados de actualización.

En este sentido, se considera la siguiente situación:

Situación identificada	La determinación de las tarifas del servicio de correo certificado físico prestado sobre objetos postales masivos a impositores del Área de reserva y beneficiarios de la Franquicia postal no responde a condiciones eficientes y transparentes.
-------------------------------	---

Revisión de los Servicios vinculados a Reserva y Franquicia postal	Código: 2000-41-7-20	Página 67 de 116
	Revisado por: Coord. Diseño Regulatorio	Fecha de revisión: 30/06/2026
Versión No. 5	Aprobado por: Relaciones con Grupos de Valor	Fecha de vigencia: 13/01/2025

Frente a esta se proponen las siguientes alternativas regulatorias:

Alternativas regulatorias	Descripción de las medidas
Alternativa 1: Statu quo - mantener el régimen de libertad tarifaria vigente	Mantener el régimen de libertad tarifaria actualmente aplicable, sin introducir criterios, metodologías o medidas regulatorias adicionales para la determinación o actualización de las tarifas. En consecuencia, el OPO conservaría la facultad de fijarlas y modificarlas de acuerdo con su procedimiento interno y dentro del marco legal vigente.
Alternativa 2: Adoptar las tarifas del SPU con su esquema de actualización	Establecer como tarifas fijas para los servicios objeto de análisis los valores ya regulados para la correspondencia prioritaria certificada perteneciente al SPU, diferenciados por ámbito y rango de peso incluido el valor de la certificación. En esta alternativa, la tarifa base no se determina nuevamente a partir de los costos eficientes específicos del servicio analizado, sino que se adopta como referencia el nivel tarifario definido para el SPU, junto con su mecanismo y periodicidad de actualización. Lo anterior no implica incorporar el producto analizado al Servicio Postal Universal ni modificar su naturaleza jurídica.
Alternativa 3: Tarifa fija basada en el modelo de empresa eficiente con actualización por IPC	Establecer tarifas fijas iniciales para cada ámbito y rango de peso a partir de los resultados del modelo de empresa eficiente, actualizados con un factor acumulado del IPC, de manera que la tarifa refleje una referencia vigente de los costos eficientes de prestación del servicio e incorpore una remuneración razonable. Una vez definida la tarifa inicial, esta sería actualizada anualmente de acuerdo con la variación del IPC correspondiente al período establecido en la regulación.
Alternativa 4: Tarifa fija basada en el modelo de empresa eficiente con actualización ponderada por IPC y salario mínimo	Establecer tarifas fijas iniciales para cada ámbito y rango de peso a partir de los resultados del modelo de empresa eficiente y actualizarlas anualmente mediante una fórmula que combine la variación del IPC y la del indicador salarial definido en la regulación. La ponderación de cada componente correspondería a su participación dentro de la estructura de costos del operador.

7.1.1. **Alternativa 1: Statu quo - mantener el régimen de libertad tarifaria vigente**

Esta alternativa consiste en mantener el régimen de libertad tarifaria actualmente aplicable a los servicios objeto de análisis, sin introducir criterios, metodologías o medidas regulatorias adicionales para su fijación o actualización. En consecuencia, el OPO conservaría la facultad de definir y modificar sus tarifas de acuerdo con su procedimiento interno, dentro del marco legal vigente. Las tarifas publicadas para 2026 que se presentan a continuación, corresponden a la situación observada al momento del análisis y no constituyen valores congelados bajo esta alternativa.

Tabla 9. Estructura de tarifas actual del servicio «correo certificado nacional» - Tarifas de la Alternativa 1

Ámbito y rango de peso	Tarifa
Local- Hasta 1 Kg	\$10.750
Local- Entre 1kg y hasta 2Kg	\$16.400
Nacional- Hasta 1 Kg	\$23.800
Nacional- Entre 1kg y hasta 2Kg	\$29.600

Nota: Para efectos de este análisis, se homologa la tarifa del ámbito local a la que el OPO estableció para la cobertura «urbano» y la tarifa nacional para la cobertura «nacional» definida por el operador.

Fuente: Elaboración propia a partir de la resolución 012 de 2026 del OPO

De adoptarse esta alternativa, no sería necesario modificar ni adicionar disposición alguna a la Resolución CRC 5050 de 2016, dado que se mantendría el régimen tarifario actualmente aplicable. En consecuencia, el servicio de correo certificado físico prestado sobre objetos postales masivos a impositores del Área de reserva y beneficiarios de la Franquicia postal continuaría sometido a la libertad tarifaria prevista en el artículo 12 de la Ley 1369 de 2009, y el OPO conservaría la facultad de determinar y actualizar sus tarifas de acuerdo con su procedimiento interno y las demás disposiciones aplicables.

7.1.2. **Alternativa 2: Adoptar las tarifas del Servicio Postal Universal (SPU) con su esquema de actualización**

Esta alternativa consiste en establecer como tarifas fijas para los servicios objeto de análisis los valores regulados para el servicio «correspondencia prioritaria certificada», perteneciente al SPU, diferenciados por ámbito y rango de peso incluyendo el valor de la certificación. Las tarifas deberán ser aplicadas por el OPO en los valores definidos por la regulación y se actualizarán con la misma periodicidad y mediante el mismo mecanismo establecido para las tarifas del SPU.

Revisión de los Servicios vinculados a Reserva y Franquicia postal	Código: 2000-41-7-20	Página 69 de 116
	Revisado por: Coord. Diseño Regulatorio	Fecha de revisión: 30/06/2026
Versión No. 5	Aprobado por: Relaciones con Grupos de Valor	Fecha de vigencia: 13/01/2025

La adopción de estos valores como referencia tarifaria no implica que el servicio de correo certificado prestado sobre objetos postales masivos a impositores del Área de reserva y beneficiarios de la Franquicia postal pase a formar parte del SPU ni modifica su naturaleza jurídica. Esta alternativa únicamente extiende a los servicios objeto del proyecto el nivel tarifario y el mecanismo de actualización previstos para la correspondencia prioritaria certificada del SPU.

Para la vigencia 2026, las tarifas que resultarían aplicables bajo esta alternativa son las siguientes:

Tabla 10. Estructura tarifaria de la Alternativa 2

Ámbito y rango de peso	Tarifa 2026
Local- Hasta 1 Kg	\$7.881,51
Local- Entre 1kg y hasta 2Kg	\$10.851,73
Nacional- Hasta 1 Kg	\$10.814,2
Nacional- Entre 1kg y hasta 2Kg	\$16.243,93

Nota: se presentan en esta alternativa las tarifas del servicio «correspondencia prioritaria certificada» perteneciente al SPU sin el redondeo (ajuste a la cincuentena), con el fin de mantener la equivalencia en pesos constantes con los valores establecidos en la Resolución CRC 6128 de 2020.

Fuente: Elaboración propia a partir de la resolución 012 de 2026 del OPO

De adoptarse esta alternativa, se adicionaría el Capítulo 2 al Título XIII de la Resolución CRC 5050 de 2016, en el cual se establecería: (i) el ámbito de aplicación del régimen tarifario; (ii) las tarifas fijas aplicables al servicio objeto del proyecto, tomando como referencia las tarifas de la correspondencia prioritaria certificada perteneciente al SPU; y (iii) el mecanismo para su actualización anual conforme a lo previsto en el parágrafo 2 del artículo 13.1.1.2 de la resolución en comento.

7.1.3. **Alternativa 3: Tarifa fija basada en el modelo de empresa eficiente con actualización por IPC**

Esta alternativa contempla establecer como tarifa regulada el valor resultante del modelo de empresa eficiente para los servicios objeto de análisis, de manera que dicho valor constituya la tarifa que deberá aplicar el OPO. Es decir:

Tabla 11. Estructura tarifaria de la Alternativa 3

Ámbito y rango de peso	Tarifa
Local- Hasta 1 Kg	\$ 6.444,18
Local- Entre 1kg y hasta 2Kg	\$ 9.110,64
Nacional- Hasta 1 Kg	\$ 9.441,85

Nacional- Entre 1kg y hasta 2Kg	\$ 14.998,84
---------------------------------	--------------

Fuente: Elaboración propia a partir de insumos del modelo de empresa eficiente postal

A partir de este nivel inicial, la tarifa se actualizará anualmente de acuerdo con la variación del Índice de Precios al Consumidor (IPC) reportado por el DANE. Es decir:

$$T_{OPO} = T_{eficiente}$$

Con el mecanismo de indexación, la tarifa estaría dada por:

$$T_{OPO,t} = T_{OPO,t-1} \times \frac{IPC_{t-1}}{IPC_{t-2}}$$

La implementación de esta alternativa requeriría adicionar el Capítulo 2 al Título XIII de la Resolución CRC 5050 de 2016, con el fin de establecer: (i) el ámbito de aplicación del régimen tarifario; (ii) las tarifas fijas resultantes del modelo de empresa eficiente para cada ámbito y rango de peso, lo cual incluiría el valor de la certificación; y (iii) el mecanismo para su actualización anual de acuerdo con la variación del IPC certificado por el DANE.

7.1.4. **Alternativa 4: Tarifa fija basada en el modelo de empresa eficiente con actualización ponderada por IPC y salario mínimo**

Esta alternativa consiste en establecer tarifas fijas reguladas a partir de los resultados del modelo de empresa eficiente desarrollado para los servicios objeto de análisis. Es decir:

Tabla 12. Estructura tarifaria de la Alternativa 4

Ámbito y rango de peso	Tarifa
Local- Hasta 1 Kg	\$ 6.444,18
Local- Entre 1kg y hasta 2Kg	\$ 9.110,64
Nacional- Hasta 1 Kg	\$ 9.441,85
Nacional- Entre 1kg y hasta 2Kg	\$ 14.998,84

Fuente: Elaboración propia a partir de insumos del modelo de empresa eficiente postal

Esta alternativa contempla una actualización anual mediante una fórmula de indexación que refleje de manera diferenciada la evolución de los principales componentes de costos asociados a la prestación del servicio. Para ello, se propone utilizar una combinación ponderada entre el Índice de Precios al Consumidor (IPC) reportado por el DANE para el año anterior, y el aumento del Salario Mínimo Mensual Legal Vigente (SMMLV) para el año en curso que determine el Ministerio del Trabajo.

Es decir, inicialmente:

$$T_{OPO} = T_{eficiente}$$

y la indexación de la tarifa estaría dada por:

$$T_{OPO,t} = T_{OPO,t-1} \times \left(\alpha \frac{IPC_{t-1}}{IPC_{t-2}} + \beta \frac{SMMLV_t}{SMMLV_{t-1}} \right)$$

Donde:

α = ponderación del componente actualizado por IPC

β = ponderación del componente actualizado por SMMLV

Con $\alpha + \beta = 1$

Para determinar el valor del ponderador β se analizaron los estados financieros de diciembre de 2025 publicados en la página web del OPO que están firmados por el representante legal, el contador y el revisor fiscal de la empresa⁵⁰. Dentro de este, en el estado de resultados integral se agruparon los conceptos de costo y gasto relacionados con personal (cuentas sueldos y salarios, aportes sobre la nómina, prestaciones sociales y gastos de personal diversos), y finalmente su valor agregado (\$140.753.240.000) se comparó contra el total de costos y gastos del periodo (\$469.031.011.000) obteniendo que los primeros equivalen al 30,01% del total⁵¹. Un valor similar se calculó para los años anteriores a partir de la misma fuente. Por lo tanto, se determinó que una ponderación de 30% de actualización del salario mínimo dentro de la fórmula de actualización (es decir, $\beta = 0,3$) permite reconocer adecuadamente la proporción de la estructura de costos del operador que está sujeta a este

⁵⁰ Puede consultar los estados financieros en <https://www.4-72.com.co/documentos/1278/2025/?genPagDocs=2>

⁵¹ El desglose de esta estimación es el siguiente, calculado a partir de la fuente mencionada:

1. Costos y Gastos Totales

Total Costos Servicios de Comunicaciones	\$ 439.103.623.000
Gastos de Administración	\$ 14.800.112.000
Otros Gastos	\$ 15.127.276.000
(1) Total Costos y Gastos	\$ 469.031.011.000

2. Gastos de Personal

Sueldos y Salarios (Costos)	\$ 133.782.234.000
Aportes Sobre La Nómina (Costos)	\$ 97.050.000
Sueldos y Salarios (Gastos)	\$ 5.805.750.000
Aportes Sobre La Nómina (Gastos)	\$ 115.470.000
Prestaciones Sociales (Gastos)	\$ 870.753.000
Gastos De Personal Diversos (Gastos)	\$ 81.983.000
(2) Total Costos y Gastos de Personal	\$ 140.753.240.000

Participación (%) (2)/(1)	30,01%
---------------------------	--------

factor macroeconómico. Por definición, dado que $\alpha = 1 - \beta$, para que los dos factores sean un complemento dentro de la fórmula, $\alpha = 0,7$.

La implementación de esta alternativa requeriría adicionar el Capítulo 2 al Título XIII de la Resolución CRC 5050 de 2016, con el fin de establecer: (i) el ámbito de aplicación del régimen tarifario; (ii) las tarifas fijas resultantes del modelo de empresa eficiente para cada ámbito y rango de peso, lo cual incluiría el valor de la certificación; y (iii) el mecanismo para su actualización anual de acuerdo con la variación del IPC certificado por el DANE y el Salario Mínimo Mensual Legal Vigente.

7.2. Evaluación de alternativas

En aplicación de la metodología de Análisis de Impacto Normativo (AIN), y considerando la disponibilidad de información cuantitativa que permite estimar los valores monetarios asociados a cada una de las alternativas regulatorias formuladas, así como la naturaleza de las medidas regulatorias que se implementarían, para la presente evaluación se optó por aplicar una metodología de análisis costo - efectividad.

En primera medida, es importante precisar que un análisis de costo-efectividad es una metodología que permite comparar servicios o intervenciones con respecto a procesos o procedimientos particulares en términos de sus costos y de las unidades de medición de los resultados obtenidos⁵². Esta elección metodológica se encuentra alineada con la Política de Mejora Regulatoria de la CRC, según la cual el análisis costo-efectividad resulta procedente «(...) en los casos en los cuales se dispone de datos sobre costos de las alternativas y sobre sus resultados expresados en unidades de medidas que representen su efectividad»⁵³.

En línea con lo anterior, la aplicación de esta metodología para la evaluación de las alternativas planteadas en el proyecto regulatorio se divide en tres etapas: la primera etapa consiste en la construcción de un índice de efectividad mediante la evaluación de un ejercicio multicriterio, la segunda etapa consiste en la determinación del valor monetario de cada una de las alternativas propuestas, y la tercera etapa, que consiste en establecer la relación costo-efectividad de las alternativas planteadas.

En primer lugar, la efectividad se determina con base en la capacidad relativa de cada alternativa para contribuir a la solución del problema identificado y de las causas que lo originan. Para ello, se construye un índice de efectividad a partir de una metodología de análisis multicriterio, desarrollada en la sección 7.2.1, mediante la cual se valora comparativamente el desempeño de cada alternativa frente a un conjunto de criterios previamente definidos. Este índice permite sintetizar en una medida común el desempeño relativo de las opciones regulatorias y facilitar su comparación.

⁵² OECD Reviews of Regulatory Reform. Colombia. Guía Metodológica de Análisis de Impacto Normativo. [En línea] 2016. Disponible en: <https://bit.ly/3ptsqww>.

⁵³ CRC. Política de Mejora Regulatoria de la Comisión de Regulación de Comunicaciones. 2022. Disponible para consulta en el enlace: <https://www.crcom.gov.co/sites/default/files/webcrc/noticias/documents/documento-politica-mejora-regulatoria-crc.pdf>

Revisión de los Servicios vinculados a Reserva y Franquicia postal	Código: 2000-41-7-20	Página 73 de 116
	Revisado por: Coord. Diseño Regulatorio	Fecha de revisión: 30/06/2026
Versión No. 5	Aprobado por: Relaciones con Grupos de Valor	Fecha de vigencia: 13/01/2025

En segundo lugar, se estiman los costos asociados a cada alternativa regulatoria, entendidos como el valor monetario agregado, de conformidad con la metodología descrita en la sección 7.2.2. Para este propósito se consideran, entre otros elementos, las proyecciones de los volúmenes de envíos durante el horizonte de análisis y las tarifas resultantes de cada esquema regulatorio.

A partir de los resultados obtenidos en los dos componentes anteriores, se establece la relación costo-efectividad de cada alternativa. Este indicador permite analizar conjuntamente los recursos o costos asociados a cada opción y el nivel de efectividad alcanzado, proporcionando una medida comparable que contribuye a identificar cuál de las alternativas presenta el mejor desempeño relativo para el cumplimiento de los objetivos regulatorios planteados.

7.2.1. Metodología multicriterio para medir la efectividad

Para obtener una medida de la efectividad relativa de las alternativas regulatorias, se emplea la metodología de análisis multicriterio. Este enfoque parte del reconocimiento de que los problemas objeto de intervención regulatoria suelen involucrar múltiples dimensiones y, por tanto, su evaluación requiere considerar de manera integral variables de naturaleza tanto cuantitativa como cualitativa. Estas últimas resultan especialmente relevantes cuando determinados efectos, atributos o consecuencias de una medida no pueden ser expresados directamente en términos monetarios o mediante una única unidad de medida.

El análisis multicriterio permite incorporar estas distintas dimensiones dentro de un marco estructurado de evaluación y comparar el desempeño de las alternativas formuladas para atender el problema identificado en la sección 5.4 del presente documento. Para ello, cada alternativa es valorada frente a un conjunto de criterios previamente definidos, de manera que sea posible establecer su capacidad relativa para contribuir al cumplimiento de los objetivos regulatorios.

Esta metodología es ampliamente utilizada en la evaluación de políticas públicas y en procesos de toma de decisiones en los que concurren múltiples criterios. Una de sus principales ventajas radica en la posibilidad de integrar, dentro de un mismo ejercicio de evaluación, aspectos cuantificables y no cuantificables. Su aplicación requiere, por tanto, una definición clara de los criterios de evaluación y una valoración consistente de las alternativas, considerando tanto sus efectos sobre los diferentes agentes involucrados como las posibles consecuencias directas e indirectas derivadas de su implementación.

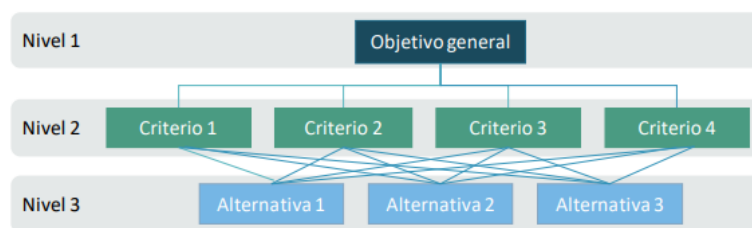
En el desarrollo del análisis multicriterio existen diversas técnicas de estimación, siendo el Proceso de Análisis Jerárquico (AHP, por sus siglas en inglés) una de las más usadas en la literatura⁵⁴. Esta

⁵⁴ REINO UNIDO. DEPARTMENT FOR COMMUNITIES AND LOCAL GOVERNMENT. Communities and Local Government. Multi-criteria analysis: a manual [En Línea]. Londres, 2009. pp. 168. Disponible en: https://assets.publishing.service.gov.uk/government/uploads/system/uploads/attachment_data/file/191506/Multicrisis_analysis_a_manual.pdf

Revisión de los Servicios vinculados a Reserva y Franquicia postal	Código: 2000-41-7-20	Página 74 de 116
	Revisado por: Coord. Diseño Regulatorio	Fecha de revisión: 30/06/2026
Versión No. 5	Aprobado por: Relaciones con Grupos de Valor	Fecha de vigencia: 13/01/2025

metodología, desarrollada por Saaty (1977-1980), parte de la descomposición de la temática o problemática a analizar, en un esquema jerárquico como el que se describe en la Ilustración 2. Así, el primer nivel del problema corresponde al objetivo principal de la decisión; el segundo nivel representa los criterios frente a los cuales se van a evaluar las alternativas o soluciones para lograr el objetivo, los cuales, cabe mencionar, pueden a su vez componerse de subcriterios; y el último nivel representa las alternativas que serán sujetas a evaluación.

Ilustración 2. Estructura del proceso jerárquico de análisis



Fuente: Elaboración CRC, con base en ISHIZAKA, Alessio y NEMERY, Philippe. Multi-Criteria Decision Analysis. Methods and Software. 2013.

Nota: El nivel 2 puede descomponerse en varios subniveles dependiendo de la cantidad de subcriterios que compongan el criterio.

La técnica del AHP busca construir, mediante un proceso analítico, una representación de la «curva de utilidad de los criterios y alternativas»⁵⁵. Esta técnica se basa en las leyes de la psicofísica para establecer escalas de evaluación relativas⁵⁶, a partir de comparaciones directas, segmentando el análisis por pares, para determinar los grados de preferencia mediante un proceso matemático⁵⁷. Esta técnica, además, permite evaluar las alternativas a la luz de criterios que no tengan ningún grado de preferencia previa al análisis, buscando minimizar sesgos de percepción o prejuizgamiento.

De acuerdo con el Departamento para Comunidades y Gobierno Local del Reino Unido⁵⁸, la implementación de un análisis multicriterio debe cumplir las siguientes fases:

- i. Descripción del contexto de decisión, identificando el problema, los objetivos generales y específicos y los agentes involucrados.

⁵⁵ ISHIZAKA, Alessio y NEMERY, Philippe. Multi-Criteria Decision Analysis. Methods and Software: Wiley, 2013. ISBN: 978-1-119-97707-9

⁵⁶ DOLDÁN, Félix. Métodos de decisión basados en criterios cualitativos: una comparación entre los métodos AHP y REMBRANT. 1999. Universidad de La Coruña.

⁵⁷ SAATY, Thomas L. Relative measurement and its generalization in decision making why pairwise comparisons are central in mathematics for the measurement of intangible factors the analytic hierarchy/network process [en línea]. En: RACSAM - Revista de la Real Academia de Ciencias Exactas, Físicas y Naturales. Serie A. Matemáticas. RACSAM, septiembre de 2008. vol. 102, no 2. pp 251-318. Disponible en: <https://link.springer.com/article/10.1007/BF03191825>

⁵⁸ REINO UNIDO. DEPARTMENT FOR COMMUNITIES AND LOCAL GOVERNMENT. Op. Cit., p. 50.

Revisión de los Servicios vinculados a Reserva y Franquicia postal	Código: 2000-41-7-20	Página 75 de 116
	Revisado por: Coord. Diseño Regulatorio	Fecha de revisión: 30/06/2026
Versión No. 5	Aprobado por: Relaciones con Grupos de Valor	Fecha de vigencia: 13/01/2025

- ii. Identificación y desarrollo de las alternativas de solución al problema establecido.
- iii. Identificación de los criterios y subcriterios.
- iv. Construcción de la matriz de comparación entre criterios de evaluación para establecer su importancia relativa con el fin de generar sus respectivos ponderadores.
- v. Valoración de la consistencia de los resultados encontrados en la matriz de ponderadores.
- vi. Evaluación del desempeño de las alternativas de solución para cada uno de los criterios establecidos, para posteriormente calcular el desempeño general de la alternativa con base en los ponderadores establecidos.
- vii. Presentación y análisis de los resultados.

A lo largo de las secciones 2, 3 y 7.1 se abordaron los análisis correspondientes a los puntos 1 y 2 de este procedimiento. En el Anexo 1 del presente documento se explica el desarrollo metodológico de las siguientes fases, bajo la técnica de análisis enunciada. Por otra parte, a continuación, se detalla el análisis de los resultados obtenidos a partir de la aplicación de esta metodología.

7.2.1.1. Criterios de evaluación para la medición de la efectividad de las alternativas

De acuerdo con la metodología elegida y teniendo en cuenta el problema identificado, se realizaron los ejercicios de construcción de criterios por medio de los cuales se efectuó la evaluación del desempeño de las diferentes temáticas u obligaciones abordadas en este proyecto, con sus respectivas alternativas de solución propuestas. A partir del análisis realizado, se identificó un conjunto de cuatro criterios que se definen a continuación:

- i. **Estabilidad y predictibilidad tarifaria:** Evalúa la capacidad de la alternativa para proporcionar una evolución tarifaria estable, predecible y transparente en el tiempo, reduciendo cambios abruptos y facilitando la planeación de los agentes involucrados. Relación directa: a mayor estabilidad y predictibilidad tarifaria, mayor valoración de la alternativa.
- ii. **Facilidad de implementación y adaptación:** Evalúa la complejidad que implica implementar la alternativa y adaptarse al nuevo esquema regulatorio, considerando ajustes operativos, administrativos o tecnológicos, así como la gradualidad requerida para pasar de las condiciones tarifarias actuales a las nuevas condiciones. Relación inversa: a menor complejidad de transición, mayor valoración de la alternativa.
- iii. **Facilidad de seguimiento, control y vigilancia:** Evalúa la complejidad para verificar el cumplimiento de la alternativa por parte del regulador y de las entidades encargadas de inspección, vigilancia y control, considerando la disponibilidad de información, la objetividad de las reglas y la simplicidad de los mecanismos de seguimiento. Relación inversa: a menor complejidad de seguimiento y vigilancia, mayor valoración de la alternativa.
- iv. **Promoción de la eficiencia:** Evalúa la capacidad de la alternativa para generar incentivos al OPO para mejorar su eficiencia operativa y económica en el mediano y largo plazo en la prestación de los servicios objeto de revisión. Relación directa: a mayores incentivos para alcanzar o mantener niveles eficientes de costos, mayor valoración de la alternativa.

Revisión de los Servicios vinculados a Reserva y Franquicia postal	Código: 2000-41-7-20	Página 76 de 116
	Revisado por: Coord. Diseño Regulatorio	Fecha de revisión: 30/06/2026
Versión No. 5	Aprobado por: Relaciones con Grupos de Valor	Fecha de vigencia: 13/01/2025

A partir de estos criterios se elaboró la matriz de importancias relativas con el fin de realizar la construcción del vector de ponderadores necesarios para el proceso de categorización de las opciones de solución. En este sentido, se trabajó con una matriz simétrica inversa en donde se compara cada uno de los cuatro (4) criterios señalados y cuya matriz es una diagonal con valor 1, representando la intersección de los elementos, por tanto, se les asigna el mismo grado de importancia. Para llevar a cabo este ejercicio se utilizó la escala propuesta por Saaty⁵⁹ (ver Anexo 1). La matriz de importancias relativas se muestra en el Anexo 2.

Ahora bien, con el fin de construir los ponderadores y siguiendo la metodología indicada en el Anexo 1, a partir de la matriz de importancias relativas se encontraron los pesos para cada uno de los subcriterios antes presentados. Del procedimiento desarrollado se encontró que el criterio de «Estabilidad y predictibilidad tarifaria» fue el que tuvo una mayor ponderación con un 57,2%, seguido por el criterio de «Promoción de la eficiencia» con un peso del 25,7%; por otro lado, el criterio de «Facilidad de implementación y adaptación» representa el 11,5% y el criterio «Facilidad de seguimiento, control y vigilancia» representa el 5,6%.

Ilustración 3. Criterios y sus pesos relativos



Fuente: Elaboración CRC

Adicionalmente, es importante mencionar que para verificar la coherencia de los ponderadores identificados se procedió a calcular la prueba de consistencia establecida por Winston en 1993⁶⁰. Para mayor detalle de la prueba se puede observar el Anexo 2, en donde se describe la composición de esta, así como los elementos y la escala empleada para llevarla a cabo.

⁵⁹ SAATY, Thomas L. Relative measurement and its generalization in decision making why pairwise comparisons are central in mathematics for the measurement of intangible factors the analytic hierarchy/network process [en línea]. En: RACSAM - Revista de la Real Academia de Ciencias Exactas, Físicas y Naturales. Serie A. Matemáticas. RACSAM, septiembre de 2008. vol. 102, no 2. pp 251-318. [Consultado el 22 de noviembre de 2020]. Disponible en: <https://rac.es/ficheros/doc/00576.PDF>.

⁶⁰ WINSTON, Wayne L. Operations Research: Applications and Algorithms. 4ta. ed. Estados Unidos de América: Thomson Brooks/Cole. 2004, 1418 p. ISBN: 0-534-52020-0

Revisión de los Servicios vinculados a Reserva y Franquicia postal	Código: 2000-41-7-20	Página 77 de 116
	Revisado por: Coord. Diseño Regulatorio	Fecha de revisión: 30/06/2026
Versión No. 5	Aprobado por: Relaciones con Grupos de Valor	Fecha de vigencia: 13/01/2025

Se debe tener en cuenta que la metodología de análisis jerárquico (AHP por sus siglas en inglés) permite una inconsistencia máxima del 10%, de forma tal que si $PC < 0.1$, el grado de consistencia se considera satisfactorio. Si por el contrario $PC \geq 0.1$ la matriz se considera inconsistente y los resultados obtenidos del AHP carecen de robustez. Si al hacer la prueba de consistencia se encuentra que la matriz es inconsistente, la metodología sugiere hacer de nuevo una revisión conjunta de las preferencias grupales, o, por el contrario, realizar transformaciones matriciales que permitan calibrar los criterios de forma tal que se cumpla la regla de consistencia (Para mayor detalle ver Anexo 2).

7.2.1.2. Resultados de la evaluación de efectividad

Siguiendo la metodología del análisis multicriterio, las alternativas se evaluaron a la luz de los cuatro criterios mencionados, usando una matriz de importancias relativas por criterio que utiliza la escala de Saaty, la cual se presenta en el Anexo 1.

A modo de recordatorio, las alternativas son:

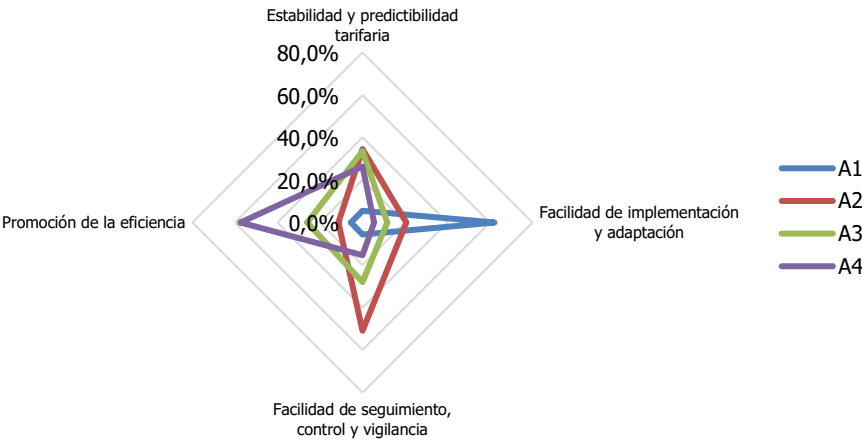
Tabla 13. Alternativas regulatorias

ID Alternativa	Alternativa
A1	Statu quo: mantener las tarifas actuales del OPO
A2	Adoptar las tarifas del SPU con su esquema de actualización
A3	Tarifa fija basada en el modelo eficiente + actualización por IPC
A4	Tarifa fija basada en el modelo de empresa eficiente con actualización ponderada por IPC y salario mínimo

Fuente: Elaboración CRC

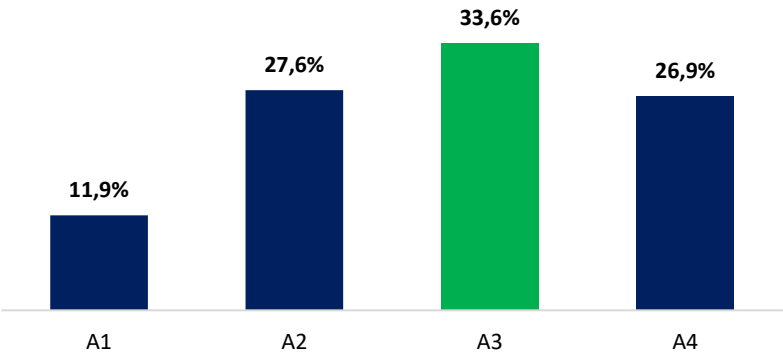
El resultado de la evaluación de efectividad se observa en el Gráfico 11, en donde se muestra el puntaje obtenido por cada alternativa por subcriterio, el cual se encuentra en una escala entre 0% y 100%, y cumple con la condición de que la suma de todas las alternativas para cada subcriterio sea igual a 100%. En las siguientes gráficas se expone el resultado para cada criterio y cada alternativa.

Gráfico 11. Desempeño relativo de las alternativas regulatorias en cada criterio



Fuente: Elaboración propia

Gráfico 12. Puntaje agregado del desempeño relativo de cada alternativa regulatoria



Fuente: Elaboración propia

A continuación, se presenta la descripción del desempeño de las alternativas frente a cada uno de los criterios:

- i. En primer lugar, se encuentra el criterio «**Estabilidad y predictibilidad tarifaria**», con una ponderación de 57,2%, evalúa la capacidad de cada alternativa para proporcionar una evolución tarifaria estable, predecible y transparente en el tiempo, de manera que los agentes involucrados

puedan anticipar razonablemente su comportamiento y reducir la incertidumbre asociada a cambios abruptos en las condiciones tarifarias.

Bajo este criterio, la Alternativa 3, que propone adoptar una tarifa fija basada en el modelo de empresa eficiente con actualización anual por IPC, presenta el mejor desempeño con 39,2%, esta alternativa parte de una referencia tarifaria determinada con criterios de eficiencia y establece una regla de actualización anual basada en un único indicador público, observable y verificable, lo que facilita anticipar su evolución en el tiempo. Le sigue la Alternativa 2, con 33,7% al utilizar las tarifas del SPU y su esquema de actualización previamente definido. La Alternativa 4 obtiene 21,9%; aunque mantiene una regla explícita de actualización, la combinación de IPC y salario mínimo introduce una mayor variabilidad frente a esquemas sustentados en un único índice. Finalmente, la Alternativa 1 – Statu quo, correspondiente al mantenimiento de la libertad tarifaria, obtiene 5,3%, dado que no incorpora una regla predeterminada que permita anticipar la evolución futura de las tarifas con el mismo nivel de certeza que las demás alternativas.

- ii. En cuanto al criterio **«Facilidad de implementación y adaptación»**, con una ponderación de 11,5%, considera la complejidad de poner en marcha cada alternativa y los ajustes operativos, administrativos o regulatorios requeridos para transitar desde el esquema vigente hacia una nueva condición tarifaria. En consecuencia, las alternativas que demandan menores cambios y procesos de adaptación obtienen una mayor valoración.

En este criterio, la Alternativa 1 – Statu quo presenta el mejor desempeño, con una valoración de 62,1%, dado que mantener las condiciones tarifarias vigentes no exige una transición hacia un nuevo esquema ni requiere ajustes significativos para su implementación. Le sigue la Alternativa 2, con 20,7%, debido a que toma como referencia un esquema tarifario ya existente, lo que reduce la complejidad asociada a la adopción de una metodología completamente nueva.

Por su parte, las Alternativas 3 y 4, con 11,7% y 5,5%, respectivamente, requieren implementar tarifas derivadas de un modelo de empresa eficiente y establecer nuevos mecanismos de actualización. En particular, la Alternativa 4 presenta una mayor exigencia operativa al incorporar un mecanismo de actualización compuesto por IPC y salario mínimo, lo que supone mayores ajustes para su aplicación y adaptación frente a las demás alternativas.

- iii. Respecto al criterio **«Facilidad de seguimiento, control y vigilancia»**, cuya ponderación corresponde al 5,6%, se evalúa la complejidad de verificar el cumplimiento del esquema tarifario, atendiendo a la claridad de las reglas, la disponibilidad de información y la facilidad con la que las entidades competentes pueden reproducir y validar su aplicación.

Bajo este criterio, la Alternativa 2 obtiene el mejor desempeño, con una valoración de 50,9%, debido a que la utilización de las tarifas del SPU y de su respectivo mecanismo de actualización permite apoyarse en parámetros previamente establecidos y objetivamente verificables, facilitando las actividades de seguimiento y control. Le sigue la Alternativa 3, con una valoración de 28,0%, dado

Revisión de los Servicios vinculados a Reserva y Franquicia postal	Código: 2000-41-7-20	Página 80 de 116
	Revisado por: Coord. Diseño Regulatorio	Fecha de revisión: 30/06/2026
Versión No. 5	Aprobado por: Relaciones con Grupos de Valor	Fecha de vigencia: 13/01/2025

que la aplicación de una tarifa fija y su actualización mediante un único indicador, el IPC, constituye un mecanismo relativamente sencillo de verificar.

En tercer lugar, se encuentra la Alternativa 4, con 15,4%. Si bien esta alternativa utiliza variables objetivas y observables, el seguimiento de una actualización ponderada mediante IPC y salario mínimo exige verificar tanto la evolución de ambos índices como la correcta aplicación de las ponderaciones correspondientes, aumentando relativamente la complejidad de supervisión. Finalmente, la Alternativa 1 – Statu quo, con 5,6%, presenta el menor desempeño relativo, ya que bajo un régimen de libertad tarifaria no existe una regla específica de determinación o actualización cuya aplicación pueda ser contrastada periódicamente.

- iv. Finalmente, el criterio «**Promoción de la eficiencia**», con una ponderación de 25,7%, evalúa la capacidad de cada alternativa para generar incentivos al OPO orientados a alcanzar o mantener niveles eficientes de costos en el mediano y largo plazo, evitando que la evolución tarifaria dependa exclusivamente de los costos efectivamente incurridos por el operador.

Bajo este criterio, la Alternativa 4 presenta el mejor desempeño con 50,2%, al partir de una tarifa determinada mediante un modelo de empresa eficiente y combinarla con una regla de actualización asociada al IPC y al salario mínimo. Este diseño permite conservar una referencia de eficiencia y, al mismo tiempo, reconocer la evolución de variables relevantes de costos sin trasladar automáticamente al usuario los costos reales del operador. La Alternativa 3, con 32,1%, también genera incentivos favorables al establecer una tarifa eficiente y actualizarla mediante IPC, aunque incorpora una señal menos específica sobre la evolución de los costos laborales. La Alternativa 2, con 12,2%, presenta un desempeño menor al adoptar como referencia las tarifas del SPU, mientras que la Alternativa 1 – Statu quo, con 5,6%, no incorpora un mecanismo regulatorio explícito que vincule la evolución tarifaria con parámetros de eficiencia económica.

Tabla 14. Desempeño local y global de las alternativas

CRITERIOS	PESOS	ALTERNATIVAS			
		A1	A2	A3	A4
Estabilidad y predictibilidad tarifaria	57,2%	5,3%	33,7%	39,2%	21,9%
Facilidad de implementación y adaptación	11,5%	62,1%	20,7%	11,7%	5,5%
Facilidad de seguimiento, control y vigilancia	5,6%	5,6%	50,9%	28,0%	15,4%
Promoción de la eficiencia	25,7%	5,6%	12,2%	32,1%	50,2%
DESEMPEÑO GLOBAL		11,9%	27,6%	33,6%	26,9%

Fuente: Elaboración CRC

A partir de la evaluación conjunta de los cuatro criterios y de la aplicación de sus respectivas ponderaciones, se obtiene un índice de efectividad de 11,9% para la Alternativa 1, 27,6% para la Alternativa 2, 33,6% para la Alternativa 3 y 26,9% para la Alternativa 4. En este componente de la metodología, la alternativa con mayor nivel de efectividad es la **Alternativa 3 – Tarifa fija basada en el modelo de empresa eficiente con actualización por IPC**, resultado explicado principalmente por su desempeño en el criterio de estabilidad y predictibilidad tarifaria, en el cual alcanza una valoración de 39,2%, así como por su desempeño favorable en materia de promoción de la eficiencia.

Este resultado es consistente con el diseño económico de la alternativa, en la medida en que la tarifa base determinada a partir del modelo de empresa eficiente ya reconoce los costos eficientes de prestación del servicio, incluidos el CAPEX y el OPEX, junto con su remuneración correspondiente. En este contexto, la actualización mediante IPC permite preservar el valor real de la tarifa sin trasladar automáticamente a esta la evolución de componentes específicos de costos, como el salario mínimo, manteniendo incentivos para que el OPO busque eficiencias en su operación.

7.2.2. Identificación de los costos de las alternativas

Para cuantificar los costos asociados a las alternativas regulatorias se desarrolló un procedimiento que combina la proyección de la demanda del servicio, expresada en número de envíos, con la trayectoria tarifaria que resultaría de la aplicación de cada alternativa regulatoria. En consecuencia, el costo estimado de cada alternativa no se obtiene únicamente de la comparación entre tarifas, sino de la interacción entre el volumen esperado de envíos y la tarifa aplicable a cada uno de ellos durante el horizonte de análisis.

El ejercicio se desarrolló en dos etapas. En primer lugar, se proyectó la evolución mensual del número de envíos para cada combinación de ámbito y rango de peso. En segundo lugar, se estimaron las tarifas aplicables bajo cada alternativa regulatoria y, a partir de estas, se cuantificó el valor monetario estimado resultante de multiplicar el número de envíos proyectados por la tarifa aplicable bajo cada alternativa regulatoria⁶¹. Es importante precisar que el componente de costo corresponde al valor monetario agregado de los envíos bajo cada alternativa tarifaria, es decir, al gasto que asumirían los demandantes del servicio y, correlativamente, a los ingresos tarifarios que percibiría el OPO.

Estas etapas se describen a continuación:

⁶¹ Este valor no representa el costo de producción del servicio, ni el costo de asumir cada alternativa, sino el desembolso tarifario asociado a cada escenario.

Revisión de los Servicios vinculados a Reserva y Franquicia postal	Código: 2000-41-7-20	Página 82 de 116
	Revisado por: Coord. Diseño Regulatorio	Fecha de revisión: 30/06/2026
Versión No. 5	Aprobado por: Relaciones con Grupos de Valor	Fecha de vigencia: 13/01/2025

Ilustración 4. Esquema metodológico para la cuantificación de los costos

Primer paso- Proyección de envíos

Estimación de las proyecciones mensuales del volumen de envíos de los servicios objeto de análisis durante el horizonte de evaluación, a partir de la información histórica disponible.

Segundo paso- Estimación de tarifas y cuantificación

Cálculo de las tarifas resultantes bajo cada alternativa regulatoria durante el horizonte de análisis y cuantificación del valor monetario agregado asociado a cada alternativa.

Fuente: Elaboración propia

• Primera etapa: Metodología de estimación y proyección de los envíos

Para estimar la evolución futura de los envíos asociados al servicio de Área de reserva y Franquicia, tomando como referencia la correspondencia prioritaria certificada, se implementó una metodología de series de tiempo basada en X-13ARIMA-SEATS, desarrollada por el U.S. Census Bureau⁶² y ampliamente utilizada para la identificación, modelación y descomposición de series económicas que pueden presentar tendencia, estacionalidad, efectos de calendario y observaciones atípicas.

El ejercicio se desarrolló a partir de información mensual, reportada por el OPO mediante el formato P.1.2, comprendida entre enero de 2022 y marzo de 2026, lo que permitió disponer de 51 observaciones mensuales por serie. La información fue agregada de acuerdo con dos dimensiones relevantes para el análisis: i) el ámbito de prestación del servicio, diferenciando entre Local y Nacional, y ii) el rango de peso del envío, agrupado en Hasta 1 Kg y Entre 1kg y 2kg.

De esta forma, se construyeron cuatro series independientes: i) Local–Hasta 1 Kg, ii) Local–Entre 1kg y 2kg, iii) Nacional–Hasta 1 Kg y iv) Nacional–Entre 1kg y 2kg.

Antes de realizar las proyecciones, cada serie fue sometida a un proceso individual de identificación de componentes y estimación. El procedimiento X-13ARIMA-SEATS permitió seleccionar automáticamente la transformación funcional más apropiada, evaluando entre la serie expresada en niveles y su transformación logarítmica. Asimismo, se permitió la identificación automática de la estructura ARIMA y la detección de observaciones atípicas, incluyendo efectos aditivos (*Additive Outliers*, AO) y cambios permanentes de nivel (*Level Shifts*, LS).

⁶² El detalle del modelo puede verse en U.S. Census Bureau (2017). X-13ARIMA-SEATS Reference Manual. (Disponible en <https://www.census.gov/library/working-papers/2017/adrm/docx13ashtml.html>) y los demás documentos de la biblioteca virtual de U.S. Census Bureau relacionados con series de tiempo y ajustes por estacionalidad.

Revisión de los Servicios vinculados a Reserva y Franquicia postal	Código: 2000-41-7-20	Página 83 de 116
	Revisado por: Coord. Diseño Regulatorio	Fecha de revisión: 30/06/2026
Versión No. 5	Aprobado por: Relaciones con Grupos de Valor	Fecha de vigencia: 13/01/2025

Adicionalmente, el procedimiento SEATS permite interpretar la evolución observada de una serie a partir de la separación de sus principales componentes. De manera simplificada, para una serie modelada en niveles puede expresarse:

$$Y_t = R_t + T_t t + S_t + I_t$$

donde:

- Y_t corresponde al número observado de envíos en el período t ;
- R_t recoge los efectos determinísticos identificados mediante la regresión previa, tales como efectos de calendario y observaciones atípicas;
- T_t representa el componente de tendencia-ciclo, asociado a la evolución más persistente de la serie;
- S_t corresponde al componente estacional, es decir, movimientos que se repiten sistemáticamente dentro del año; y
- I_t representa el componente irregular, asociado a variaciones transitorias no explicadas por los demás componentes.

Para las series cuya especificación requirió transformación logarítmica, esta descomposición se realiza sobre el logaritmo de la variable

$$\ln(Y_t) = R_t + T_t t + S_t + I_t$$

lo que equivale, una vez expresada nuevamente en niveles, a una relación de naturaleza multiplicativa entre los componentes.

Esta descomposición resultó relevante para distinguir entre la existencia de una estructura estacional dentro del modelo y la necesidad de desestacionalizar la serie. En particular, la presencia de componentes estacionales dentro de una especificación ARIMA no implicó automáticamente la eliminación de dichos efectos. La decisión de efectuar un ajuste estacional se basó en los diagnósticos estadísticos generados por X-13, en especial el estadístico QS aplicado a la serie original y a la serie ajustada por valores extremos.

A partir de las especificaciones seleccionadas se construyeron proyecciones mensuales para un horizonte de 24 meses, comprendido entre abril de 2026 y marzo de 2028, acompañadas de intervalos de predicción al 95%. Para las series modeladas mediante transformación logarítmica se utilizó la corrección lognormal disponible en X-13, con el fin de expresar los pronósticos nuevamente en la escala original de número de envíos.

En conjunto, esta metodología permitió obtener cuatro especificaciones diferenciadas según el ámbito de prestación y el rango de peso, reconociendo las particularidades estadísticas de cada serie y evitando imponer una única estructura temporal al conjunto de los envíos.

Revisión de los Servicios vinculados a Reserva y Franquicia postal	Código: 2000-41-7-20	Página 84 de 116
	Revisado por: Coord. Diseño Regulatorio	Fecha de revisión: 30/06/2026
Versión No. 5	Aprobado por: Relaciones con Grupos de Valor	Fecha de vigencia: 13/01/2025

Los principales resultados del proceso de estimación y diagnóstico se presentan en la siguiente tabla:

Tabla 15. Resultados de estimación y diagnóstico de los modelos X-13ARIMA-SEATS

SERIE	TRANSFOR- MACIÓN	ARIMA SEATS	QS ORIGINAL p	QS ORIGINAL SIN EXTREMOS p	P-VALOR LJUNG- BOX
Local - Hasta 1 Kg	none	(1,0,1)	1,00000	0,96896	0,95570
Local - Entre 1kg y 2kg	log	(0,1,0)(1,0,0)[12]	1,00000	0,99847	0,74730
Nacional - Hasta 1 Kg	none	(1,0,0)(1,1,0)[12]	0,03457	0,00197	0,45660
Nacional - Entre 1kg y 2kg	log	(0,1,1)(0,1,0)[12]	0,76468	0,86865	0,73470

Nota: d corresponde al orden de diferenciación regular y D al orden de diferenciación estacional del modelo ARIMA. Un valor $D = 1$ dentro de la especificación ARIMA no implica, por sí solo, que la serie deba ser desestacionalizada, dado que la diferenciación estacional y el ajuste estacional mediante SEATS cumplen propósitos distintos.

Fuente: Elaboración propia

Como se observa, X-13ARIMA-SEATS seleccionó especificaciones diferenciadas para cada una de las cuatro series, reflejando las particularidades de su dinámica temporal. Para las series Local-Entre 1kg y 2kg y Nacional-Entre 1kg y 2kg se seleccionó una transformación logarítmica, mientras que las series correspondientes al rango Hasta 1 Kg fueron modeladas en niveles.

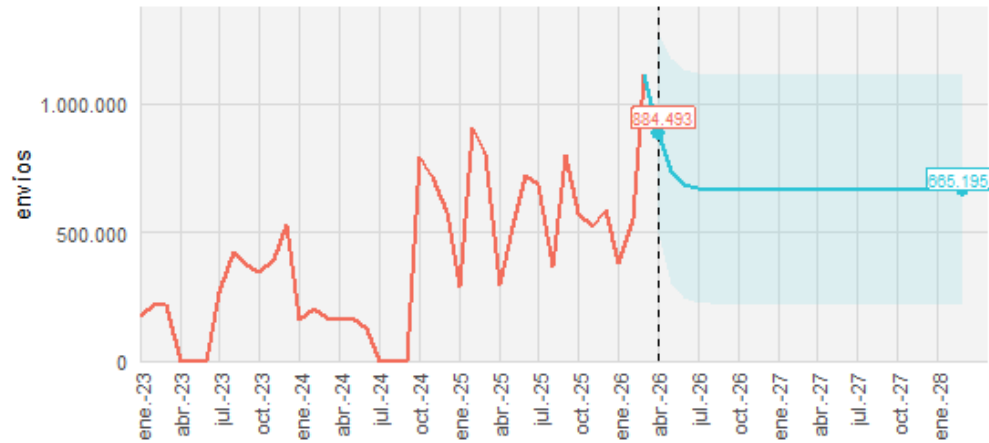
La presencia de estacionalidad se evaluó mediante el estadístico QS, considerando tanto la serie original como la serie original ajustada por valores extremos. A un nivel de significancia del 5%, únicamente la serie Nacional-Hasta 1 Kg presentó evidencia estadísticamente significativa de estacionalidad en ambas mediciones, con p-valores de 0,03457 y 0,00197, respectivamente. En consecuencia, para esta serie se aplicó el procedimiento de ajuste estacional mediante SEATS. En las tres series restantes, los p-valores fueron superiores a 0,05, por lo que no se encontró evidencia suficiente para justificar su desestacionalización.

Por su parte, la adecuación de los modelos se verificó mediante la prueba de Ljung-Box aplicada a los residuos. En las cuatro series los p-valores fueron superiores a 0,05 (entre 0,45660 y 0,95570), por lo que no se rechazó la hipótesis nula de ausencia de autocorrelación residual. En consecuencia, no se identificó evidencia de dependencia temporal sistemática remanente en los residuos de las especificaciones seleccionadas.

Con base en estos resultados, se generaron proyecciones mensuales del número de envíos para un horizonte de 24 meses, entre abril de 2026 y marzo de 2028. Estas proyecciones constituyen el componente de cantidad utilizado posteriormente para la cuantificación económica de las alternativas regulatorias, manteniéndose una misma trayectoria proyectada de envíos para todos los escenarios.

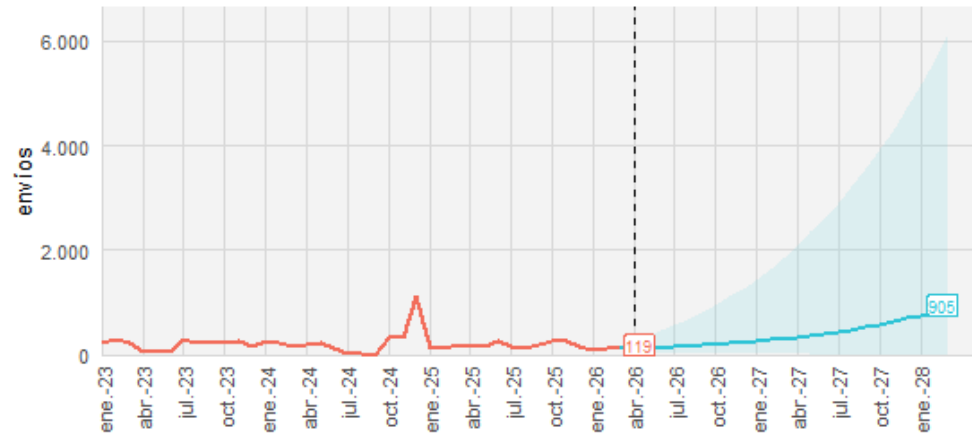
Las proyecciones resultantes constituyen la base para estimar la evolución futura de los volúmenes de envíos, los resultados se presentan a continuación:

Gráfico 13. Proyección envíos correspondencia prioritaria- Local- Hasta 1kg

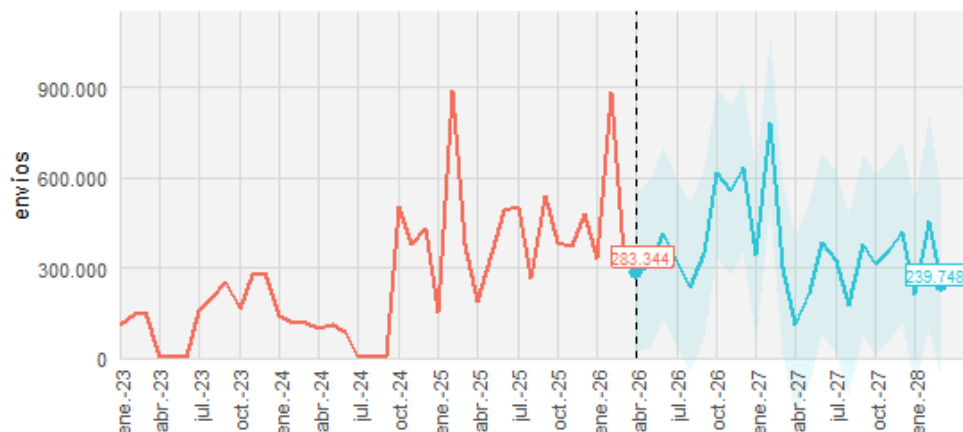


Fuente: Elaboración propia con información reportada por el OPO en el formato P.1.2.

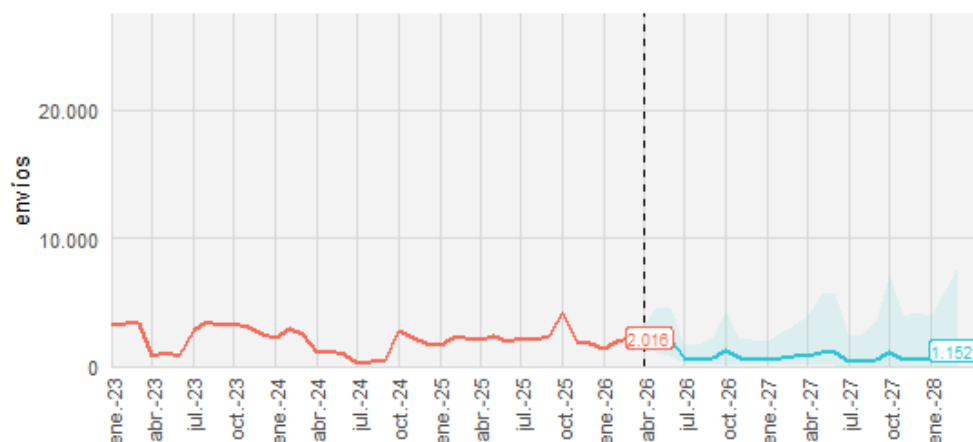
Gráfico 14. Proyección envíos correspondencia prioritaria- Local- Entre 1kg y 2 kg



Fuente: Elaboración propia con información reportada por el OPO en el formato P.1.2.

Gráfico 15. Proyección envíos correspondencia prioritaria- Nacional- Hasta 1kg

Fuente: Elaboración propia con información reportada por el OPO en el formato P.1.2.

Gráfico 16. Proyección envíos correspondencia prioritaria- Nacional- Entre 1kg y 2 kg

Fuente: Elaboración propia con información reportada por el OPO en el formato P.1.2.

De esta manera, las proyecciones obtenidas representan el componente de cantidad de envíos utilizado posteriormente para la estimación de los costos de las alternativas regulatorias. Para cada combinación de ámbito y peso se dispone de una trayectoria mensual esperada de envíos, común a todas las

Revisión de los Servicios vinculados a Reserva y Franquicia postal	Código: 2000-41-7-20	Página 87 de 116
	Revisado por: Coord. Diseño Regulatorio	Fecha de revisión: 30/06/2026
Versión No. 5	Aprobado por: Relaciones con Grupos de Valor	Fecha de vigencia: 13/01/2025

alternativas, sobre la cual se aplican las tarifas correspondientes a cada escenario regulatorio. En términos generales:

$$\hat{Q}_{g,m} = \text{número de envíos proyectados del grupo } g \text{ en el mes } m$$

y esta cantidad constituye el insumo que posteriormente se combina con la tarifa aplicable bajo cada alternativa:

$$C_{a,g,m} = \hat{Q}_{g,m} \times T_{a,g,y(m)}$$

donde $C_{a,g,m}$ representa el valor monetario estimado de la alternativa a , $\hat{Q}_{g,m}$ el número de envíos proyectados y $T_{a,g,y(m)}$ la tarifa aplicable al correspondiente grupo de ámbito y peso.

- **Segunda etapa: Estimación de tarifas y cuantificación por alternativa**

Una vez obtenidas las proyecciones mensuales del número de envíos, la segunda etapa consiste en determinar la tarifa aplicable bajo cada alternativa regulatoria durante el horizonte de evaluación y combinarla con las cantidades proyectadas. Para efectos del análisis, se define $T_{a,g,y}$ como la tarifa aplicable bajo la alternativa a , para el grupo de servicio g , en el año y , donde los grupos corresponden a las cuatro combinaciones de ámbito y peso utilizadas en la proyección de envíos. Su evolución parte de las tarifas de referencia presentadas previamente en la sección 7.1 del presente documento y de las reglas de actualización definidas para cada alternativa.

Para las alternativas cuya regla de actualización depende del Índice de Precios al Consumidor (IPC), los valores observados del índice se toman de las publicaciones oficiales del Departamento Administrativo Nacional de Estadística (DANE). Para los períodos futuros se adopta un escenario central construido a partir del promedio de las proyecciones de inflación disponibles consideradas en el ejercicio. La regla general de actualización tarifaria mediante IPC se expresa como:

$$T_{a,g,t} = T_{a,g,t-1} \left(\frac{IPC_{t-1}}{IPC_{t-2}} \right)$$

donde la razón $\frac{IPC_{t-1}}{IPC_{t-2}}$ representa el factor de variación del nivel general de precios entre los dos períodos de referencia utilizados para la actualización. Los valores de referencia para construir el ejercicio fueron:

Tabla 16. Proyecciones de inflación para Colombia utilizadas en el ejercicio

Entidad	2026	2027
Banco de la República – equipo técnico	6,80%	4,30%
Encuesta de expectativas del Banco de la República	6,60%	5,00%
Fedesarrollo – Prospectiva Económica	6,85%	n.d.

Entidad	2026	2027
BBVA Research	7,00%	5,60%
DAVibank	6,60%	4,84%
Grupo Cibest (Bancolombia)	6,40%	5,23%
Promedio utilizado en el ejercicio	6,81%	4,97%

Fuente: Elaboración propia tomando como referencia proyecciones de inflación de las entidades mencionadas⁶³.

En consecuencia, para la actualización correspondiente a 2027 se utiliza un factor de IPC de 1,0681, mientras que para la actualización de 2028 se utiliza un factor de 1,0497. La utilización de un promedio de proyecciones busca reducir la dependencia respecto de una única fuente de expectativas y construir un escenario macroeconómico central para el análisis.

Por otro lado, para el componente salarial utilizado en la Alternativa 4 se toma como referencia la evolución del Salario Mínimo Mensual Legal Vigente (SMMLV) y su relación con la inflación observada del año inmediatamente anterior. Este ejercicio busca aproximar la dinámica del componente laboral de los costos, reconociendo que los salarios pueden evolucionar de manera distinta al nivel general de precios.

Así, para cada año se calculó la diferencia, en puntos porcentuales, entre el incremento nominal del SMMLV y el IPC del año anterior con el fin de obtener un estimado de crecimiento del SMMLV por encima del IPC para que sirve de insumo en las proyecciones antes explicadas.

Tabla 17. Evolución del SMMLV y diferencial frente al IPC

Año	Aumento SMMLV	IPC año anterior	Diferencia (pp)
2020	6,00%	3,80%	2,20
2021	3,50%	1,61%	1,89
2022	10,07%	5,62%	4,45

⁶³ Consulte las fuentes en los siguientes enlaces:

Banco de la República – equipo técnico	https://www.banrep.gov.co/es/publicaciones-investigaciones/informe-politica-monetaria/julio-2026
Encuesta de expectativas del Banco de la República	https://www.banrep.gov.co/es/noticias/junta-directiva/junta-directiva-julio-2026
Fedesarrollo – Prospectiva Económica	https://repository.fedesarrollo.org.co/handle/11445/4965
BBVA Research	https://www.bbvarsearch.com/publicaciones/situacion-colombia-junio-2026
DAVibank	https://www.davibank.com/sala-de-prensa/analisis-economicos/las-cinco-economicas-julio-2026
Grupo Cibest (Bancolombia)	https://www.bancolombia.com/wcm/connect/www.bancolombia.com-26918/681d4471-453a-418d-b5c4-b38208d974a7/Radiografia%2BTrimestral%2BAgro%2BCol_T42025.pdf?MOD=AJPERES

Año	Aumento SMMLV	IPC año anterior	Diferencia (pp)
2023	16,00%	13,12%	2,88
2024	12,07%	9,28%	2,79
2025	9,50%	5,20%	4,30
2026	23,00%	5,10%	17,90

Fuente: Elaboración propia tomando como referencia la información del DANE para IPC y fuentes de referencia del SMMLV utilizadas en el ejercicio.

A partir de estas observaciones se obtiene un diferencial histórico promedio aproximado, sin incluir la variación del año 2026, de 3,09%, valor que se utiliza como referencia para ser sumado con el IPC de cada año y así proyectar el componente salarial correspondiente a 2027:

Tabla 18. Valores de referencia del SMMLV utilizados en la actualización tarifaria

Año	SMMLV de referencia	Variación utilizada
2026	\$1.750.905	23,00 %
2027	\$1.924.201	9,90%
2028	\$2.079.131	8,05%

Fuente: Elaboración propia

De esta forma, $\frac{SMMLV_{2027}}{SMMLV_{2026}} = 1,098975$ y $\frac{SMMLV_{2028}}{SMMLV_{2027}} \approx 1,080516$. Estos factores son los que se incorporan en la regla de actualización de la Alternativa 4. Adicionalmente, es importante tener en cuenta que esta alternativa combina el comportamiento del nivel general de precios y del componente salarial mediante una regla ponderada. El factor de actualización utilizado es:

$$F_t^{alt4} = \alpha \frac{IPC_{t-1}}{IPC_{t-2}} + \beta \frac{SMMLV_t}{SMMLV_{t-1}}$$

donde α y β corresponden a las ponderaciones asignadas al IPC y al salario mínimo, respectivamente. En el ejercicio se utiliza $\alpha = 0,7$ y $\beta = 0,3$, de modo que el 70% de la actualización se asocia al IPC y el 30% al componente salarial. Así pues, al aplicar los factores definidos para el horizonte de evaluación se obtiene:

$$F_{2027}^{alt4} = 0,7(1,0681) + 0,3(1,098975) \approx 1,07738$$

$$F_{2028}^{alt4} = 0,7(1,0497) + 0,3(1,080516) \approx 1,05892$$

En ese sentido, para la actualización correspondiente a 2027 se utiliza un factor de salario mínimo de 1,07738, mientras que para la actualización de 2028 se utiliza un factor de 1,05892166.

Revisión de los Servicios vinculados a Reserva y Franquicia postal	Código: 2000-41-7-20	Página 90 de 116
	Revisado por: Coord. Diseño Regulatorio	Fecha de revisión: 30/06/2026
Versión No. 5	Aprobado por: Relaciones con Grupos de Valor	Fecha de vigencia: 13/01/2025

Así pues, la aplicación de las reglas de actualización anteriores genera las siguientes tarifas para 2027 y 2028. En el escenario de statu quo se mantienen los valores de referencia contemplados en el ejercicio, tal como se evidencia a continuación:

Tabla 19. Tarifas proyectadas por alternativa regulatoria y grupo de servicio, 2027-2028

TARIFAS 2027				
GRUPO	STATU QUO	ALTERNATIVA 2	ALTERNATIVA 3	ALTERNATIVA 4
Local- Hasta 1 Kg	\$ 10.750,00	\$ 8.418,44	\$ 6.883,19	\$ 6.942,83
Local- Entre 1kg y 2kg	\$ 16.400,00	\$ 11.591,00	\$ 9.731,30	\$ 9.815,62
Nacional- Hasta 1 Kg	\$ 23.800,00	\$ 11.550,73	\$ 10.085,08	\$ 10.172,47
Nacional- Entre 1kg y 2kg	\$ 29.600,00	\$ 17.350,55	\$ 16.020,63	\$ 16.159,45

TARIFAS 2028				
GRUPO	STATU QUO	ALTERNATIVA 2	ALTERNATIVA 3	ALTERNATIVA 4
Local- Hasta 1 Kg	\$ 10.750,00	\$ 8.836,55	\$ 7.225,05	\$ 7.351,91
Local- Entre 1kg y 2kg	\$ 16.400,00	\$ 12.166,69	\$ 10.214,62	\$ 10.393,97
Nacional- Hasta 1 Kg	\$ 23.800,00	\$ 12.124,41	\$ 10.585,97	\$ 10.771,84
Nacional- Entre 1kg y 2kg	\$ 29.600,00	\$ 18.212,29	\$ 16.816,32	\$ 17.111,59

Fuente: Elaboración CRC

Una vez definidas las trayectorias tarifarias correspondientes a cada alternativa regulatoria, estas se aplicaron sobre las proyecciones mensuales de envíos obtenidas en la primera etapa del ejercicio. De esta manera, para cada combinación de ámbito, rango de peso y período, se estimó el valor monetario asociado a la prestación del servicio como el producto entre el número esperado de envíos y la tarifa aplicable bajo cada escenario. En términos generales, el costo mensual para la alternativa a^{64} , el grupo g y el período m se define como:

$$C_{a,g,m} = \hat{Q}_{g,m} \times T_{a,g,y(m)}$$

Donde $\hat{Q}_{g,m}$ corresponde al número de envíos proyectados y $T_{a,g,y(m)}$ la tarifa aplicable al correspondiente grupo de ámbito y peso.

Posteriormente, los costos obtenidos para cada combinación de ámbito y peso fueron agregados a lo largo del horizonte de evaluación. Este procedimiento permite que todas las alternativas sean evaluadas bajo un mismo escenario de demanda proyectada, de manera que las diferencias entre los costos

⁶⁴ Este valor corresponde al desembolso tarifario estimado asociado al escenario regulatorio y no al costo de prestación del servicio.

estimados responden principalmente a los distintos niveles tarifarios y mecanismos de actualización considerados en cada escenario regulatorio.

Para efectos del ejercicio de comparación, se toma como medida de costo el valor total agregado correspondiente a cada alternativa durante todo el horizonte de evaluación, y no los valores individuales por mes, ámbito o rango de peso. Esta agregación permite disponer de una medida monetaria homogénea y directamente comparable, que posteriormente se utiliza como insumo del análisis de costo-efectividad.

Los cálculos detallados por período, grupo de servicio y alternativa, así como la aplicación de las tarifas a los volúmenes proyectados, se presentan en el Anexo 4. A partir de dichos resultados, los costos totales utilizados en el ejercicio son los siguientes:

Tabla 20. Cuantificación del valor monetario estimado por alternativa regulatoria

Alternativa	Costo estimado
Statu quo: mantener las tarifas actuales del OPO	\$ 226.827.073.700
Adoptar las tarifas del SPU con su esquema de actualización	\$ 143.445.940.662
Tarifa fija basada en el modelo eficiente + actualización por IPC	\$ 120.544.461.342
Tarifa fija basada en el modelo de empresa eficiente con actualización ponderada por IPC y salario mínimo	\$ 121.803.221.028

Fuente: Elaboración propia

Los resultados muestran diferencias relevantes en el valor monetario agregado de las alternativas. El statu quo presenta el mayor valor estimado, con aproximadamente \$226,8 mil millones, mientras que las alternativas basadas en referentes de eficiencia generan costos agregados sustancialmente menores. En particular, la alternativa de tarifa fija basada en el modelo de empresa eficiente con actualización por IPC presenta el menor valor estimado, cercana a \$120,5 mil millones, seguida por la alternativa con actualización ponderada por IPC y salario mínimo, con aproximadamente \$121,8 mil millones.

Para el análisis posterior, se utiliza el valor monetario total estimado de cada alternativa como medida consolidada de costo, el cual se contrasta con el nivel de efectividad obtenido mediante el análisis multicriterio.

7.2.3. Resultado de la evaluación costo-efectividad

Una vez aplicadas las metodologías de evaluación de costo y efectividad de las cuales tratan las secciones 7.2.1 y 7.2.2, y estimado el desempeño de cada una de las alternativas frente a ambas metodologías de evaluación, en la presente sección se desarrolla el correspondiente análisis de costo – efectividad.

Revisión de los Servicios vinculados a Reserva y Franquicia postal	Código: 2000-41-7-20	Página 92 de 116
	Revisado por: Coord. Diseño Regulatorio	Fecha de revisión: 30/06/2026
Versión No. 5	Aprobado por: Relaciones con Grupos de Valor	Fecha de vigencia: 13/01/2025

En este punto, se considera pertinente recordar que conforme lo establece la Política de Mejora Regulatoria de la CRC, la evaluación del costo-efectividad «permite establecer una razón entre el costo incremental por unidad incremental de beneficio (i.e. costo marginal/beneficio marginal)», de modo que, en la medida que dicha relación sea menor, se debe entender que la misma «implica la reasignación de recursos de una manera económicamente eficiente»⁶⁵. En consecuencia, cuando la relación se expresa como costo por unidad de efectividad, un menor valor representa un mejor desempeño relativo.

Ahora bien, teniendo en cuenta que se presenta una diferencia importante entre los órdenes de magnitud correspondientes a las cifras de costos presentadas (del orden de miles de millones de pesos colombianos) y las de efectividad (que tiene una escala entre 0% y 100%), es necesario realizar un proceso previo de normalización de las cifras de costo anual de las alternativas de las cuales trata la Tabla 20 para poder compararlas con los resultados de efectividad.

En ese sentido, se realizó la normalización de los resultados obtenidos en las dimensiones de costo y efectividad, con el propósito de hacer comparables ambas variables pese a encontrarse expresadas en unidades diferentes. Para ello, se utilizó una normalización proporcional respecto del mejor valor observado en cada dimensión. En el caso de la efectividad, cada resultado se comparó con el mayor nivel de efectividad alcanzado entre las alternativas; mientras que, para los costos, cada valor se comparó con el menor costo observado. De esta manera, la alternativa con mayor efectividad obtiene un valor normalizado igual a 1, al igual que la alternativa con menor costo. Las expresiones utilizadas para la normalización son las siguientes:

$$CE_i = \frac{C_i^N}{E_i^N}$$

donde:

$$C_i^N = \frac{C_i}{\min(C)}$$

y

$$E_i^N = \frac{E_i}{\max(E)}$$

Donde C_i corresponde al costo total de la alternativa i , E_i al índice de efectividad de la alternativa i , $\min(C)$ al menor costo observado entre las alternativas y $\max(E)$ al mayor nivel de efectividad observado. A partir de esta metodología, los resultados de efectividad normalizados son los siguientes:

Tabla 21. Resultados del análisis multicriterio y efectividad normalizada por alternativa regulatoria

Alternativa	Efectividad-Multicriterio	Efectividad normalizada
Statu quo: mantener las tarifas actuales del OPO	11,9%	0,35

⁶⁵ CRC (2022). Política de Mejora Regulatoria de la Comisión de Regulación de Comunicaciones. [en línea] Disponible en: <https://www.crcm.gov.co/sites/default/files/webcrc/noticias/documents/documento-politica-mejora-regulatoria-crc.pdf>

Alternativa	Efectividad-Multicriterio	Efectividad normalizada
Adoptar las tarifas del SPU con su esquema de actualización	27,6%	0,82
Tarifa fija basada en el modelo eficiente + actualización por IPC	33,6%	1,00
Tarifa fija basada en el modelo de empresa eficiente con actualización ponderada por IPC y salario mínimo	26,9%	0,80

Fuente: Elaboración propia

Los resultados de la normalización para el caso del valor monetario de cada alternativa son:

Tabla 22. Valor monetario estimado y costo normalizado por alternativa regulatoria

Alternativa	Costo estimado	Costo normalizado
Statu quo: mantener las tarifas actuales del OPO	\$ 226.827.073.700	1,882
Adoptar las tarifas del SPU con su esquema de actualización	\$ 143.445.940.662	1,190
Tarifa fija basada en el modelo eficiente + actualización por IPC	\$ 120.544.461.342	1,000
Tarifa fija basada en el modelo de empresa eficiente con actualización ponderada por IPC y salario mínimo	\$ 121.803.221.028	1,010

Fuente: Elaboración propia

Así las cosas, se procede a estimar la relación de costo – efectividad de cada una de las alternativas regulatorias a partir de los costos contenidos en la Tabla 22 y la efectividad presentada en la Tabla 21. Esta relación se presenta a continuación:

Tabla 23. Resultados relación costo-efectividad de las alternativas regulatorias

Alternativa	Efectividad	Costo normalizado	Costo/efectividad
Statu quo: mantener las tarifas actuales del OPO	0,35	1,882	5,313001583
Adoptar las tarifas del SPU con su esquema de actualización	0,82	1,190	1,45
Tarifa fija basada en el modelo eficiente + actualización por IPC	1,00	1,000	1
Tarifa fija basada en el modelo de empresa eficiente con actualización ponderada por IPC y salario mínimo	0,80	1,010	1,262113784

Fuente: Elaboración CRC

En resumen, como resultado de la evaluación costo-efectividad realizada, esta Comisión identifica que la **Alternativa 3 – Tarifa fija basada en el modelo de empresa eficiente con actualización por IPC** es la que presenta el mejor desempeño conjunto, con la relación más favorable entre efectividad y costo, en la medida en que promueve el cumplimiento de los objetivos regulatorios, contribuye a garantizar tarifas sustentadas en criterios de eficiencia económica y atiende la falla de mercado

identificada, al establecer una tarifa basada en el modelo de empresa eficiente y preservar su valor real mediante una actualización por IPC.

Adicionalmente, debe tenerse en cuenta que el componente de costo analizado corresponde principalmente a una transferencia monetaria entre los demandantes del servicio y el OPO, por lo que no representa una reducción equivalente de costos sociales o de recursos para la economía.

En este sentido, el resultado evidencia que la Alternativa 3 permite alcanzar los objetivos regulatorios con una menor carga tarifaria agregada para los usuarios, manteniendo al mismo tiempo una tarifa construida sobre costos eficientes de prestación del servicio a cargo del OPO.

8. PROPUESTA REGULATORIA

Con fundamento en la definición de mercado relevante, su determinación como mercado susceptible de regulación ex ante y la alternativa identificada como la más eficiente, tras el proceso de evaluación realizado, en esta sección se presenta la propuesta de modificación de la Resolución CRC 5050 de 2016, ajustando el marco regulatorio vigente a la alternativa 3, que corresponde a «Tarifa fija basada en el modelo de empresa eficiente con actualización por IPC», así:

- Modificar el Anexo 3.3 del Título ANEXOS TÍTULO III de la Resolución CRC 5050 de 2016, el cual quedará de la siguiente manera:

«ANEXO 3.3. LISTA DE MERCADOS RELEVANTES DEL SECTOR POSTAL

1. Mercados minoristas definidos con alcance municipal

- 1.1. Envíos individuales de documentos
- 1.2. Envíos individuales de paquetes de cero (0) a treinta (30) kilogramos
- 1.3. Envíos masivos
- 1.4. Envíos internacionales de entrada de documentos
- 1.5. Envíos internacionales de entrada de paquetes de cero (0) a treinta (30) kilogramos
- 1.6. Envíos internacionales de salida de documentos
- 1.7. Envíos internacionales de salida de paquetes de cero (0) a treinta (30) kilogramos

2. Mercados minoristas definidos con alcance nacional

- 2.1. Envío de dinero de montos pequeños
- 2.2. Envío de dinero de montos grande
- 2.3. Correo certificado físico masivo para impositores del Área de reserva y Franquicia postal

3. Mercados mayoristas definidos con alcance municipal

- 3.1. Mercado mayorista de interconexión para el envío de documentos y paquetes

Revisión de los Servicios vinculados a Reserva y Franquicia postal	Código: 2000-41-7-20	Página 95 de 116
	Revisado por: Coord. Diseño Regulatorio	Fecha de revisión: 30/06/2026
Versión No. 5	Aprobado por: Relaciones con Grupos de Valor	Fecha de vigencia: 13/01/2025

4. Mercados mayoristas definidos con alcance nacional

4.1. Mercado mayorista de interconexión para el envío de dinero».

- Modificar el Anexo 3.4 del Título ANEXOS TÍTULO III de la Resolución CRC 5050 de 2016, el cual quedará de la siguiente manera:

«ANEXO 3.4. LISTA DE MERCADOS RELEVANTES SUSCEPTIBLES DE REGULACIÓN EX ANTE DEL SECTOR POSTAL

1. Envíos masivos (1.3 del anexo 3.3)
2. Mercado mayorista de interconexión para el envío de documentos y paquetes (3.1. del anexo 3.3)
3. Correo certificado físico masivo para impositores del Área de reserva y Franquicia postal (2.3. del anexo 3.3)»

- Adicionar el Capítulo 2 del Título XIII de la Resolución CRC 5050 de 2016, el cual quedará de la siguiente manera:

«CAPÍTULO 2 REGULACIÓN TARIFARIA DEL SERVICIO DE CORREO CERTIFICADO FÍSICO SOBRE OBJETOS POSTALES MASIVOS PRESTADO A IMPOSITORES DEL ÁREA DE RESERVA Y BENEFICIARIOS DE LA FRANQUICIA POSTAL

SECCIÓN 1 DISPOSICIONES GENERALES

ARTÍCULO 13.2.1.1. OBJETO Y ÁMBITO DE APLICACIÓN. El presente capítulo tiene por objeto establecer las tarifas fijas que deberá aplicar el Operador Postal Oficial por la prestación del servicio de correo certificado físico sobre objetos postales masivos a los impositores del Área de reserva y Franquicia postal, en los ámbitos local y nacional.

ARTÍCULO 13.2.1.2. TARIFAS FIJAS POR LA PRESTACIÓN DEL SERVICIO DE CORREO CERTIFICADO FÍSICO MASIVO A IMPOSITORES DEL ÁREA DE RESERVA Y FRANQUICIA POSTAL. El Operador Postal Oficial deberá aplicar las siguientes tarifas por la prestación del servicio señalado en el artículo 13.2.1.1 de la presente resolución:

Ámbito y peso	Tarifa (pesos constantes de 2026)
Local- Hasta 1 Kg	\$ 6.444,18
Local- Entre 1kg y hasta 2Kg	\$ 9.110,64
Nacional- Hasta 1 Kg	\$ 9.441,85

Nacional- Entre 1kg y hasta 2Kg

\$ 14.998,84

Las tarifas establecidas en el presente artículo incluyen la certificación de entrega y la totalidad de las actividades necesarias para la admisión, clasificación, transporte y entrega del objeto postal.

Los valores previstos tienen carácter de tarifa fija. En consecuencia, el Operador Postal Oficial deberá cobrar exactamente la tarifa correspondiente al ámbito y rango de peso del envío, sin aplicar valores superiores o inferiores, salvo por efecto del redondeo al múltiplo de \$50 más cercano.

ARTÍCULO 13.2.1.3. ACTUALIZACIÓN DE LAS TARIFAS FIJAS. Las tarifas establecidas en el artículo 13.2.1.2 de la presente resolución se actualizarán anualmente de acuerdo con la variación del Índice de Precios al Consumidor (IPC) reportado por el DANE para el año anterior, de acuerdo con la siguiente fórmula:

$$T_{OPO,t} = T_{OPO,t-1} \times \frac{IPC_{t-1}}{IPC_{t-2}}$$

Donde:

$T_{OPO,t}$: Tarifa del servicio a cobrar por el OPO en el año t.

IPC_{t-1} : Índice de Precios al Consumidor reportado por el DANE para diciembre del año anterior (t-1)

Nota: Las tarifas están expresadas en pesos constantes de 2026 e incluyen el valor de la certificación de entrega. Su actualización a pesos corrientes se realizará a partir del 1.º de enero de 2027 y, posteriormente, el 1.º de enero de cada año, de conformidad con la fórmula prevista en el presente artículo. La CRC publicará anualmente, a título de referencia, los valores de las tarifas actualizadas».

- La incorporación del «Mercado de correo certificado físico prestado sobre objetos postales masivos a impositores del Área de reserva y beneficiarios de la Franquicia postal», con alcance nacional, en los anexos 3.3 y 3.4 de la Resolución CRC 5050 de 2016 entrará a regir a partir de la publicación del acto administrativo en el Diario Oficial. Esta incorporación recoge los resultados de la definición del mercado relevante y de la aplicación del test de los tres criterios y no exige, por sí misma, la realización de ajustes operativos para su implementación.

Por su parte, las tarifas fijas establecidas para el producto focal serán aplicables a partir del 1º de enero de 2027. Esta vigencia diferida permitirá al OPO realizar las adecuaciones necesarias para implementar el nuevo régimen tarifario, así como contar con el valor definitivo de la variación anual del IPC requerido para calcular, mediante la fórmula prevista en la regulación, las tarifas aplicables durante 2027. Asimismo, permitirá a los impositores

del Área de reserva, a las entidades responsables de financiar los servicios prestados con cargo a la Franquicia postal y a los demás agentes involucrados incorporar las nuevas condiciones tarifarias en sus procesos contractuales, presupuestales y administrativos.

9. PARTICIPACIÓN DEL SECTOR

De conformidad con el procedimiento establecido en el artículo 2.2.13.3.2 del Decreto 1078 de 2015, se publica el proyecto de resolución «Por la cual se define un mercado relevante del sector postal, se determina su sujeción a regulación ex ante y se dictan otras disposiciones», junto con el presente documento soporte, los cuales son sometidos a consideración de los agentes interesados entre el 30 de septiembre y el 19 de octubre de 2026.

Los comentarios a la propuesta regulatoria serán a través de los siguientes medios:

1. Correo electrónico: pr_franquicia_postal@crcom.gov.co y atencioncliente@crcom.gov.co.
2. Grupo "Comisión de Regulación de Comunicaciones" de Facebook
3. En X, mencionando a la cuenta @CRCCo
4. En las oficinas de la CRC ubicadas en la Calle 59ª Bis No. 5-53 Ed. LINK piso 9, de la ciudad de Bogotá D.C.

10. BIBLIOGRAFÍA

COLOMBIA. CONGRESO DE LA REPÚBLICA. Ley 1341 (30, julio, 2009). Por la cual se definen principios y conceptos sobre la sociedad de la información y la organización de las Tecnologías de la Información y las Comunicaciones —TIC—, se crea la Agencia Nacional de Espectro y se dictan otras disposiciones [en línea]. Bogotá, D.C.: Diario Oficial. 2009. nro. 47426. Disponible en: http://www.secretariassenado.gov.co/senado/basedoc/ley_1341_2009.html

COLOMBIA. CONGRESO DE LA REPÚBLICA. Ley 1369 (30, diciembre, 2009). Por medio de la cual se establece el régimen de los servicios postales y se dictan otras disposiciones [en línea]. Bogotá, D.C.: Diario Oficial. 2009. nro. 47578. Disponible en: http://www.secretariassenado.gov.co/senado/basedoc/ley_1369_2009.html

COLOMBIA. CONGRESO DE LA REPÚBLICA. Ley 1978 (25, julio, 2019). 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 [en línea]. Bogotá, D.C.: Diario Oficial. 2019. nro. 51025. Disponible en: http://www.secretariassenado.gov.co/senado/basedoc/ley_1978_2019.html

Revisión de los Servicios vinculados a Reserva y Franquicia postal	Código: 2000-41-7-20	Página 98 de 116
	Revisado por: Coord. Diseño Regulatorio	Fecha de revisión: 30/06/2026
Versión No. 5	Aprobado por: Relaciones con Grupos de Valor	Fecha de vigencia: 13/01/2025

COLOMBIA. CONGRESO DE LA REPÚBLICA. Ley 2294 (19, mayo, 2023). Por el cual se expide el Plan Nacional de Desarrollo 2022-2026 «Colombia Potencia Mundial de la Vida» [en línea]. Bogotá, D.C.: Diario Oficial. 2023. nro. 52400. Disponible en: http://www.secretariasenado.gov.co/senado/basedoc/ley_2294_2023.html

COLOMBIA. PRESIDENCIA DE LA REPÚBLICA. Decreto 1078 (26, mayo, 2015). Por medio del cual se expide el Decreto Único Reglamentario del Sector de Tecnologías de la Información y las Comunicaciones [en línea]. Bogotá, D.C.: Diario Oficial. 2015. nro. 49523. Disponible en: https://normograma.mintic.gov.co/mintic/compilacion/docs/decreto_1078_2015.htm

COLOMBIA. COMISIÓN DE REGULACIÓN DE COMUNICACIONES. Agenda Regulatoria CRC 2026-2027 (Modificación 2) [en línea]. Bogotá, D.C. Marzo de 2026. Disponible en: <https://www.crcm.gov.co/es/biblioteca-virtual/modificacion-2-agenda-regulatoria-crc-2026-2027>

COLOMBIA. COMISIÓN DE REGULACIÓN DE COMUNICACIONES. Documento soporte – proyecto «Análisis del mercado de envíos masivos» [en línea]. Bogotá, D.C. Octubre de 2021. Disponible en: <https://www.crcm.gov.co/es/proyectos-regulatorios/2000-59-7>

COLOMBIA. COMISIÓN DE REGULACIÓN DE COMUNICACIONES. Documento soporte proyecto «Revisión del régimen tarifario del mercado de envíos masivos» [en línea]. Bogotá, D.C. Diciembre de 2023. Disponible en: <https://www.crcm.gov.co/es/proyectos-regulatorios/2000-38-3-16>

COLOMBIA. COMISIÓN DE REGULACIÓN DE COMUNICACIONES. Documento soporte - proyecto «Revisión de la definición de los mercados relevantes en el sector postal». [en línea]. Bogotá, D.C. Noviembre de 2019. Disponible en: <https://www.crcm.gov.co/system/files/Proyectos%20Comentarios/2000-71-12/Propuestas/documento-soporte%281%29.pdf>

COLOMBIA. COMISIÓN DE REGULACIÓN DE COMUNICACIONES. Documento soporte «Revisión de criterios para la prestación del SPU» [en línea] Bogotá, D.C. Octubre de 2020. Disponible en: https://www.crcm.gov.co/system/files/Proyectos%20Comentarios/2000-5902/Propuestas/documento_soporte_spu_vf_ajust.pdf

COLOMBIA. COMISIÓN DE REGULACIÓN DE COMUNICACIONES. Ingresos y Envíos de Correo. Conjunto de datos en Postdata [en línea]. Actualizado: 23 de junio de 2026. [Consultado: 26 de junio de 2026]. Disponible en: <https://www.postdata.gov.co/resource/ingresos-y-envios-de-correo>

COLOMBIA. COMISIÓN DE REGULACIÓN DE COMUNICACIONES. Política de Mejora Regulatoria de la Comisión de Regulación de Comunicaciones. [en línea] Bogotá, D.C. Agosto de 2022. Disponible en: <https://www.crcm.gov.co/sites/default/files/webcrc/noticias/documents/documento-politica-mejora-regulatoria-crc.pdf>

COLOMBIA. COMISIÓN DE REGULACIÓN DE COMUNICACIONES. Resolución 5050 (10, noviembre, 2016). Por la cual se compilan las resoluciones de carácter general vigentes expedidas por la Comisión

Revisión de los Servicios vinculados a Reserva y Franquicia postal	Código: 2000-41-7-20	Página 99 de 116
	Revisado por: Coord. Diseño Regulatorio	Fecha de revisión: 30/06/2026
Versión No. 5	Aprobado por: Relaciones con Grupos de Valor	Fecha de vigencia: 13/01/2025



de Regulación de Comunicaciones [en línea]. Bogotá, D.C.: Diario Oficial. 2016. nro. 50064. Disponible en: https://normograma.crcm.gov.co/crc/compilacion/docs/resolucion_crc_5050_2016.htm

COLOMBIA. COMISIÓN DE REGULACIÓN DE COMUNICACIONES. Resolución 6128 (29, diciembre, 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 [en línea]. Bogotá, D.C.: Diario Oficial. 2020. nro. 51542. Disponible en: https://normograma.mintic.gov.co/mintic/compilacion/docs/resolucion_crc_6128_2020.htm

COLOMBIA. COMISIÓN DE REGULACIÓN DE COMUNICACIONES. Resolución 6494 (14, enero, 2022). Por la cual se modifican los parámetros, indicadores y metas de calidad para los servicios postales que no hacen parte del Servicio Postal Universal, establecidas en el Capítulo 4 del Título V de la Resolución CRC 5050 de 2016 y se dictan otras disposiciones [en línea]. Bogotá, D.C.: Diario Oficial. 2022. nro. 51917. Disponible en: <https://www.crcm.gov.co/es/node/5337>

COLOMBIA. COMISIÓN DE REGULACIÓN DE COMUNICACIONES. Resolución 6577 (30, marzo, 2022). Por la cual se fijan las tarifas mínimas minoristas y de interconexión entre operadores postales para la prestación de servicios de mensajería expresa y correo que tengan como fin la distribución de objetos postales masivos, y se dictan otras disposiciones [en línea]. Bogotá, D.C.: Diario Oficial. 2022. nro. 51992. Disponible en: <https://www.crcm.gov.co/es/normatividad/resolucion-6577>

COLOMBIA. COMISIÓN DE REGULACIÓN DE COMUNICACIONES. Resolución 7380 (10, mayo, 2024). Por medio de la cual se da cumplimiento al artículo 146 de la Ley 2294 de 2023, se modifica la regulación tarifaria para la distribución de objetos postales masivos contenida en el Capítulo 2 del Título XIII de la Resolución CRC 5050 de 2016, y se dictan otras disposiciones [en línea]. Bogotá, D.C.: Diario Oficial. 2024. nro. 52756. Disponible en: https://normograma.crcm.gov.co/crc/compilacion/docs/resolucion_crc_7380_2024.htm

COLOMBIA. MINISTERIO DE TECNOLOGÍAS DE LA INFORMACIÓN Y LAS COMUNICACIONES. Radicado MinTIC 262049750 (radicado CRC 2026804892) con asunto «Solicitud de inclusión en la Agenda Regulatoria de la CRC 2026 de medidas regulatorias orientadas a las tarifas de servicios de correo certificado que se presten sobre objetos postales masivos». [en línea]. Bogotá, D.C. 6 de marzo de 2026.

DOLDÁN, Félix. Métodos de decisión basados en criterios cualitativos: una comparación entre los métodos AHP y REMBRANT. 1999. Universidad de La Coruña.

ESTADOS UNIDOS DE AMÉRICA. U.S. CENSUS BUREAU. X-13ARIMA-SEATS Reference Manual. [En línea] 2017. Disponible en <https://www.census.gov/library/working-papers/2017/adrm/docx13ashtml.html>

ISHIZAKA, Alessio y NEMERY, Philippe. Multi-Criteria Decision Analysis. Methods and Software: Wiley, 2013. ISBN: 978-1-119- 97707-9

Revisión de los Servicios vinculados a Reserva y Franquicia postal	Código: 2000-41-7-20	Página 100 de 116
	Revisado por: Coord. Diseño Regulatorio	Fecha de revisión: 30/06/2026
Versión No. 5	Aprobado por: Relaciones con Grupos de Valor	Fecha de vigencia: 13/01/2025

OECD. Defining the relevant market in Telecommunications. 2014. [En línea] Disponible en: https://www.oecd.org/daf/competition/Defining_Relevant_Market_in_Telecommunications_web.pdf

OECD Reviews of Regulatory Reform. Colombia. Guía Metodológica de Análisis de Impacto Normativo. [En línea] 2016. Disponible en: <https://bit.ly/3ptskww>.

SAATY, Thomas L. Relative measurement and its generalization in decision making why pairwise comparisons are central in mathematics for the measurement of intangible factors the analytic hierarchy/network process [en línea]. En: RACSAM - Revista de la Real Academia de Ciencias Exactas, Físicas y Naturales. Serie A. Matemáticas. RACSAM, septiembre de 2008. vol. 102, no 2. pp 251-318. Disponible en: <https://link.springer.com/article/10.1007/BF03191825>

UNIÓN TEMPORAL MODELO POSTAL 2019. Consultoría Modelo de Costos - Sector Postal. Informe Final. Contrato CRC 095 de 2019. Bogotá, D.C. Octubre de 2020.

UT CRC POSTAL. Documento Cadena de Valor y Nuevos Modelos de Negocio (Informe 2). Estudio Diagnóstico de Barreras Regulatorias del Sector Postal y Hoja De Ruta. Contrato CRC 059 de 2017 [en línea] Disponible en: https://www.crcom.gov.co/sites/default/files/webcrc/noticias/documents/Cadena_de_Valor_y_Nuevos_Modelos_de_Negocio_hrp.pdf

REINO UNIDO. DEPARTMENT FOR COMMUNITIES AND LOCAL GOVERNMENT. Communities and Local Government. Multi-criteria analysis: a manual [En Línea]. Londres, 2009. pp. 168. Disponible en: https://assets.publishing.service.gov.uk/government/uploads/system/uploads/attachment_data/file/191506/Multicrisis_analysis_a_manual.pdf

WINSTON, Wayne L. Operations Research: Applications and Algorithms. 4ta. ed. Estados Unidos de América: Thomson Brooks/Cole. 2004, 1418 p. ISBN: 0-534-52020-0

Revisión de los Servicios vinculados a Reserva y Franquicia postal	Código: 2000-41-7-20	Página 101 de 116
	Revisado por: Coord. Diseño Regulatorio	Fecha de revisión: 30/06/2026
Versión No. 5	Aprobado por: Relaciones con Grupos de Valor	Fecha de vigencia: 13/01/2025

ANEXOS

Anexo 1. Metodología: Análisis multicriterio mediante proceso de análisis jerárquico

• ANEXO 1.1. Importancia relativa de los criterios

Una vez determinados los criterios relevantes para el análisis de las alternativas presentados en la sección 7.2.1.1, se procedió a realizar una matriz de comparación para determinar su importancia relativa. De acuerdo con la metodología AHP de Saaty, esta matriz se construye a partir de comparaciones por pares de los diferentes criterios⁶⁶, con base en una escala propuesta por el mismo autor, que responde al grado de importancia de cada criterio frente al objetivo que se busca cumplir (ver **Tabla**). Esta importancia se estableció a partir de las consecuencias y externalidades esperadas.

Tabla 1. Escala fundamental de Saaty

Pregunta: ¿Cuál es la importancia relativa del criterio X frente al criterio Y?		
Importancia relativa	Valor	Interpretación
Igual importancia	1	Al comparar un elemento con otro, no hay diferencia
Importancia moderada	3	Al comparar un elemento con otro, el primero es ligeramente más importante o preferido que el segundo
Importancia fuerte	5	Al comparar un elemento con otro, el primero se considera más importante o preferido que el segundo
Importancia muy fuerte	7	Al comparar un elemento con otro, el primero se considera mucho más importante o preferido que el segundo
Extrema importancia	9	Al comparar un elemento con otro, el primero se considera absoluta o extremadamente más importante que el segundo
Valores recíprocos de comparación 1/3, 1/5, 1/7, 1/9		
Valores intermedios: 2,4,6,8,1/2, 1/4, 1/6, 1/8		

Fuente: SAATY, Thomas L. 2008

A manera de ejemplo, se presenta la evaluación relativa de cuatro (4) criterios:

⁶⁶ De acuerdo con la literatura, la comparación por pares es ampliamente utilizada en la rama de la psicología, pues para la mente humana resulta más sencillo y preciso expresar preferencias entre dos alternativas que hacerlo de forma simultánea entre muchas alternativas. ISHIZAKA, Alessio y NEMERY, Philippe. Op. Cit., p. 17.

Tabla 2. Ejemplo. Puntajes asignados en evaluación relativa de criterios

	Criterio 1	Criterio 2	Criterio 3	Criterio 4
Criterio 1	1	$C_{1,2} = 5,00$	7,00	9,00
Criterio 2	0,20	1	3,00	5,00
Criterio 3	0,14	0,33	1	3,00
Criterio 4	0,11	0,20	0,33	1

Fuente: Elaboración CRC

Para normalizar la matriz se divide cada celda sobre el total de la suma de su respectiva columna de acuerdo con la siguiente fórmula:

$$PRC_{i,j} = \frac{C_{i,j}}{\sum_{i=1}^n C_{i,j}}$$

Donde:

$PRC_{i,j}$: Porcentaje relativo del criterio i y sobre el criterio j

$C_{i,j}$: Puntaje obtenido del criterio i sobre el criterio j según la escala de Saaty

$\sum_{i=1}^n C_{i,j}$: Sumatoria de los puntajes de obtenidos en el criterio de la columna j

n = el número de criterios

Tabla 3. Estructura de matriz de comparación de criterios

	Criterio 1	Criterio 2	Criterio 3	Criterio n
Criterio 1	$C_{1,1}$	$C_{1,2}$	$C_{1,3}$	$C_{1,n}$
Criterio 2	$C_{2,1}$	$C_{2,2}$	$C_{2,3}$	$C_{2,n}$
Criterio 3	$C_{3,1}$	$C_{3,2}$	$C_{3,3}$	$C_{3,n}$
Criterio n	$C_{n,1}$	$C_{n,2}$	$C_{n,3}$	$C_{n,n}$
	$\sum_{i=1}^n C_{i,1}$	$\sum_{i=1}^n C_{i,2}$	$\sum_{i=1}^n C_{i,3}$	$\sum_{i=1}^n C_{i,n}$

Fuente: Elaboración CRC

Tabla 4. Ejemplo: Cálculo de sumatoria de puntajes de criterios

	Criterio 1	Criterio 2	Criterio 3	Criterio 4
Criterio 1	1	$C_{1,2} = 5,00$	7,00	9,00
Criterio 2	0,20	1	3,00	5,00
Criterio 3	0,14	0,33	1	3,00

	Criterio 1	Criterio 2	Criterio 3	Criterio 4
Criterio 4	0,11	0,20	0,33	1
	1,45	$\sum_{i=1}^n C_{i,2} = 6,53$	11,33	18,00

Fuente: Elaboración CRC

Tabla 5. Ejemplo: Cálculo del porcentaje relativo de criterios

	Criterio 1	Criterio 2	Criterio 3	Criterio n
Criterio 1	$PRC_{1,1}$	$PRC_{1,2} = \frac{C_{1,2}}{\sum_{i=1}^n C_{i,2}} = \frac{5}{6,53} = 76,53\%$	$PRC_{1,3}$	$PRC_{1,n}$
Criterio 2	$PRC_{2,1}$	$PRC_{2,2}$	$PRC_{2,3}$	$PRC_{2,n}$
Criterio 3	$PRC_{3,1}$	$PRC_{3,2}$	$PRC_{3,3}$	$PRC_{3,n}$
Criterio n	$PRC_{n,1}$	$PRC_{n,2}$	$PRC_{n,3}$	$PRC_{n,n}$

Fuente: Elaboración CRC

Después del cálculo de los porcentajes para cada una de las alternativas, se establecen los promedios aritméticos en cada una de las filas de la matriz, dando como resultado el ponderador de los criterios respectivos, así:

$$w_i = \frac{\sum_{j=1}^n PRC_{i,j}}{n}$$

Donde:

w_i : ponderador del criterio i

$\sum_{j=1}^n PRC_{i,j}$: sumatoria del porcentaje relativo para el criterio i

Tabla 6. Matriz de criterios normalizada y cálculo de ponderador

	Criterio 1	Criterio 2	Criterio 3	Criterio n	w_i
Criterio 1	$PRC_{1,1}$	$PRC_{1,2}$	$PRC_{1,3}$	$PRC_{1,n}$	$w_1 = \frac{\sum_{j=1}^n PRC_{1,j}}{n}$
Criterio 2	$PRC_{2,1}$	$PRC_{2,2}$	$PRC_{2,3}$	$PRC_{2,n}$	w_2
Criterio 3	$PRC_{3,1}$	$PRC_{3,2}$	$PRC_{3,3}$	$PRC_{3,n}$	w_3
Criterio n	$PRC_{n,1}$	$PRC_{n,2}$	$PRC_{n,3}$	$PRC_{n,n}$	w_n

Fuente: Elaboración CRC

Tabla 7. Ejemplo. Cálculo de ponderadores de criterios

	Criterio 1	Criterio 2	Criterio 3	Criterio n	w_i
Criterio 1	68,78%	76,53%	61,76%	50,00%	$w_1 = \frac{257,07\%}{4} = 64,27\%$
Criterio 2	13,76%	15,31%	26,47%	27,78%	$w_2 = 20,83\%$
Criterio 3	9,83%	5,10%	8,82%	16,67%	$w_3 = 10,10\%$
Criterio n	7,64%	3,06%	2,94%	5,56%	$w_n = 4,80\%$

Fuente: Elaboración CRC

De esta forma, se obtiene el ponderador w de cada uno de los criterios. En el ejemplo, el criterio 1 tiene, por ejemplo, un peso de 64,27%, mientras que el criterio 4 tiene un peso de 4,8%.

Para verificar que la evaluación de criterios es consistente, y que el cálculo de los ponderadores es adecuado, se debe realizar una prueba de consistencia. Nótese, por ejemplo, que la asignación de puntajes en la escala de criterios indica a simple vista que el criterio más importante es el criterio 1, seguido del 2, luego el 3, y finalmente el criterio 4 es el menos importante.

Para verificar esta consistencia de manera objetiva, primero se calcula el valor de referencia λ , equivalente a

$$\lambda = \frac{1}{n} \sum_{i=1}^n \frac{\sum_{j=1}^n PRC_{i,j} * w_j}{w_i}$$

En el ejemplo, este valor es igual a $\lambda = 4,1740$. Con este valor, se calcula el índice de consistencia, equivalente a

$$IC = \frac{\lambda - n}{n - 1}$$

Esta toma un valor de $IC = \frac{4,1740 - 4}{4 - 1} = 0,058$. Se calcula el valor de referencia de la prueba de consistencia PR :

$$PC = \frac{IC}{IR}$$

Donde IR corresponde al "Random Index"; parámetro que depende del número de criterios, y que determina el tamaño de la matriz, de acuerdo con la siguiente tabla:

Tabla 8. Random Index según número de criterios

Número de criterios	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
Random Index	0	0	0,58	0,9	1.12	1,24	1,32	1,41	1,45	1,49

Fuente: Elaboración CRC con base en Saaty (2008).

Si el valor PC de es menor a 0,1, la asignación de puntajes y resultante asignación de pesos es consistente.

En el ejemplo, la asignación de pesos a los cuatro criterios es consistente, al ser PC menor a 0,1

$$PC = \frac{0,058}{0,9} = 0,06 < 0,1 \rightarrow \text{Consistente}$$

Anexo 2. Matriz de importancias relativas

Tabla 1. Matriz normalizada de comparación de criterios.

	C1	C2	C3	C4	Ponderador
C1	60,87%	58,06%	43,75%	66,18%	57,2%
C2	10,14%	9,68%	18,75%	7,35%	11,5%
C3	8,70%	3,23%	6,25%	4,41%	5,6%
C4	20,29%	29,03%	31,25%	22,06%	25,7%

Fuente: Elaboración CRC.

Al aplicar la prueba de consistencia, de acuerdo con la metodología descrita en el Anexo 1, se obtiene un valor de 0,09, inferior a 0,1, y se comprueba que la elección de los puntajes de los criterios y el consecuente cálculo del peso de cada criterio es consistente.

Lambda Max	Indicador de consistencia	Random Index	Prueba de consistencia	Resultado
4,127809917	0,042603306	0,9	4,7%	Consistente

Anexo 3. Evolución del servicio de correo

Complementando la sección 4.1 del documento, donde se presentó un resumen sobre las principales variables del mercado (ingresos y envíos) y su evolución en los últimos años, a continuación se presenta un detalle más extenso del análisis de estas variables considerando otras segmentaciones, con el fin de aportar elementos adicionales desde la evidencia.

Esta caracterización está basada en la información reportada periódicamente por el OPO en el Sistema Colombia TIC. En particular la información de ingresos y envíos proviene de la información reportada

Revisión de los Servicios vinculados a Reserva y Franquicia postal	Código: 2000-41-7-20	Página 106 de 116
	Revisado por: Coord. Diseño Regulatorio	Fecha de revisión: 30/06/2026
Versión No. 5	Aprobado por: Relaciones con Grupos de Valor	Fecha de vigencia: 13/01/2025

en el formato «P.1.2. Ingresos y Envíos de Correo»⁶⁷ definido en el título Reportes de Información de la Resolución 5050 de 2016.

- **Servicio de correo**

De acuerdo con el reporte del OPO en el formato P.1.2, durante el año 2025 el servicio de correo movilizó 17,3 millones de objetos postales y generó ingresos por \$78.599 millones, lo cual equivale al 2,6% del total de los ingresos consolidados del sector postal en el año.

Tabla 1. Ingresos del servicio de correo 2024 y 2025 por ámbito, con participaciones y crecimientos

Ámbito	Ingresos 2024	Part. %	Crec. %	Ingresos 2025	Part. %	Crec. %
Internacional de entrada	\$ 10.056.860.570	11,9%	102,7%	\$ 2.253.283.632	2,9%	-77,6%
Internacional de salida	\$ 1.132.762.350	1,3%	-19,3%	\$ 1.630.996.300	2,1%	44,0%
Local	\$ 27.063.166.036	32,1%	-0,4%	\$ 26.945.789.179	34,3%	-0,4%
Nacional	\$ 45.960.722.267	54,6%	-5,5%	\$ 47.768.968.891	60,8%	3,9%
Total	\$ 84.213.511.223	100%	2,50%	\$ 78.599.038.002	100%	-6,67%

Fuente: Elaboración propia a partir de la información reportada por el OPO en el formato P.1.2.

Tabla 2. Número de envíos del servicio de correo 2024 y 2025 por ámbito, con participaciones y crecimientos

Ámbito	Envíos 2024	Part. %	Crec. %	Envíos 2025	Part. %	Crec. %
Internacional de entrada	2.405.536	10,30%	97,70%	414.260	2,40%	-82,80%
Internacional de salida	8.756	0,00%	-21,40%	10.373	0,10%	18,50%
Local	10.555.153	45,30%	13,80%	9.678.327	55,90%	-8,30%
Nacional	10.339.058	44,40%	-16,90%	7.201.808	41,60%	-30,30%
Total Correo	23.308.503	100%	1,56%	17.304.768	100%	-25,76%

Fuente: Elaboración propia a partir de la información reportada por el OPO en el formato P.1.2.

⁶⁷ La información fue consultada el 18 de agosto de 2026 en la base de datos del Sistema Colombia TIC.

La definición de los campos del formato se puede consultar en el artículo correspondiente dentro del Título de Reportes de Información de la Resolución 5050 de 2016 o en el siguiente vínculo: https://normograma.crcm.gov.co/crc/compilacion/docs/resolucion_crc_5050_2016.htm#FORMATO%20P.1.2.

Así mismo, cabe señalar que la información de este formato es publicada periódicamente por la Comisión en su Portal de Datos Abiertos Postdata, en el subconjunto de datos «Ingresos y Envíos de Correo» que hace parte del conjunto «Mercado Postal», al cual puede acceder en <https://www.postdata.gov.co/resource/ingresos-y-envios-de-correo>.

Por ámbitos, el nacional generó la mayor proporción de ingresos en 2025 con \$47,8 mil millones (60,8% del total de ingresos de correo), seguido por el local con \$26,9 mil millones (equivalentes al 34,3% del total), mientras que el ámbito internacional (de entrada y de salida, conjuntamente) generó solo el 5% de los ingresos. Frente al año anterior, se observa en la Tabla 1 que la caída total de ingresos de correo de \$5.614 millones, fue causada por los ámbitos internacional de entrada, que disminuyó \$7.804 millones, y local, en \$117 millones, evidenciando una caída neta a pesar del incremento de ingresos generado por los ámbitos nacional (\$1.808 millones) e internacional de entrada (\$498 millones).

Por otro lado, en cuanto a volumen de envíos, a diferencia de los ingresos, en 2025 fue más representativo el ámbito local que el nacional con 9,7 millones de envío (55,9% del total) del primero frente a 7,2 millones (41,6%) del segundo. Los envíos internacionales representaron solo el 2,5% del volumen total de envíos del servicio de correo. Medida por esta variable se presentó una reducción en los ámbitos internacional de entrada (-82,8%), nacional (-30,3%) y local (-8,3%) que generaron que el total de correo cayera 25,76% entre 2024 y 2025, a pesar del incremento en el ámbito internacional de salida (que fue de 18,5%, pero no logra influenciar el total pues aporta solo el 0,1% de envíos del servicio de correo).

Por tipo de objeto, los documentos representaron el 90% de los ingresos totales y el 97,1% de los envíos de 2025, mientras que los paquetes fueron el porcentaje restante (10% y 2,9%, respectivamente).

Con relación al tipo de servicio se tienen las siguientes participaciones en 2025 y crecimientos frente al año anterior en cada categoría, tanto para los ingresos como para el número de envíos:

Tabla 3. Ingresos del servicio de correo 2023-2025 por tipo de servicio, con participaciones y crecimientos

	2023	2024	2025	Cto. 2024-2025	Particip. 2025
Correo - SPU	\$ 12.726.321.686	\$ 13.959.604.027	\$ 10.482.140.007	-24,9%	13,3%
Correo telegráfico	\$ 3.794.587.000	\$ 3.607.004.752	\$ 3.185.733.707	-11,7%	4,1%
Correspondencia no prioritaria certificada	\$ 70.739.650	\$ 30.435.050	\$ 36.296.550	19,3%	0,0%
Correspondencia no prioritaria normal	\$ 105.633.934	\$ 2.173.433.350	\$ 33.145.800	-98,5%	0,0%
Correspondencia prioritaria certificada	\$ 1.097.931.600	\$ 764.795.450	\$ 588.346.200	-23,1%	0,7%
Correspondencia prioritaria normal	\$ 460.141.785	\$ 157.210.350	\$ 43.160.650	-72,5%	0,1%
Encomienda certificada	\$ 797.082.950	\$ 2.590.754.200	\$ 880.811.000	-66,0%	1,1%
Encomienda normal	\$ 6.400.204.767	\$ 4.635.970.875	\$ 5.714.646.100	23,3%	7,3%
Correo - No SPU	\$ 69.435.360.936	\$ 70.253.907.196	\$ 68.116.897.995	-3,0%	86,7%
Correspondencia no prioritaria certificada	\$ 13.382.799.358	\$ 27.565.293.144		-100,0%	0,0%
Correspondencia no prioritaria normal	\$ 6.589.647.215	\$ 2.303.900.986	\$ 1.832.838.777	-20,4%	2,3%
Correspondencia prioritaria certificada	\$ 42.837.783.842	\$ 37.972.184.933	\$ 65.807.418.018	73,3%	83,7%
Correspondencia prioritaria normal	\$ 6.151.903.721	\$ 2.174.903.033	\$ 476.641.200	-78,1%	0,6%

	2023	2024	2025	Cto. 2024- 2025	Particip. 2025
Encomienda certificada		\$ 237.625.100		-100,0%	0,0%
Encomienda normal	\$ 473.226.800			N/A	0,0%
Total	\$ 82.161.682.622	\$ 84.213.511.223	\$ 78.599.038.002	-6,7%	100%

Fuente: Elaboración propia a partir de la información reportada por el OPO en el formato P.1.2.

Tabla 4. Número de envíos del servicio de correo 2023-2025 por tipo de servicio, con participaciones y crecimientos

	2023	2024	2025	Cto. 2024- 2025	Particip. 2025
Correo - SPU	1.091.976	1.824.763	793.892	-56,5%	4,6%
Correo telegráfico	722.649	681.830	570.354	-16,3%	3,3%
Correspondencia no prioritaria certificada	4.856	2.554	2.054	-19,6%	0,0%
Correspondencia no prioritaria normal	38.597	851.075	5.064	-99,4%	0,0%
Correspondencia prioritaria certificada	122.151	82.627	45.619	-44,8%	0,3%
Correspondencia prioritaria normal	9.009	6.368	4.509	-29,2%	0,0%
Encomienda certificada	19.288	57.866	12.243	-78,8%	0,1%
Encomienda normal	175.426	142.443	154.049	8,1%	0,9%
Correo - No SPU	21.859.150	21.483.740	16.510.876	-23,1%	95,4%
Correspondencia no prioritaria certificada	3.299.608	8.827.474		-100,0%	0,0%
Correspondencia no prioritaria normal	7.962.810	4.007.959	2.428.788	-39,4%	14,0%
Correspondencia prioritaria certificada	7.426.714	6.148.386	13.956.126	127,0%	80,6%
Correspondencia prioritaria normal	3.088.923	2.467.997	125.962	-94,9%	0,7%
Encomienda certificada		31.924		-100,0%	0,0%
Encomienda normal	81.095			N/A	0,0%
Total	22.951.126	23.308.503	17.304.768	-25,8%	100%

Fuente: Elaboración propia a partir de la información reportada por el OPO en el formato P.1.2.

Se evidencia en las tablas anteriores que los servicios que no hacen parte del régimen SPU (es decir, el denominado correo No SPU) generaron el 86,7% de los ingresos y el 95,4% del servicio de correo durante el 2025. Dentro de esta categoría se destacó en 2025, con un amplio margen de diferencia sobre los demás, el servicio de **correspondencia prioritaria certificada**, con 83,7% de los ingresos y el 80,6% de los envíos del servicio de correo generados en 2025.

Finalmente, si se desglosa más la correspondencia prioritaria certificada para conocer su distribución por tipos de objeto, se observa que en 2025 el 89% de los ingresos y el 38,7% de los envíos de ese conjunto, correspondió a objetos individuales, mientras que el porcentaje restante fue generado por el envío de objetos postales masivos, como se observa en la siguiente tabla:

Revisión de los Servicios vinculados a Reserva y Franquicia postal	Código: 2000-41-7-20	Página 109 de 116
	Revisado por: Coord. Diseño Regulatorio	Fecha de revisión: 30/06/2026
Versión No. 5	Aprobado por: Relaciones con Grupos de Valor	Fecha de vigencia: 13/01/2025

Tabla 5. Ingresos y número de envíos de correspondencia prioritaria certificada No SPU, por tipo de objeto, participaciones y crecimientos 2023-2025.

	2023	2024	2025	Cto '23-'24	Cto. '24-'25	Particip. 2025*
Ingresos	\$ 42.837.783.842	\$ 37.972.184.933	\$ 65.807.418.018	-11,4%	73,3%	100,0%
Individuales	\$ 37.261.275.436	\$ 35.465.627.380	\$ 58.554.774.512	-4,8%	65,1%	89,0%
Masivos	\$ 5.576.508.406	\$ 2.506.557.553	\$ 7.252.643.506	-55,1%	189,3%	11,0%
Envíos	7.426.714	6.148.386	13.956.126	-17,2%	127,0%	100,0%
Individuales	3.975.065	3.524.251	5.406.601	-11,3%	53,4%	38,7%
Masivos	3.451.649	2.624.135	8.549.525	-24,0%	225,8%	61,3%

* Corresponde a la participación dentro del total de correspondencia prioritaria certificada de 2025.

Fuente: Elaboración propia a partir de la información reportada por el OPO en el formato P.1.2.

Además, es importante resaltar que esta categoría de servicio (correspondencia prioritaria certificada del correo no SPU) logró repuntar a partir de 2024-4T, después de 6 periodos con volúmenes inferiores a la media, en los ámbitos local y nacional, como se observó en el Gráfico 3 en la sección 4.1.

Se observa, además, que para este servicio las variaciones fueron más fuertes en los ingresos que en los envíos, especialmente en el alza en el ámbito nacional, y a partir de 2024-4T, lo que se explica por efecto del aumento en las tarifas establecidas por el OPO.

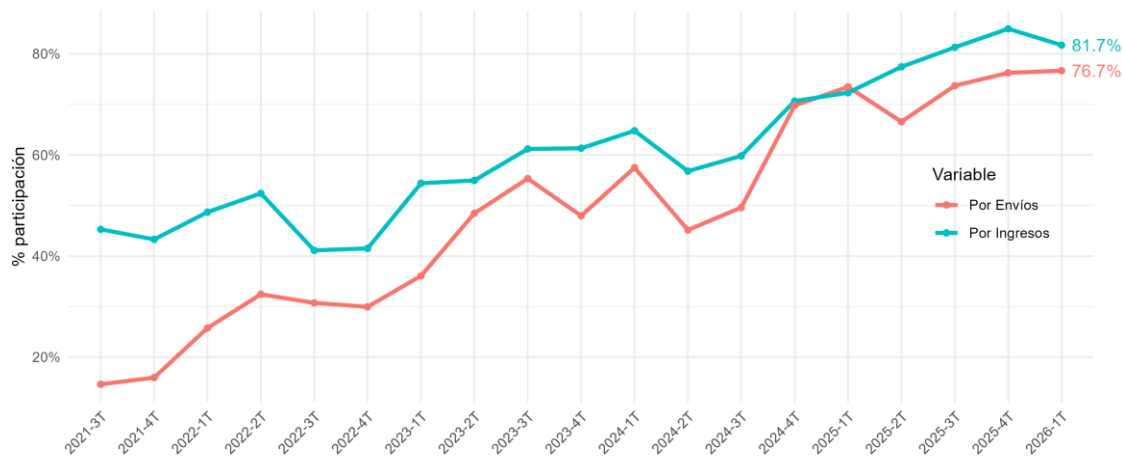
- **Área de reserva y Franquicia**

Como se analizó frente al tipo de cliente reportado, los clientes del Área de reserva y los de la Franquicia postal generan la mayor parte de los ingresos del OPO en cuanto a la prestación del servicio de Correo.

En efecto, el 85% de los ingresos del último trimestre de 2025 (79,4% para el total del año) fueron generados por servicios prestados a dichos clientes⁶⁸, lo que representa un máximo histórico de participación de esta categoría dentro del total de ingresos de correo, como se observa en el Gráfico 1 y la Tabla 6.

⁶⁸ En este análisis se toman las categorías de Área de reserva y Franquicia conjuntamente.

Gráfico 1. Participación de los clientes del Área de reserva y Franquicia dentro del total de Correo (por ingresos y número de envíos) – 2021-3T a 2026-1T



Fuente: Elaboración propia a partir de la información reportada por el OPO en el formato P.1.2.

Tabla 6. Ingresos y envíos del servicio de Correo y detalle de los clientes de Área de reserva y Franquicia – 2021-3T a 2026-1T

Trimestre	Ingresos Área de reserva y Franquicia	Envíos Área de reserva y Franquicia	Ingresos Correo	Envíos Correo	Participación por Ingresos	Participación por Envíos
2021-3	\$ 11.281.967.028	3.200.929	\$ 24.917.096.088	21.882.708	45,3%	14,6%
2021-4	\$ 10.442.122.195	3.170.671	\$ 24.121.022.540	19.872.559	43,3%	16,0%
2022-1	\$ 11.418.190.121	3.703.152	\$ 23.455.268.911	14.375.502	48,7%	25,8%
2022-2	\$ 11.048.112.940	3.733.811	\$ 21.086.324.556	11.509.954	52,4%	32,4%
2022-3	\$ 11.340.159.874	2.908.025	\$ 27.579.376.041	9.462.386	41,1%	30,7%
2022-4	\$ 11.511.880.795	3.069.726	\$ 27.738.137.473	10.248.563	41,5%	30,0%
2023-1	\$ 12.418.366.268	2.751.949	\$ 22.829.478.917	7.628.667	54,4%	36,1%
2023-2	\$ 10.421.562.678	2.515.897	\$ 18.963.298.212	5.192.740	55,0%	48,5%
2023-3	\$ 12.252.229.870	2.815.251	\$ 20.026.159.337	5.089.149	61,2%	55,3%
2023-4	\$ 12.473.162.823	2.417.495	\$ 20.342.746.156	5.040.570	61,3%	48,0%
2024-1	\$ 13.456.197.874	3.292.380	\$ 20.770.704.838	5.727.695	64,8%	57,5%
2024-2	\$ 12.272.637.971	2.740.580	\$ 21.609.367.082	6.070.577	56,8%	45,1%
2024-3	\$ 12.192.614.956	2.553.434	\$ 20.387.171.902	5.147.665	59,8%	49,6%
2024-4	\$ 15.150.800.164	4.439.115	\$ 21.446.267.401	6.362.566	70,6%	69,8%
2025-1	\$ 12.320.346.927	3.799.868	\$ 17.038.881.961	5.172.882	72,3%	73,5%
2025-2	\$ 14.696.369.962	2.610.622	\$ 18.980.580.050	3.921.944	77,4%	66,6%
2025-3	\$ 17.675.664.474	3.195.314	\$ 21.746.919.728	4.335.922	81,3%	73,7%

Trimestre	Ingresos Área de reserva y Franquicia	Envíos Área de reserva y Franquicia	Ingresos Correo	Envíos Correo	Participación por Ingresos	Participación por Envíos
2025-4	\$ 17.697.968.417	2.953.411	\$ 20.832.656.263	3.874.020	85,0%	76,2%
2026-1	\$ 13.600.855.063	3.634.932	\$ 16.642.955.226	4.741.375	81,7%	76,7%

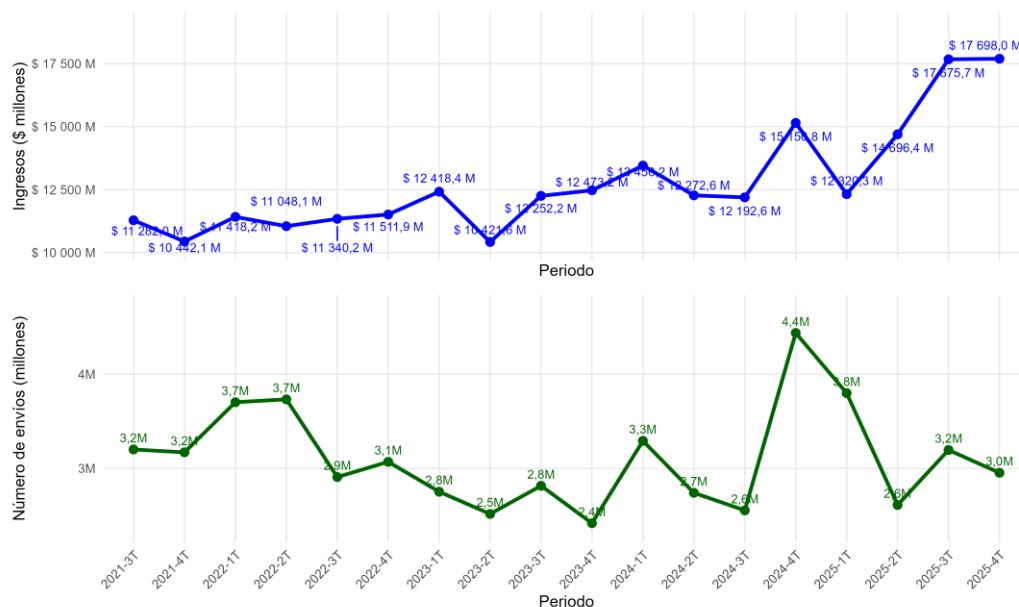
Fuente: Elaboración propia a partir de la información reportada por el OPO en el formato P.1.2.

La participación de estos servicios dentro del total de correo, tanto a nivel de ingresos como de envíos, ha crecido vertiginosamente desde 2021 cuando los niveles eran de aproximadamente 45%, hasta alcanzar el nivel de 85% en 2025-4T, como se mencionaba antes.

En los últimos dos trimestres de 2025 los ingresos del OPO generados por este grupo de clientes ascendieron a \$17.700 millones de pesos trimestrales aproximadamente, equivalentes a \$5.900 millones mensuales en promedio. El número de envíos generados por estos clientes fue del orden de 3 millones trimestrales, que equivalen en promedio a un millón mensual, para esos mismos periodos.

En los últimos cinco años se observa una clara tendencia creciente en los ingresos del OPO generados por la prestación de servicios a clientes del Área de reserva y por la Franquicia postal, alcanzando su máximo histórico en el periodo 2025-4T, como se observa en el siguiente gráfico:

Gráfico 2. Ingresos y número de envíos generados por los clientes del Área de reserva y Franquicia – 2021-3T a 2025-4T



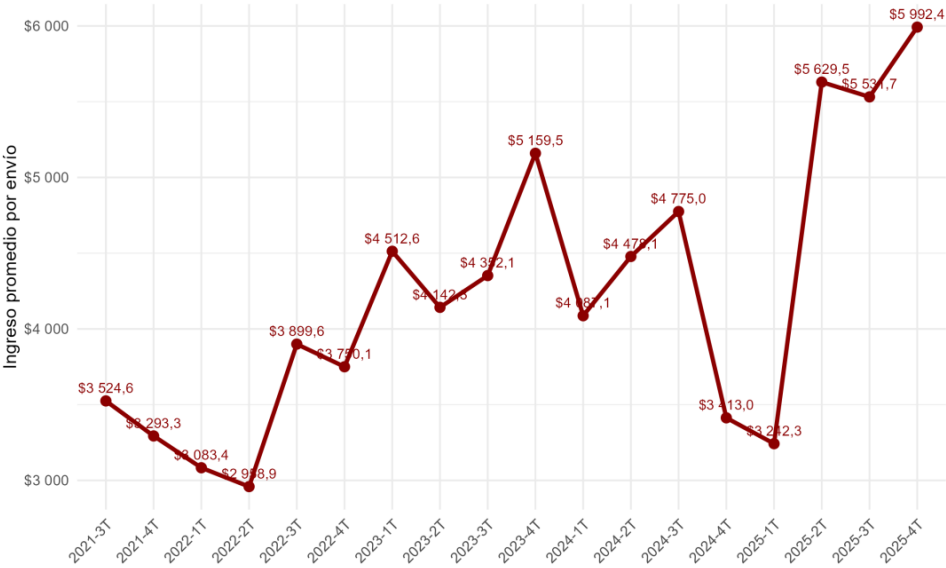
Fuente: Elaboración propia a partir de la información reportada por el OPO en el formato P.1.2.

Por otro lado, con relación al número de envíos, se evidencia un crecimiento entre 2023-2T y 2024-4T (cuando alcanzó 4,4 millones de envíos), seguido de una pronunciada caída en los dos primeros trimestres de 2025 y una recuperación en los últimos dos trimestres del año hasta alcanzar valores muy cercanos al promedio del rango considerado (3,1 millones trimestrales). Se tiene entonces que a nivel de número de envíos la serie parece tener un promedio estable, es decir, no hay tendencia de crecimiento, aunque se presenten variaciones importantes (al alza o a la baja) en algunos periodos intermedios.

Al comparar las tendencias evidenciadas en los ingresos y en los envíos, la diferencia en su ritmo de crecimiento y volatilidad permite evidenciar que el crecimiento sostenido de los ingresos en los últimos periodos no se explica solamente por un el número de envíos sino también por el aumento en las tarifas establecidas por el OPO, especialmente en el último año.

En ese mismo sentido, al analizar el ingreso promedio por envío o tarifa implícita – variable resultante de dividir los ingresos de cada periodo por el número de envíos correspondiente y que resulta ser una aproximación bastante cercana a las tarifas reales – se observa que, en efecto, en los últimos tres trimestres de 2025 (es decir, de 2025-2T a 2025-4T) se generó un alza extraordinaria en los ingresos unitarios por servicio del OPO correspondientes a este segmento de clientes (ver Gráfico 3*Error! No se encuentra el origen de la referencia.*).

Gráfico 3. Ingreso promedio por envío para los clientes del Área de reserva y Franquicia – 2021-3T a 2026-1T

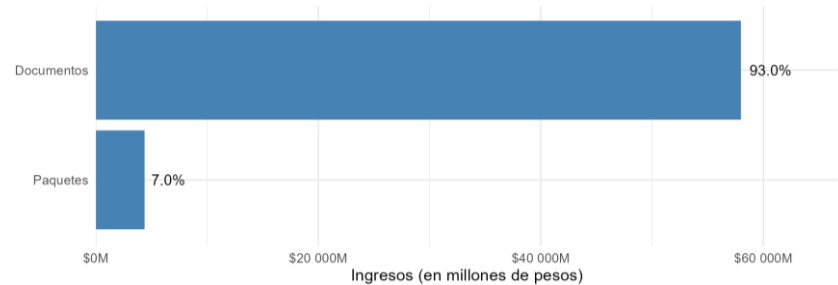


Fuente: Elaboración propia a partir de la información reportada por el OPO en el formato P.1.2.

Ahora bien, para entender mejor la naturaleza de los servicios prestados a este tipo de clientes, es preciso desglosar los ingresos en las demás categorías incluidas en el formato de reporte, lo cual se presenta a continuación para los envíos movilizados en 2025:

- Por tipo de objeto, se evidencia que los documentos dominaron completamente el servicio, con un 93% del total de los ingresos, mientras que los paquetes aportaron el 7% restante:

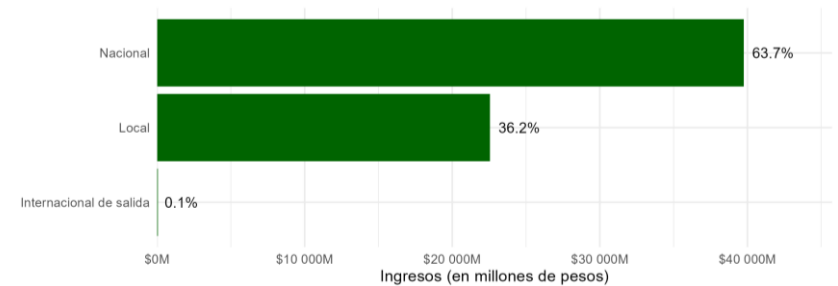
Gráfico 4. Ingresos clientes del Área de reserva y Franquicia por tipo de objeto – 2025



Fuente: Elaboración propia a partir de la información reportada por el OPO en el formato P.1.2.

- Por ámbito, los envíos nacionales aportaron el 63,7% de los ingresos, seguido por envíos locales con el 36,2%, y el porcentaje restante (0,1%), un valor prácticamente irrelevante, correspondió a envíos internacionales de salida:

Gráfico 5. Ingresos clientes del Área de reserva y Franquicia por ámbito – 2025

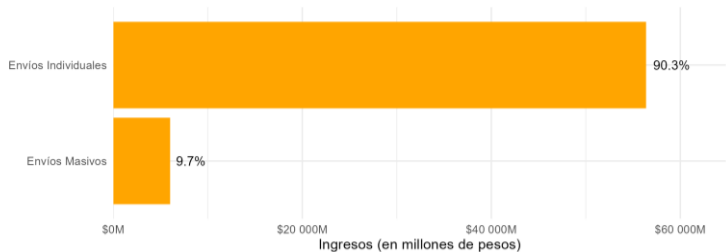


Fuente: Elaboración propia a partir de la información reportada por el OPO en el formato P.1.2.

- Por la variable «tipo de envío», que indica si el envío corresponde a un objeto individual o a uno masivo, se observa que el 9,7% de los ingresos generados por estos clientes estuvo dado por objetos postales masivos, según la clasificación del OPO. Sin embargo, a nivel de número de envíos, los masivos representaron el 60,1% del total de los envíos de correo en el año.

En este punto cabe precisar que el cliente no es quien determina si se trata de un envío de objetos masivos, sino que es el colaborador de 4-72 (OPO), el que define discrecionalmente si se cumple con la definición de objeto postal masivo, y por lo tanto, si se puede registrar la orden en el sistema como un envío masivo o varios individuales, dando prioridad a la primera categoría⁶⁹, la cual, de acuerdo con la normativa vigente no hace parte del Régimen del SPU, como se señaló previamente en la sección 2.2.

Gráfico 6. Ingresos clientes del Área de reserva y Franquicia por tipo de envío – 2025

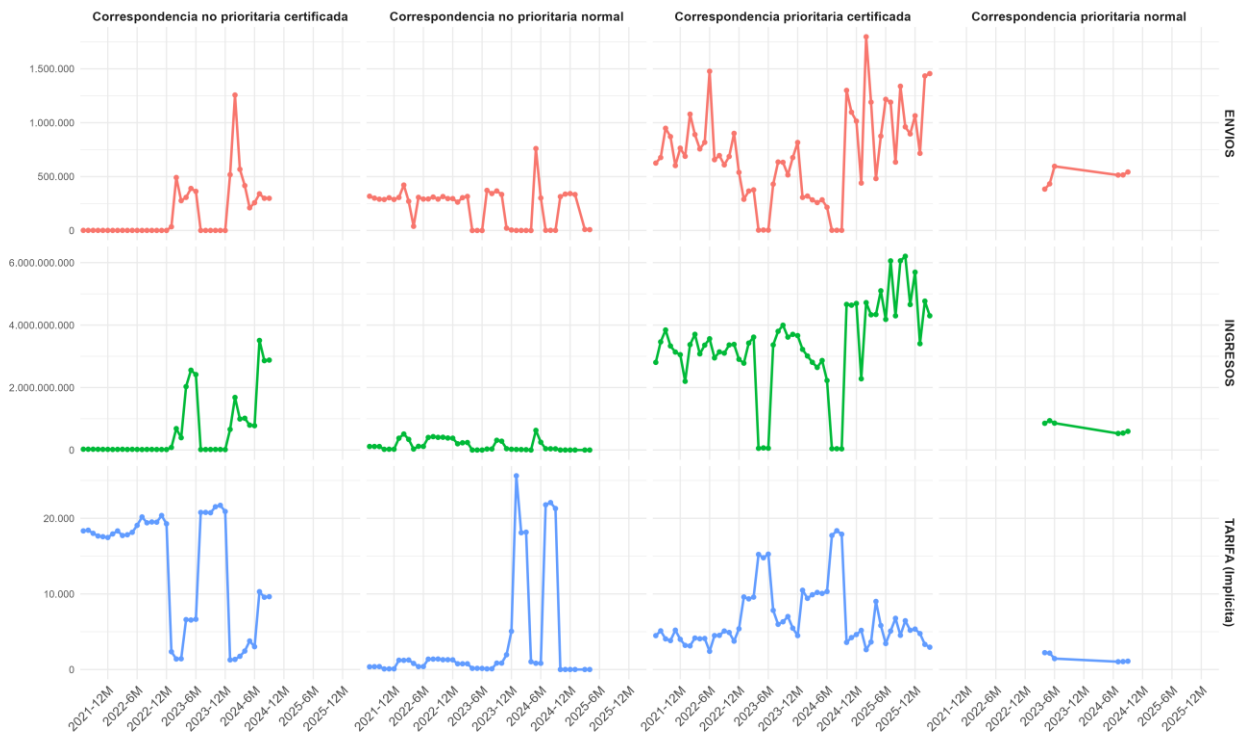


Fuente: Elaboración propia a partir de la información reportada por el OPO en el formato P.1.2.

Finalmente, para tener el panorama completo de la presunta falla de mercado, teniendo en cuenta que el aumento en las tarifas se evidenció en los servicios que no pertenecen al régimen SPU prestados a clientes del Área de reserva y beneficiarios de la Franquicia, se hace necesario analizar la evolución de ingresos, envíos y tarifas implícitas de cada tipo de servicio prestado solamente a este tipo de clientes, para los servicios no SPU, detalle que se presenta en el siguiente gráfico:

⁶⁹ De acuerdo con lo manifestado por el OPO en la reunión del 3 de junio de 2026.

Gráfico 7. Ingresos, envíos y tarifa implícita de los clientes del Área de reserva y Franquicia en servicios No SPU, por tipo de envío – 2021-2025



Fuente: Elaboración propia a partir de la información reportada por el OPO en el formato P.1.2.

Se observa en este gráfico que el mayor volumen de objetos movilizado para clientes del Área de reserva y Franquicia en todos los periodos presentados corresponde al de correspondencia prioritaria certificada, y que este servicio genera una proporción aún mayor de ingresos frente a las demás categorías, lo cual se explica porque su tarifa implícita es en promedio mayor a la de los demás servicios.

Esta tarifa se ubica entre \$2.411 y \$18.360 por envío a lo largo del periodo, con un promedio de \$6.800, aunque se evidencian incrementos importantes, pero transitorios, en el primer semestre de 2023 y entre julio y septiembre de 2024. Al tratarse de una tarifa implícita, calculada como el cociente entre los ingresos y los envíos de cada periodo, esta aparente alza de tarifas transitoria puede deberse a problemas en la clasificación de las categorías al momento de elaborar y reportar el formato, pues como se evidenció en la sección 6, las tarifas cambian solamente con la expedición de una nueva resolución por parte de la presidencia del OPO, lo cual suele ocurrir como máximo una vez al año.