

## RESOLUCIÓN 2959 DE 2010

(diciembre 28)

Diario Oficial No. 47.937 de 29 de diciembre de 2010

### COMISIÓN DE REGULACIÓN DE COMUNICACIONES

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

#### Resumen de Notas de Vigencia

##### NOTAS DE VIGENCIA:

- Modificada por la Resolución 4191 de 2013, 'por la cual se modifica la Resolución número CRC [2959](#) de 2010 y se dictan otras disposiciones', publicada en el Diario Oficial No. 48.790 de 14 de mayo de 2013.
- Modificada por la Resolución 3550 de 2012, publicada en el Diario Oficial No. 48.356 de 27 de febrero de 2012, 'Por la cual se establece la obligación de reporte de información de indicadores de calidad para operadores de mensajería especializada y se modifica el Anexo [1](#) y se adiciona un formato al Anexo [9](#) de la Resolución CRC 2959 de 2010'
- Modificada por la Resolución 3095 de 2012, publicada en el Diario Oficial No. 48.135 de 19 de julio de 2011, 'Por medio de la cual se definen los parámetros, y se fijan indicadores y metas de calidad para los servicios postales diferentes a los comprendidos dentro del Servicio Postal Universal y se establece el modelo único para las pruebas de entrega'
- Modificada por la Resolución 3049 de 2011, publicada en el Diario Oficial No. 48.047 de 19 de abril de 2011, 'Por la cual se corrige un error tipográfico del artículo [7](#)o de la Resolución CRC 3036 de 2011, y se dictan otras disposiciones'
- Modificada por la Resolución 3036 de 2011, publicada en el Diario Oficial No. 48.028 de 31 de marzo de 2011, 'Por la cual se determina la tarifa mínima del servicio de mensajería especializada que tenga como fin la distribución de objetos postales masivos y su interconexión entre operadores, se modifica la Resolución CRC [2959](#) de 2010 y se dictan otras disposiciones'
- Modificada por la Resolución 3024 de 2011, publicada en el Diario Oficial No. 47.998 de 1 de marzo de 2011, 'por la cual se corrige el artículo [7](#)o de la Resolución CRC 2959 de 2010'

#### Jurisprudencia Vigencia

##### Consejo de Estado

- Demanda de nulidad contra esta Resolución. Negada. Consejo de Estado, Sección Primera, Expediente No. 11001-03-24-000-2011-00114-00 de 12 de julio, Consejero Ponente Dr. Oswaldo Giraldo López.

#### LA COMISIÓN DE REGULACIÓN DE COMUNICACIONES,

en ejercicio de sus facultades legales y en especial las que le confieren los artículos [12](#) y [20](#) de la

Ley 1369 de 2009, y

CONSIDERANDO:

Que de conformidad con lo establecido en el artículo [334](#) de la Constitución Política, el Estado intervendrá por mandato de la ley, entre otros, en los servicios públicos y privados, con el fin de conseguir el mejoramiento de la calidad de vida de los habitantes, la distribución equitativa de las oportunidades y los beneficios del desarrollo.

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

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

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

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

Que el artículo [12](#) de la Ley 1369 de 2009 establece que, en ejercicio de sus funciones de regulación, la CRC “podrá exigir la información que estime pertinente para velar que los operadores no incurran en prácticas desleales o restrictivas de la competencia o que constituyan abuso de la posición dominante y que afecten los derechos de los usuarios de los servicios postales”.

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

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

Que las competencias regulatorias de la CRC están circunscritas a un mercado postal, con el propósito de promover la libre competencia, de manera que los usuarios se beneficien de servicios eficientes y abarcan todo un mercado compuesto por una parte, por los concesionarios

o licenciarios de los servicios postales de servicios de correos y de mensajería especializada habilitados bajo el régimen de la Ley [80](#) de 1993 y el Decreto [229](#) de 1995 y de otra parte, por operadores de servicios postales habilitados que ofrecen los servicios de correo, postales de pago y de mensajería expresa de conformidad con la Ley [1369](#) de 2009.

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

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

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

Que el deber de reporte de información establecido en el artículo [8o](#) de Resolución CRC 2567 de 2010, así como su respectivo anexo, serán incorporados al presente Régimen de Reporte de Información.

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

Que con ocasión del Concepto número 001502, Registro 416228 del 19 de octubre de 2010 emitido por el Ministerio de Tecnologías de la Información y las Comunicaciones sobre los regímenes jurídicos de los servicios de mensajería expresa y especializada, la CRC publicó nuevamente para comentarios del sector, entre el 5 y el 22 de noviembre de 2010, el proyecto de resolución y su respectivo documento de análisis en los cuales se propone el régimen de reporte de información de los operadores de servicios postales a la CRC, los cuales fueron ajustados de conformidad con el citado concepto.

Que una vez finalizado el plazo definido por la CRC para recibir comentarios de los diferentes agentes del sector, se elaboró el documento que contiene las razones por las cuales se aceptan o rechazan los planteamientos expuestos, el cual fue puesto a consideración del Comité de Comisionados de la Entidad y, posteriormente, presentado a los miembros de la Sesión de Comisión el 21 de diciembre de 2010.

RESUELVE:

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

Doctrina Concordante

Concepto CRC [50395](#) de 2016

Concepto CRC [20115](#) de 2012



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

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



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

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



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



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



ARTÍCULO 6o. DEROGATORIAS. La presente resolución deroga el artículo [8](#) así como el Anexo de la Resolución CRC [2567](#) de 2010.



ARTÍCULO 7o. PRIMER REPORTE DE INFORMACIÓN. <Artículo modificado por el artículo [1](#) de la Resolución 3024 de 2011. El nuevo texto es el siguiente:> Los reportes de información contenidos en los Anexos 2, 3 y 5 de la presente resolución deberán efectuarse a partir del primer trimestre de 2011, y su envío a la CRC debe realizarse a más tardar el 15 de abril de 2011. Los reportes de información contenidos en los demás anexos de la presente resolución deberán efectuarse en los términos señalados en el Anexo 1.

Notas de Vigencia

- Artículo modificado por el artículo [1](#) de la Resolución 3024 de 2011, publicada en el Diario Oficial No. 47.998 de 1 de marzo de 2011.

#### Legislación Anterior

Texto original de la Resolución 2959 de 2011:

ARTÍCULO 7. Los reportes de información contenidos en los Anexos 2, 3 y 5 de la presente resolución deberán efectuarse a partir del primer trimestre de 2011, y su envío a la CRC debe realizarse a más tardar el 15 de abril de 2010. Los reportes de información contenidos en los demás Anexos de la presente resolución deberán efectuarse en los términos señalados en el Anexo 1.



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

Publíquese y cúmplase.

Dada en Bogotá, D. C., a 28 de diciembre de 2010.

El Presidente,

DIEGO MOLANO VEGA.

El Director Ejecutivo,

CRISTHIAN LIZCANO ORTIZ.

ANEXO 1.

CALENDARIO DE REPORTE.

<Anexo subrogado por el artículo [1](#) de la Resolución 3550 de 2012. Consultar directamente la Resolución [3550](#) de 2012.>

#### Notas de Vigencia

-Anexo subrogado por el artículo [1](#) de la Resolución 3550 de 2012, publicada en el Diario Oficial No. 48.356 de 27 de febrero de 2012.

- Anexo subrogado por el artículo [28](#) de la Resolución 3095 de 2012, publicada en el Diario Oficial No. 48.135 de 19 de julio de 2011.

- Anexo subrogado por el artículo [1](#) de la Resolución 3049 de 2011, publicada en el Diario Oficial No. 48.047 de 19 de abril de 2011.

- Anexo subrogado por el artículo [7](#) de la Resolución 3036 de 2011, publicada en el Diario Oficial No. 48.028 de 31 de marzo de 2011.

#### Legislación Anterior

<Consultar Anexo subrogado por el artículo [1](#) de la Resolución 3550 de 2012>

<Consultar Anexo subrogado por el artículo [7](#) de la Resolución 3036 de 2011>

<Consultar texto original a continuación de esta caja>

<El texto original es el siguiente:>

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

	y servicios financieros de correos 4. Envíos recibidos por interconexión				
				Abril Mayo Junio	15 de julio
				Julio Agosto Septiembre	15 de octubre
				Octubre Noviembre Diciembre	15 de enero del año siguiente
Anexo 4. Tarifas	1. Tarifa para los servicios de mensajería expresa masiva	Trimestral	Trimestral	Enero 1 a marzo 31	15 de abril
				Abril 1 a junio 30	15 de julio
				Julio 1 a septiembre 30	15 de octubre
				Octubre 1 a diciembre 31	15 de enero del año siguiente
	2. Acuerdos de mensajería expresa masiva y de interconexión	Eventual	No Aplica	No Aplica	10 días hábiles después del evento
Anexo 5. Protección de los usuarios de servicios postales	1. PQRs 2. Solicitudes de Indemnizaciones	Trimestral	Trimestral	Enero 1 a marzo 31	15 de abril
				Abril 1 a junio 30	15 de julio
				Julio 1 a septiembre 30	15 de octubre
				Octubre 1 a diciembre 31	15 de enero del año siguiente
Anexo 6.	1. Puntos de	Anual	No Aplica	A 31 de	31 de

Infraestructura	atención al público 2. Centros de clasificación			diciembre	enero de cada año
Anexo 7. Personal	1. Número de empleados	Anual	No Aplica	A 31 de diciembre	31 de enero de cada año

## ANEXO 2.

### INGRESOS.

#### Formato 1. Ingresos por servicios de mensajería

<CUADRO NO INCLUIDO. VER ORIGINAL EN D.O. No. 47.937 de 29 de diciembre de 2010; EN LA CARPETA “ANEXOS” O EN LA PÁGINA WEB [www.imprenta.gov.co](http://www.imprenta.gov.co)>

#### 1. Tipo de servicio:

- a) Mensajería especializada: Para esta categoría se deben reportar envíos de hasta 2 kg;
- b) Mensajería expresa: Para esta categoría se deben reportar envíos de hasta 5 kg.

#### 2. Tipo de envío: se refiere a los tipos de envíos por los cuales se generaron ingresos:

- a) Envíos individuales: cuando se trata de un objeto postal que se entrega a un operador postal para ser entregado a un único destinatario;
- b) Envíos masivos: cuando se trata de un número plural de objetos postales entregados por un mismo remitente a un operador postal con el fin de que sean distribuidos a un número plural de destinatarios.

#### 3. Ámbito:

- a) Local: envíos dentro del mismo municipio o área metropolitana;
- b) Nacional: envíos destinados a municipios o áreas metropolitanas diferentes a aquella en la que fue recibido por el operador;
- c) Internacional de salida: envíos de Colombia hacia el exterior;
- d) Internacional de entrada: envíos del exterior hacia Colombia.

4. Ingresos: indicar el monto total de los ingresos operacionales expresado en pesos corrientes, recibidos por la prestación del servicio de mensajería, por tipo de servicio, tipo de envío y ámbito. Los ingresos se deben reportar por cada rango de peso indicado. No se incluyen los ingresos recibidos de otro operador postal por concepto de interconexión.

#### Formato 2

#### Ingresos por servicio de correo

<CUADRO NO INCLUIDO. VER ORIGINAL EN D.O. No. 47.937 de 29 de diciembre de 2010; EN LA CARPETA “ANEXOS” O EN LA PÁGINA WEB [www.imprenta.gov.co](http://www.imprenta.gov.co)>



1. Tipo de servicio: se refiere a los tipos de servicios, según las siguientes categorías:

a) Correspondencia: Para esta categoría se deben reportar los envíos de hasta 2 kg;

b) Encomienda: Para esta categoría se deben reportar los envíos de más de 2 kg y hasta 30 kg.

2. Tipo de envío: se refiere a los tipos de envíos por los cuales se generaron ingresos:

a) Envíos individuales: cuando se trata de un objeto postal que se entrega a un operador postal para ser entregado a un único destinatario;

b) Envíos masivos: cuando se trata de un número plural de objetos postales entregados por un mismo remitente a un operador postal con el fin de que sean distribuidos a un número plural de destinatarios.

3. Ámbito:

a) Local: envíos dentro del mismo municipio o área metropolitana;

b) Nacional: envíos destinados a municipios o áreas metropolitanas diferentes a aquella en la que fue recibido por el operador;

c) Internacional de salida: envíos de Colombia hacia el exterior;

d) Internacional de entrada: envíos del exterior hacia Colombia.

4. Ingresos: indicar el monto total de los ingresos operacionales expresado en pesos corrientes, recibidos por la prestación del servicio de correo, por cada tipo de servicio, tipo de envío y ámbito. Los ingresos se deben reportar por cada rango de peso indicado. No se incluyen los ingresos recibidos de otro operador postal por concepto de interconexión.

Formato 3

Ingresos por servicios postales de pago y servicios financieros de correos

<Formato 3 modificado por el artículo [2](#) de la Resolución 4191 de 2013. El nuevo texto es el siguiente:>

a) Giros nacionales

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

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

2. Origen-Destino del Giro

– Municipio de Origen: Datos de ubicación geográfica de los puntos de origen del giro. Se tienen

en cuenta los 32 departamentos y la ciudad de Bogotá D. C. Los municipios están de acuerdo con la división político-administrativa de Colombia, Divipola, presente en el sistema de consulta del DANE.

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

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

#### b) Giros internacionales

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

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

#### 2. Ámbito

– Internacional de Salida: Número de envíos de Colombia hacia el exterior.

– Internacional de Entrada: Número de envíos del exterior hacia Colombia.

3. Ingresos: Monto total de los ingresos operacionales expresado en pesos corrientes, recibidos por la prestación de servicios postales de giros, por ámbito internacional de salida o de entrada. Los giros internacionales únicamente deberán ser diligenciados por el Operador Postal Oficial o Concesionario de Correo.

#### Notas de Vigencia

- Formato 3 modificado por el artículo [2](#) de la Resolución 4191 de 2013, 'por la cual se modifica la Resolución número CRC [2959](#) de 2010 y se dictan otras disposiciones', publicada en el Diario Oficial No. 48.790 de 14 de mayo de 2013.

#### Legislación Anterior

Texto original de la Resolución 2959 de 2010:

Formato 3

Ingresos por servicios postales de pago y servicios financieros de correos

1 2 3

Tipo de servicio **Ámbito Ingresos**

Giros Nacionales **Nacional**

Giros Internacionales **Internacional de salida**

**Internacional de entrada**

1. Tipo de servicio:

a) Giros Nacionales;

b) Giros Internacionales

2. **Ámbito:**

a) Nacional: envíos en el territorio nacional;

b) Internacional de salida: envíos de Colombia hacia el exterior;

c) Internacional de entrada: envíos del exterior hacia Colombia.

3. Ingresos: indicar el monto total de los ingresos operacionales expresado en pesos corrientes, recibidos por la prestación de servicios postales de giros, por ámbito. Los giros internacionales únicamente deberán ser diligenciados por el Operador Postal Oficial o Concesionario de Correo.

Formato 4 Ingresos por interconexión

1	2			
Ámbito	Ingresos			
Hasta 1 kg	Mayor a 1 kg y hasta 2 kg	Mayor a 2 kg y hasta 3 kg	Mayor a 3 kg y hasta 4 kg	Mayor a 4 kg y hasta 5 kg
Local				
Nacional				
Internacional				

1. **Ámbito:**

a) Local: envíos dentro del mismo municipio o área metropolitana;

b) Nacional: envíos destinados a municipios o áreas metropolitanas diferentes a aquella en la que fue recibido por el operador;

c) Internacional: envíos de Colombia hacia el exterior y viceversa.

2. Ingresos: indicar el monto total de los ingresos operacionales recibidos de otro operador postal por concepto de interconexión, expresado en pesos corrientes. Los ingresos se deben reportar por cada rango de peso indicado.

ANEXO 3.

TRÁFICO.

Formato 1. Envíos de los servicios de mensajería

<CUADRO NO INCLUIDO. VER ORIGINAL EN D.O. No. 47.937 de 29 de diciembre de 2010; EN LA CARPETA “ANEXOS” O EN LA PÁGINA WEB [www.imprenta.gov.co](http://www.imprenta.gov.co)>

1. Tipo de servicio:

- a) Mensajería especializada: Para esta categoría se deben reportar envíos de hasta 2 kg;
- b) Mensajería expresa: Para esta categoría se deben reportar envíos de hasta 5 kg.

2. Tipo de envío: se refiere a los tipos de envíos, dentro de las siguientes categorías:

- a) Envíos individuales: cuando se trata de un objeto postal que se entrega a un operador postal para ser entregado a un único destinatario;
- b) Envíos masivos: cuando se trata de un número plural de objetos postales entregados por un mismo remitente a un operador postal con el fin de que sean distribuidos a un número plural de destinatarios.

3. Ámbito:

- a) Local: envíos dentro del mismo municipio o área metropolitana;
- b) Nacional: envíos destinados a municipios o áreas metropolitanas diferentes a aquella en la que fue recibido por el operador;
- c) Internacional de salida: envíos de Colombia hacia el exterior;
- d) Internacional de entrada: envíos del exterior hacia Colombia.

4. Número total de envíos: indicar la cantidad total de objetos postales que fueron tramitados en el período de reporte, por tipo de servicio, tipo de envío y ámbito. El número de envíos se debe reportar por cada rango de peso indicado. No se incluyen los envíos recibidos de otro operador postal por concepto de interconexión.

5. Peso total de los envíos: indicar el peso total (en kilogramos) de los envíos tramitados en el período de reporte, por tipo de servicio, tipo de envío y ámbito. El peso total se debe reportar por cada rango de peso indicado. No se incluye el peso de los envíos recibidos de otro operador postal por concepto de interconexión.

Formato 2

Envíos del servicio de correo

<CUADRO NO INCLUIDO. VER ORIGINAL EN D.O. No. 47.937 de 29 de diciembre de

2010; EN LA CARPETA “ANEXOS” O EN LA PÁGINA WEB [www.imprenta.gov.co](http://www.imprenta.gov.co)>

1. Tipo de servicio: se refiere a los tipos de servicios, según las siguientes categorías:

- a) Correspondencia: Para esta categoría se deben reportar los envíos de hasta 2 kg;
- b) Encomienda: Para esta categoría se deben reportar los envíos de más de 2 kg. y hasta 30 kg.

2. Tipo de envío: se refiere a los tipos de envíos, dentro de las siguientes categorías:

- a) Envíos individuales: cuando se trata de un objeto postal que se entrega a un operador postal para ser entregado a un único destinatario;
- b) Envíos masivos: cuando se trata de un número plural de objetos postales entregados por un mismo remitente a un operador postal con el fin de que sean distribuidos a un número plural de destinatarios.

3. Ámbito:

- a) Local: envíos dentro del mismo municipio o área metropolitana;
- b) Nacional: envíos destinados a municipios o áreas metropolitanas diferentes a aquella en la que fue recibido por el operador;
- c) Internacional de salida: envíos de Colombia hacia el exterior;
- d) Internacional de entrada: envíos del exterior hacia Colombia.

4. Número total de envíos: indicar la cantidad total de objetos postales que fueron tramitados en el período de reporte, por tipo de servicio, tipo de envío y ámbito. El número de envíos se debe reportar por cada rango de peso indicado. No se incluyen los envíos recibidos de otro operador postal por concepto de interconexión.

5. Peso total de los envíos: indicar el peso total (en kilogramos) de los envíos tramitados en el período de reporte, por tipo de servicio, tipo de envío y ámbito. El peso total se debe reportar por cada rango de peso indicado. No se incluye el peso de los envíos recibidos de otro operador postal por concepto de interconexión.

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

<Formato 3 modificado por el artículo 3 de la Resolución 4191 de 2013. El nuevo texto es el siguiente:>

a) Giros nacionales

1	2	3		4
Nombre de la empresa	Envíos por Municipio Origen - Destino	Números de Giros	Monto Total de los Giros Enviado	
Municipio de origen		Municipio de destino		

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

2. Envíos por municipio

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

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

3. Número de Giros: Cantidad total de giros nacionales tramitados en el período de reporte, por cada ámbito de origen y destino.

4. Monto Total de los Giros Enviados: Monto total de los giros enviados expresado en pesos corrientes, que fueron tramitados en el período de reporte, teniendo en cuenta la información sobre origen y destino, establecidos en el punto 2.

b) Giros internacionales

1	2	3	4
Nombre de la empresa	Ámbito	Número de Giros	Valor total de los giros
1	Internacional de salida	10	1
1	Internacional de entrada	1	1

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

2. Ámbito:

– Internacional de salida: Número de envíos de Colombia hacia el exterior.

– Internacional de entrada: Número de envíos del exterior hacia Colombia.

3. Número de Giros Cantidad total de giros tramitados en el período de reporte, por cada ámbito. Los giros internacionales únicamente deberán ser diligenciados por el Operador Postal Oficial o Concesionario de Correo.

4. Valor Total de los Giros: Monto total de los giros tramitados en el período de reporte, por cada ámbito. Los giros internacionales únicamente deberán ser diligenciados por el Operador Postal Oficial o Concesionario de Correo.

## Notas de Vigencia

- Formato 3 modificado por el artículo [3](#) de la Resolución 4191 de 2013, 'por la cual se modifica la Resolución número CRC [2959](#) de 2010 y se dictan otras disposiciones', publicada en el Diario Oficial No. 48.790 de 14 de mayo de 2013.

## Legislación Anterior

Texto original de la Resolución 2959 de 2010:

Formato 3

Envíos de servicios postales de pago y servicios financieros de correo

1 2 3 4

Tipo de servicio   Ámbito   Número de giros   Valor total de los giros

Giros Nacionales   Nacional

Giros Internacionales   Internacional

de salida

Internacional

de entrada

1. Tipo de servicio:

a) Giros Nacionales;

b) Giros Internacionales

2. Ámbito:

a) Nacional: envíos en el territorio nacional;

b) Internacional de salida: envíos de Colombia hacia el exterior;

c) Internacional de entrada: envíos del exterior hacia Colombia.

3. Número de giros: indicar la cantidad total de giros tramitados en el período de reporte, por cada ámbito. Los giros internacionales únicamente deberán ser diligenciados por el Operador Postal Oficial o Concesionario de Correo.

4. Valor total de los giros: indicar la suma total del monto de los giros tramitados en el período de reporte, por cada ámbito. Los giros internacionales únicamente deberán ser diligenciados por el Operador Postal Oficial o Concesionario de Correo.

## Formato 4 Envíos recibidos por interconexión

1	2	3								
Ámbito	Número total de envíos	Peso total de los envíos								
Hasta 1 kg	Mayor a 1 kg y hasta 2 kg	Mayor a 2 kg y hasta 3 kg	Mayor a 3 kg y hasta 4 kg	Mayor a 4 kg y hasta 5 kg	Hasta 1 kg	Mayor a 1 kg y hasta 2 kg	Mayor a 2 kg y hasta 3 kg	Mayor a 3 kg y hasta 4 kg	Mayor a 4 kg y hasta 5 kg	
Local										
Nacional										
Internacional										

### 1. Ámbito:

a) Local: envíos dentro del mismo municipio o área metropolitana;

b) Nacional: envíos destinados a municipios o áreas metropolitanas diferentes a aquella en la que fue recibido por el operador;

c) Internacional: envíos de Colombia hacia el exterior y viceversa.

2. Número total de envíos: indicar la cantidad total de objetos postales que fueron recibidos de otros operadores por concepto de interconexión en el período de reporte, por ámbito. El número de envíos se debe reportar por cada rango de peso indicado.

3. Peso total de los envíos: indicar el peso total (en kilogramos) de los envíos recibidos de otros operadores por concepto de interconexión en el período de reporte, por ámbito. El peso total se debe reportar por cada rango de peso indicado.

### ANEXO 4.

#### TARIFAS.

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

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

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



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

#### Formato 2 Acuerdos de mensajería expresa masiva y de interconexión

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

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

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

1. Fecha del acuerdo: Corresponde a la fecha en que se celebró el respectivo acuerdo (DD/MM/AAAA).
2. Persona natural o jurídica con la que realiza el acuerdo: Nombre de la persona natural o jurídica (empresa) con la cual se celebró el respectivo acuerdo.
3. Tipo de acuerdo: Indicar con la sigla UF en caso de que el acuerdo se haya realizado con un Usuario Final del servicio o con la sigla OMEM en caso de que el acuerdo se haya realizado con otro operador de mensajería expresa masiva.

4. Archivo del acuerdo: archivo adjunto que contiene las condiciones legales, técnicas, operativas y económicas pactadas en el acuerdo.

5. Información considerada como confidencial: archivo adjunto con información a la cual la ley le haya conferido el carácter de confidencial.

#### ANEXO 5.

#### PROTECCIÓN DE LOS USUARIOS DE LOS SERVICIOS POSTALES.

##### Formato 1. PQRs

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

1. Tipo de servicio postal:

- a) Mensajería especializada;
- b) Mensajería expresa;
- c) Correo;
- d) Servicios de giros nacionales y/o internacionales.

2. Tipo de PQR:

- a) Deficiencia de atención al cliente;
- b) Incumplimiento en tiempos de entrega;
- c) Avería del objeto;
- d) Pérdida del objeto postal;
- e) Expoliación del objeto postal;
- f) Otros.

3. Número de PQRs: indicar el número de PQR por cada tipo.

4. Tiempo promedio de respuesta: indicar el tiempo promedio, en días hábiles, de respuesta a la PQR por cada tipo.

##### Formato 2

##### Solicitudes de Indemnizaciones

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

1. Tipo de servicio postal:

- a) Mensajería especializada;
- b) Mensajería expresa;
- c) Correo;
- d) Servicios de giros nacionales y/o internacionales.

2. Tipo de indemnización:

- a) Avería del objeto;
- b) Pérdida del objeto postal;
- c) Expoliación del objeto postal;
- d) Otros.

3. Número de solicitudes de indemnizaciones: indicar la cantidad de solicitudes de indemnización por cada tipo.

4. Número de indemnizaciones pagadas: indicar la cantidad de indemnizaciones pagadas por cada tipo.

5. Monto total pagado: indicar el valor total de las indemnizaciones pagadas por cada tipo de indemnización.

6. Tiempo promedio de pago: indicar el tiempo promedio, en días hábiles, de pago de las indemnizaciones por cada tipo.

ANEXO 6.

INFRAESTRUCTURA.

Formato 1. Puntos de atención al público

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

<CUADRO NO INCLUIDO. VER ORIGINAL EN D.O. No. 47.937 de 29 de diciembre de 2010; EN LA CARPETA “ANEXOS” O EN LA PÁGINA WEB [www.imprenta.gov.co](http://www.imprenta.gov.co)>

1. Tipo de oficina: indicar el tipo de oficina, dentro de las siguientes categorías:

- a) Fija: oficinas permanentes situadas en una ubicación fija;
- b) Móvil: son oficinas instaladas en un vehículo de transporte por carretera, un tren, un barco, etc., y que atienden las zonas desprovistas de oficina fija. Los carteros rurales que ofrecen prestaciones análogas a las de una oficina fija también son considerados como oficinas móviles. Estos son carteros a los que el usuario puede entregar objetos postales;
- c) Virtual: oficinas donde el usuario es atendido a través de medios no presenciales, tales como

teléfono, correo electrónico, página web, entre otros.

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

3. Dirección: indicar la dirección completa de ubicación del nodo. Aplica solamente en el caso de oficinas fijas.

4. Servicio que presta: para cada uno de los servicios que presta el operador postal, se debe indicar si se realiza admisión y/o entrega de objetos postales:

a) Admisión: el usuario puede ir a la oficina a imponer objetos postales;

b) Entrega: el usuario puede ir a la oficina a reclamar objetos postales.

5. Tipo de personal que atiende: escoger una de las siguientes opciones:

a) Propio: si es atendido por funcionarios del propio operador;

b) Externo: si es atendido por personal externo al propio operador.

6. Atención de PQR: indicar si se realiza atención de PQRs.

7. Solicitudes de indemnización: indicar si el usuario puede solicitar en el punto de atención la indemnización por avería, pérdida o expoliación de que trata la Ley 1369 de 2009.

## Formato 2. Centros de clasificación

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

1	2
Departamento	Municipio Dirección

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

2. Dirección: indicar la dirección completa de ubicación del nodo.

## ANEXO 7.

### PERSONAL.

#### Formato 1. Número de empleos

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

1. Indicar el tipo de empleos, dentro de los siguientes:

- a) Empleos directos con horario completo: Indicar el número de empleados que cumplen la totalidad de la extensión horaria de la jornada laboral;
- b) Empleos directos con horario parcial: Indicar el número de empleados que no cumplen la totalidad de la extensión horaria de la jornada laboral;
- c) Empleos indirectos: Empleados que no tienen vínculo laboral directo con el operador postal.

2. Número de funcionarios: indicar el número de funcionarios por cada tipo.

ANEXO 8.

#### TARIFAS APLICABLES AL SERVICIO DE MENSAJERÍA ESPECIALIZADA MASIVA.

<Anexo adicionado por el artículo [8](#) de la Resolución 3036 de 2011. El nuevo texto es el siguiente:>

Formato 1. Tarifa para los servicios de mensajería especializada masiva

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

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

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

2. Persona natural o jurídica con la que realiza el acuerdo: Nombre de la persona natural o jurídica (empresa) con la cual se celebró el respectivo acuerdo.

3. Tipo de acuerdo: Indicar con la sigla UF en caso de que el acuerdo se haya realizado con un Usuario Final del servicio o con la sigla OMEM en caso de que el acuerdo se haya realizado con otro operador de mensajería especializada masiva.

4. Cantidad de objetos postales masivos pactados: Número de objetos postales masivos pactados en el contrato.

5. Tarifa unitaria de la cantidad pactada: Valor en pesos corrientes de la tarifa unitaria asociada al número de objetos postales masivos pactados en el respectivo contrato.

6. Zona geográfica: Se refiere al municipio y departamento donde se desarrolla la distribución de objetos masivos del respectivo acuerdo.

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

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

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

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

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

2. Persona natural o jurídica con la que realiza el acuerdo: Nombre de la persona natural o jurídica (empresa) con la cual se celebró el respectivo acuerdo.

3. Tipo de acuerdo: Indicar con la sigla UF en caso de que el acuerdo se haya realizado con un Usuario Final del servicio o con la sigla OMEM en caso de que el acuerdo se haya realizado con otro operador de mensajería especializada masiva.

4. Archivo del acuerdo: Archivo adjunto que contiene las condiciones legales, técnicas, operativas y económicas pactadas en el acuerdo.

5. Información considerada como confidencial: Archivo adjunto con información a la cual la ley le haya conferido el carácter de confidencial.

#### Notas de Vigencia

- Anexo adicionado por el artículo [8](#) de la Resolución 3036 de 2011, publicada en el Diario Oficial No. 48.028 de 31 de marzo de 2011.

## CALIDAD DEL SERVICIO.

<Anexo 9, Formatos 1 a 3 adicionados por el artículo [29](#) de la Resolución 3095 de 2012. El nuevo texto es el siguiente:>

Formato 1. Porcentaje de objetos postales entregados en tiempo de entrega - Mensajería Expresa

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

### 1. Tipo de envío:

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

-- Envíos masivos: cuando se trata de un número plural de objetos postales entregados por un mismo remitente a un operador postal con el fin de que sean distribuidos a un número plural de destinatarios.

### 2. Ámbito:

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

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

-- Internacional saliente: El objeto postal es recibido en Colombia y debe ser entregado en el extranjero.

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

-- D+12: envíos entregados a más tardar 12 horas después de su imposición en la red postal.

-- D+24: envíos entregados a más tardar 24 horas después de su imposición en la red postal.

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

Formato 2. Porcentaje de disponibilidad de giros nacionales -

Servicios postales de pago nacionales

1

Porcentaje de Disponibilidad de Giros Nacionales

D+0	D+1	D+2	D+3	D+4	D+>4

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

-- D+0: giros que estuvieron disponibles para ser entregados en el mismo día hábil de su imposición en la red postal.

-- D+1: giros que estuvieron disponibles para ser entregados 1 día hábil después de su imposición en la red postal.

-- D+2: giros que estuvieron disponibles para ser entregados 2 días hábiles después de su imposición en la red postal.

-- D+3: giros que estuvieron disponibles para ser entregados 3 días hábiles después de su imposición en la red postal.

-- D+4: giros que estuvieron disponibles para ser entregados 4 días hábiles después de su imposición en la red postal.

-- D+>4: giros que estuvieron disponibles para ser entregados en más de 4 días hábiles después de su imposición en la red postal.

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



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

### 1. Tipo de envío:

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

-- Envíos masivos: cuando se trata de un número plural de objetos postales entregados por un mismo remitente a un operador postal con el fin de que sean distribuidos a un número plural de destinatarios.

### 2. Ámbito:

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

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

3. Número de objetos postales entregados en buen estado: Corresponde a la definición del numeral 2.7 del artículo [2o](#) de la presente resolución.

4. Número de objetos postales enviados: Corresponde a la definición del numeral 2.6 del artículo [2o](#) de la presente resolución.

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

<Formato 4 adicionado por el artículo [2](#) de la Resolución 3550 de 2012. El nuevo texto es el siguiente:>

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

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

### 1. Tipo de envío:

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

-- Envíos masivos: cuando se trata de un número plural de objetos postales entregados por un mismo remitente a un operador postal con el fin de que sean distribuidos a un número plural de destinatarios.

### 2. Ámbito:

-- Urbano: Corresponde al ámbito local previsto en las definiciones contenidas en la Resolución CRC [3095](#) de 2011.

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

-- Internacional saliente: El objeto postal es recibido en Colombia y debe ser entregado en el extranjero.

### 3. Objetos postales:

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

-- D+12: envíos entregados a más tardar 12 horas después de su imposición en la red postal.

-- D+24: envíos entregados a más tardar 24 horas después de su imposición en la red postal.

-- D+36: envíos entregados a más tardar 36 horas después de su imposición en la red postal.

-- D+48: envíos entregados a más tardar 48 horas después de su imposición en la red postal.

-- D+60: envíos entregados a más tardar 60 horas después de su imposición en la red postal.

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

#### Notas de Vigencia

- Formato 4 adicionado por el artículo [2](#) de la Resolución 3550 de 2012, publicada en el Diario Oficial No. 48.356 de 27 de febrero de 2012.

- Anexo 9, Formatos 1 a 3 adicionados por el artículo [29](#) de la Resolución 3095 de 2012, publicada en el Diario Oficial No. 48.135 de 19 de julio de 2011.



Disposiciones analizadas por Avance Jurídico Casa Editorial Ltda.

Normograma de la Comisión de Regulación de Comunicaciones

n.d.

Última actualización: 31 de diciembre de 2021 - (Diario Oficial No. 51889 - 15 de diciembre de 2021)

