



**MINISTERIO DE TECNOLOGÍAS
DE LA INFORMACIÓN Y LAS
COMUNICACIONES**

Código TRD: 1

Bogotá D.C

Doctora

AMPARO YANETH CALDERÓN PERDOMO

Secretaria General Comisión Primera

CÁMARA DE REPRESENTANTES

debatescomisionprimera@camara.gov.co

Ciudad

Asunto: Respuesta para la citación a debate de Control Político, miércoles 14 de diciembre de 2022, Proposición No. 018/2022 presentada por la Honorable Representante Adriana Carolina Arbeláez Radicado en este Ministerio con el No. 221098891 de 2022.

Respetada Doctora Calderón:

Reciba un cordial saludo por parte del Ministerio de Tecnologías de la Información y las Comunicaciones (en adelante “el Ministerio” o “MinTIC”). En atención a las preguntas contenidas en el asunto señalado en este oficio, el Ministerio de Tecnologías de la Información y las Comunicaciones procede a contestar las mismas en los siguientes términos:

En relación con las preguntas 1, 2, 3, 4, 5, 6, 7, 8, 9, 10, 11, 12, 13, 14, 15, 16, 17, 18, 19, 20, 23, 24, 27 y 30 , nos permitimos informar que de acuerdo con lo establecido en el artículo 21 de la Ley 1755 de 2015, esta Cartera dio traslado por competencia a la empresa **SERVICIOS POSTALES NACIONALES S.A.S.** para que en el marco de sus funciones proporcione la respuesta correspondiente. Lo anterior, conforme al N° de radicado 222127389.

Precisado lo anterior, el Ministerio responde los restantes interrogantes de acuerdo con sus competencias:

21 - ¿Cuál es la visión que tiene el Ministerio de Tecnologías de la Información y las Comunicaciones frente al operador postal Oficial de Colombia para los próximos años?

En relación con esta consulta, este Ministerio ha logrado evidenciar que el volumen de objetos relacionados con correspondencia no prioritaria y prioritaria ha descendido significativamente en los últimos años- tendencia palpable no sólo en Colombia sino a nivel mundial -, teniendo en cuenta ello, se considera necesario que el Operador Postal Oficial – OPO, pueda incorporar servicios asociados al comercio electrónico, generalmente aquellos de paquetería en el Servicio Postal Universal, en este sentido, se deberá incentivar la transformación el sector postal en el contexto de la digitalización e innovaciones en los métodos alternativos de entrega, y modelos de negocio disruptivos en el ámbito de la mensajería y el comercio electrónico, que le permita al OPO tener un incremento significativo en el envío de paquetes.

Teniendo en cuenta lo anterior, con relación a la implementación del Plan de Modernización del Sector Postal, se busca robustecer al Operador Postal Oficial, en aspectos de transformación digital, operativos, demográficos,





económicos y administrativos, así como definir oportunidades de mejora, lo que permitirá que el Operador Postal Oficial sea eficiente y robusto.

Adicionalmente, se busca ampliar la oferta de servicios del OPO, sus condiciones y generar un procedimiento eficiente que permita, desde esta cartera la transferencia de recursos para su la financiación del Servicio Postal Universal, permitiendo una mayor competitividad y actualización del OPO, lo que le permitirá llegar a más habitantes del territorio nacional, ampliar su mayor cobertura e incrementar su posicionamiento en los usuarios.

Por otra parte, se planea actualizar las condiciones legales de prestación de los servicios postales en Colombia, incluidas las condiciones de prestación de servicios del OPO, e identificar mecanismos de financiación para una mejor prestación de los servicios que ofrece el Operador en Colombia para obtener una mayor participación en el mercado postal.

De igual forma, para que el rol del OPO sea más relevante y articulador en el desarrollo de algunas políticas públicas, se pretende posicionar los productos de correo y su diferenciación respecto de los servicios de mensajería expresa, lo cual se convierte en una alternativa enorme para el OPO en esta materia.

De otro lado, teniendo como referente algunos de los principales operadores postales en el mundo, de los cuales se ha logrado evidenciar que han migrado a la prestación de nuevos servicios, asociados a los servicios postales, pero en nuevos nichos de mercado, por lo cual presencia del OPO en mercados como el Marketing y webshops, pasarelas de pago, gestión de pedidos, así como entrega postventa comportaría para el OPO diversas oportunidades de mercado.

En consecuencia, el Ministerio busca propender por el fortalecimiento del Operador Postal Oficial, como una empresa insignia del país por su transformación tecnológica, su eficiencia operativa, autosostenible, siendo una entidad atractiva para los colombianos y un referente en el mercado postal, además de establecerlo como el verdadero brazo logístico en la implementación de política pública.

Para lograrlo, se deberán realizar los ajustes necesarios a la normativa postal, adecuándola a las nuevas realidades, especialmente aquellas que se desprenden del auge del comercio electrónico, donde se promueva la inclusión del operador oficial, en la cadena de valor del comercio electrónico, impulsado por la posición estratégica del país, que se convierte en un gran factor diferenciador para la distribución y la logística de aquellos envíos provenientes principalmente del continente asiático, lugar donde se encuentran ubicados actualmente los marketplaces con mayor tráfico de piezas postales del mundo, lo cual de manera multiplicadora podría generar mayores ingresos por gastos terminales en favor de 4-72.

En cuanto a la regulación asociada al comercio electrónico, se buscaría orientar los esfuerzos a la mejora de la seguridad del mercado digital, y la protección de la información de los usuarios. En este sentido, la formulación de políticas públicas que generen escenarios de alta confianza de los usuarios hacia las compras online en el país sería un factor clave de éxito para la industria del comercio electrónico en compañía del operador designado.

Finalmente, se buscaría desarrollar el esquema "Click & Collect" para recoger las compras online de los marketplaces, el cual opera de manera bastante sencilla, y sería de fácil implementación en Colombia, ya que únicamente utiliza la infraestructura existente de los supermercados, concretamente los estacionamientos, y no exige una coordinación logística compleja para la realización de los envíos dado que son los consumidores quienes recogerían las compras.



Este esquema de recogida sería muy alcanzable para un país como Colombia, y contribuiría al desarrollo de la industria del comercio electrónico, beneficiando tanto a los consumidores como los almacenes.

En consideración a los elementos señalados en los puntos anteriores, se observa que 4-72, cuenta con las calidades suficientes para consolidarse como el Operador predilecto de los colombianos, así como en el brazo logístico en la implementación de políticas públicas, llevando servicios postales de calidad a todo el territorio colombiano, con precios asequibles.

22 - Ante la disminución de envíos que se incrementó durante la pandemia, especialmente los generados por las entidades del estado que significan el 80% de los ingresos del Operador Postal de Colombia. ¿Cuáles son las medidas económicas y la estrategia diseñada por el MinTic para asegurar la estabilidad y viabilidad financiera de Servicios Postales Nacionales?

De acuerdo con la naturaleza jurídica del Operador Servicios Postales Nacionales S.A.S., al ser esta una Empresa Industrial y Comercial del Estado, dicha sociedad tiene autonomía administrativa, patrimonial y presupuestal, en este sentido, la entidad desarrolla actividades de naturaleza industrial o comercial y de gestión económica conforme a las reglas del Derecho Privado.

En tal sentido, Servicios Postales Nacionales S.A.S., al participar, en el sector postal, de una parte, en un mercado concesionado (servicios de correo prioritario y no prioritario, encomienda, correo telegráfico, área de reserva, franquicia postal, giro internacional) y de otra en un mercado en libre competencia (mensajería expresa, giros postales en modalidad nacional) su sostenibilidad financiera principalmente depende de su gestión comercial y operativa, que le permite una óptima gestión de los recursos, satisfaciendo las necesidades de sus usuarios y clientes de manera eficiente.

No obstante, en lo relacionado con los envíos que son movilizados bajo la modalidad de Franquicia Postal, servicio ofrecido a diferentes entidades públicas, este Ministerio realizó un análisis al respecto y evidenció la necesidad de efectuar una actualización al procedimiento que permite adelantar el trámite para reconocer los pagos del servicio de franquicia postal y el efectivo pago de los mismos, en consecuencia, se procedió con la actualización de la Resolución 1121 del 2014 *Por la cual se fijan las condiciones para el reconocimiento y pago de la franquicia postal de que trata el artículo 47 de la Ley 1369 de 2009 y se dictan otras disposiciones*, mediante la expedición de la Resolución 1134 del 2021 *Por la cual se modifican los artículos 2o, 4o, y 8o de la Resolución 0001121 del 3 de junio de 2014*, lo que permite realizar los pagos de los servicios que cursan bajo la modalidad de franquicia postal de manera eficiente y en tiempos expeditos al Operador Postal Oficial.

Así mismo, el Ministerio de TIC ha propuesto optimizar la metodología para el cálculo de los servicios que componen la canasta del SPU, igualmente tiene proyectado ampliar la canasta de servicios que hacen parte del SPU, incluyendo los servicios de cecogramas¹, sacas M², y el correo electrónico postal certificado.

Mediante la Ley 2213 de 2022, por la cual se establece la vigencia permanente el Decreto 806 de 2020 y se adoptan medidas para implementar las tecnologías de la información y las comunicaciones en las actuaciones judiciales, fue

¹ **Cecograma.** Impresiones que utilicen signos de cecografía en sistema braille, braille tinta o alto relieve destinadas exclusivamente para el uso de personas no videntes o con limitación visual. Se incluyen dentro de los cecogramas los libros, revistas, libros hablados digitales y el papel destinado para el uso de los ciegos. Los cecogramas tienen un peso de hasta de siete (7) kg.

² **Saca M.** Saca que contiene diarios, publicaciones periódicas y documentos impresos similares, consignados a la dirección del mismo destinatario y con el mismo destino, de hasta treinta (30) kg.



modificado el procedimiento para efectuar las notificaciones personales que deben surtirse en el marco de los procesos regulados por dicho cuerpo normativo.

En ese sentido, el parágrafo 3 del artículo 8 establece que las notificaciones personales reguladas en dicho artículo podrán efectuarse haciendo uso del servicio de correo electrónico postal certificado y los servicios postales electrónicos definidos por la Unión Postal Universal -UPU- con cargo a la franquicia postal, ello en concordancia con el numeral 2.1.4³ del artículo 3 de la Ley 1369 de 2009:

“PARÁGRAFO 3. Para los efectos de lo dispuesto en este artículo, se podrá hacer uso del servicio de correo electrónico postal certificado y los servicios postales electrónicos definidos por la Unión Postal Universal -UPU- con cargo a la franquicia postal.”

Así las cosas, el parágrafo 3 del citado artículo 8, establece que se podrá hacer el envío de mensajes de datos con efectos de notificación judicial a través del servicio del correo electrónico, definido en las Actas de la Unión Postal Universal - UPU, que aplican únicamente al Operador Postal Oficial, definido de la siguiente manera:

“Artículo 14 Correo electrónico, EMS, logística integrada y servicios nuevos.

1. Las administraciones postales podrán convenir entre ellas en participar en los servicios siguientes, que se describen en los Reglamentos:

1. 1. correo electrónico, que es un servicio de transmisión electrónica de mensajes”; (...)

En los términos del citado artículo 8, el uso del servicio de correo electrónico ofrecido por 4-72, en desarrollo de la concesión como operador designado, podrá ser utilizado para el envío de notificaciones judiciales con cargo a la Franquicia Postal y se limita a las entidades a las que por norma se les ha reconocido el derecho a la Franquicia Postal

El financiamiento y el proceso de reconocimiento y pago de la franquicia sobre mensajes de correo electrónico en favor del operador designado se encuentra en etapa de formulación, En tal sentido, el Ministerio tiene contemplado incluir dicho servicio como parte del SPU prestado en Colombia, buscando que el operador postal oficial amplíe su infraestructura tecnología, encuentre nuevos nichos de negocio y mejore la calidad en la prestación de sus servicios.

De otro lado, como se indicó anteriormente el MinTIC, estructuró un proyecto de Ley, el cual, entre otros pretendía transferir recursos al Operador Postal de naturaleza Pública, para su modernización y transformación digital, logrando con ello, una mayor competitividad del OPO en el mercado postal, el cual se desea retomar.

Así mismo, se pretendía incluir un parágrafo al artículo 14 de la Ley 1369 de 2009, permitiéndole al operador la adquisición de un software misional con el objetivo que el operador postal de naturaleza pública, adquiriera un sistema de seguimiento y de trazabilidad de objetos postales, con tecnología de punta, la cual se analizara su eficiencia e impacto para retomar el proyecto en caso de ser viable.

25 - ¿Qué estrategias ha diseñado hasta hoy el MINTIC para garantizar la reactivación económica de la empresa y recuperar en el menor tiempo posible los ingresos dejados de percibir durante la vigencia 2020, 2021 y 2022?

³ **2.1.4 Otros Servicios de Correo.** Todos aquellos servicios que sean clasificados como tales por la Unión Postal Universal.



En primer lugar, es pertinente indicar que el MinTIC no tiene dentro de sus competencias diseñar estrategias para garantizar la reactivación económica en particular de Servicios Postales Nacionales de Colombia S.A.S. El diseño de la estrategia empresarial se encuentra a cargo de los administradores de la compañía. Si bien el Ministerio hace parte de la Junta Directiva de 4-72, el marco de su actuación, conforme a los Estatutos Sociales, se refiere a la aprobación y seguimiento de las estrategias diseñadas por la administración. Esta labor se ha venido desarrollando de forma continúa buscando reducir los costos y que las inversiones repercutan directamente en el ingreso.

Ahora bien, como medida para la reactivación del sector postal, a través del Decreto 887 de 2020 se redujo la contraprestación periódica del 3% al 2.5% de los ingresos brutos por concepto de la prestación de los servicios postales, en el periodo comprendido entre el 1 de julio de 2020 y el 30 de junio de 2022, inclusive. Mediante Decreto 1103 de 2022 la referida contraprestación se redujo al 1.7% de los ingresos brutos por la prestación de los servicios postales, entre el 1° de julio del 2022 y el 30 de junio del 2024, inclusive.

Por otra parte, se discutirá entre las partes la modificación de la fórmula que establece el monto del déficit del Servicio Postal Universal en los términos del Artículo 2.2.8.2.2.5. del Decreto Único Reglamentario 1078 de 2015, con el fin de que reconozca efectivamente el impacto en los costos que el SPU genera en la compañía. Se estima que antes de finalizar el año 2022 se tendrá una definición sobre el particular.

En Junta Directiva Extraordinaria celebrada al finalizar el mes de noviembre del año en curso se designó a una persona con conocimiento y experiencia en el sector postal como nuevo presidente para la compañía, con la misión de generar e implementar las opciones legalmente conducentes para la reactivación empresarial.

En ese contexto los órganos de gobierno corporativo, de los que hace parte el Ministerio de TIC, han ejecutado las gestiones legalmente establecidas para identificar, advertir y mitigar situaciones de riesgo financiero en el contexto de la pandemia y la reactivación económica.

26 - ¿Cuáles son las acciones de inspección, vigilancia y control que ha adelantado el MinTIC para asegurar la prestación eficiente, optima y oportuna de los servicios del operador postal Oficial desde el 2020 a la fecha?

En cuanto a los servicios prestados por el Operador Postal Oficial en adelante "OPO", es importante indicar que conforme a lo dispuesto en los artículos 1 y 18 de la Ley 1369 de 2009, corresponde al Ministerio de Tecnologías de la Información y las Comunicaciones, en relación con los Servicios Postales: "(...) 1. Actuar como Autoridad de Inspección, Control y Vigilancia frente a todos los Operadores Postales, con excepción de la vigilancia sobre el cumplimiento de las normas relacionadas con la protección de la Competencia, la protección del consumidor y el lavado de activos. 2. Adelantar las investigaciones para establecer posibles infracciones al régimen de los servicios postales e imponer las sanciones previstas en la presente ley (...)".

Bajo este contexto, este Ministerio procede a enunciar las acciones llevadas a cabo en materia de Inspección, Vigilancia y Control:

1. Vigilancia e Inspección:



En relación con la prestación del servicio postal a cargo de la sociedad Servicios Postales Nacionales de Colombia S.A.S, en su calidad de Operador Postal Oficial, este Ministerio, en el marco de sus facultades de inspección y vigilancia, ha realizado desde el año 2020 a la fecha, visitas⁴ de inspección encaminadas a verificar el cumplimiento de las obligaciones jurídicas, administrativas, técnicas, financieras y contables previstas en las leyes, decretos, reglamentos y demás normativa vigente, entre otras, la Ley 1369 de 2009, el Decreto 1078 de 2015 y las Resoluciones 724 de 2010, modificada por la Resolución 3271 de 2011, 3676 de 2013, 5050 de 2016 con sus modificaciones y adiciones, 1292 de 2021 y 2296 de 2022. referentes al régimen jurídico del sector postal y de observancia del referido Operador Postal Oficial.

A continuación, se enuncian las mencionadas visitas de inspección respecto el servicio postal prestado, es decir, Mensajería Expresa y Operador de Giros Postales, así:

a) Visita de verificación al OPO referente al servicio postal de Mensajería Expresa:

Vigencia	No. de visitas
2020	0
2021	1
2022	1

Los hallazgos encontrados en las mencionadas visitas se resumen de la siguiente manera:

- **Aspecto jurídico.**
 - No entregó o entregó de manera extemporánea la información solicitada para adelantar la actividad de verificación.
 - Presentó de manera extemporánea el reporte exigido en el artículo 7 de la Resolución 1822 de 2018, relacionado con objetos postales declarados en rezago.
- **Aspecto financiero.**
 - El operador postal no cuenta con contabilidad que permita identificar los registros de los ingresos para mensajería expresa.
- **Aspecto técnico.**
 - No incorporó en la guía del servicio de mensajería expresa individual y masiva, la totalidad de información requerida en la normatividad.
 - No empleó el código postal en las guías del servicio de mensajería expresa individual y masiva.

b) Visita de verificación al OPO referente al servicio postal de Operador Postal de Pago:

Vigencia	No. de visitas
2020	2
2021	2
2022	2

⁴ Con el apoyo del Consultor Consorcio Red Postal Colombia en el marco del contrato de consultoría No. 0000592 de fecha 15 de mayo de 2019 suscrito con el Consorcio Red Postal Colombia, cuyo objeto consiste en: "Brindar asesoría especializada a la Subdirección de Vigilancia y Control de Servicios Postales, en el ejercicio de la vigilancia y control de las obligaciones legales, reglamentarias y regulatorias, en los aspectos jurídicos, técnicos, administrativos y financieros que deben cumplir los Operadores de Servicios Postales legalmente habilitados por el Ministerio de Tecnologías de la Información y las Comunicaciones (Operadores de Mensajería Expresa, Operadores Postales de Pago y Operador Postal Oficial), y la interventoría al contrato estatal de concesión 010 de 2004 sus modificaciones, prórrogas y adiciones". Contrato derivado del Concurso de Méritos No. FTIC-CM-003-2019



Los hallazgos encontrados en las anteriores visitas se resumen de la siguiente manera:

- **Aspecto jurídico.**
 - No entregó, o entregó de manera extemporánea, la información solicitada para adelantar la actividad de verificación.
 - El operador permite a sus colaboradores contratar su actividad postal de pago con terceros, evidenciándose, además, que los contratos celebrados bajo esta figura no están suscritos por el operador SERVICIOS POSTALES NACIONALES.
- **Aspecto financiero.**
 - El operador pagó la contraprestación periódica sobre ingresos inferiores a los realmente causados.
 - No cuenta con contabilidad que permita identificar en forma clara la individualización de la base de los ingresos por concepto giros postales de los colaboradores en el sistema contable.
 - Medición de Riesgos: no se evidencia medición adecuada Sistema de Administración del Riesgo de Liquidez - ARL, ya que, al revisar los saldos de algunos puntos de atención al público, en el sistema de monitoreo en el riesgo alto inferior (base sugerida > caja real) aparece la base de caja sugerida menor a la base de caja real, lo cual evidencia error en el cálculo.
 - Medición de Riesgos SARL: se evidenció al revisar en el sistema de administración de riesgo de liquidez del operador, que alguno de sus colaboradores, no están vinculados al sistema de Administración de Riesgo de Liquidez del operador postal de pago Servicios Postales Nacionales S.A.S., y por consiguiente no se realiza la medición diaria correspondiente, lo que no permite dar cumplimiento a la norma.
- **Aspecto administrativo.**
 - No tiene en todos los puntos de atención al público la publicación de procedimientos PQR y solicitud de indemnización.
 - No tiene en todos los puntos visitados las condiciones de infraestructura física necesarias para la operación en cuanto a condiciones de servicio, horarios, tarifas, aviso interior, aviso exterior.
- **Aspecto técnico.**
 - En algunos de sus puntos de atención, el operador no tiene instalados dispositivos biométricos que permitan autenticación de usuarios.
 - La documentación presentada en relación con la infraestructura utilizada, no está actualizada frente a los cambios y configuración actual.
 - Actividades Operacionales en Esquemas de Tercerización Outsourcing, debido a que el software utilizado por el colaborador Inter Rapidísimo no está controlado, suministrado y administrado por el operador de servicios postales de pago Servicios Postales Nacionales S.A.S.
 - Las pruebas de admisión presentan como nombre de usuario remitente y nombre de usuario beneficiario como "NA".
 - El operador no cumplió con los Lineamientos de Reporte en Línea que se deben cumplir para el formato de numeración decimal, como en el tipo de documento de identificación RC.
- **Aspecto riesgos.**



- Conocimiento de usuario del Sistema de Administración de Riegos de Lavado de Activos y Financiación del Terrorismo - SARLAFT: dado que el operador no cuenta con la implementación del factor biométrico en todos sus puntos de atención.
- Identificación de riesgos SARL: dado que se presentaron fallas en la identificación de riesgos de liquidez, ocasionados por errores en el algoritmo del cálculo de nivel de riesgos.
- No se evidencia diligenciamiento completo de tirillas seleccionadas en la muestra (código postal), el operador remitió sesenta y una (61) tirillas solicitadas de giro generadas por la plataforma tecnológica, de las cuales treinta y ocho (38) tirillas no cuentan con el código postal.
- En relación con el reporte de ausencia de operaciones sospechosas, se evidenció que los reportes se registraron de manera extemporánea.
- Reporte de transacciones en efectivo toda vez que, los reportes se registraron de manera extemporánea.

Conforme lo expuesto y ante los presuntos incumplimientos evidenciados por esta autoridad de vigilancia, inspección y control, la Subdirección de Vigilancia e Inspección de este Ministerio, procedió a dar traslado de los respectivos informes de verificación a la Subdirección de Investigaciones Administrativas de esta entidad, para que en el marco de sus competencias determine dar inicio o no a un procedimiento administrativo sancionatorio de conformidad a lo establecido en el artículo 47 y siguientes de la Ley 1437 de 2011.

De igual manera, las labores de vigilancia y control del Ministerio comprenden, además de las citadas anteriormente, la vigilancia y control del operador postal oficial - OPO (Contrato de Concesión No. 000010 de 2004) cuyo objeto es: *“Regular la forma en que Servicios Postales Nacionales – 472, prestará por concesión el servicio de correo, el cual comprende las actividades de recepción, clasificación, curso y entrega de los objetos postales a nivel nacional e internacional vía superficie y área”*. En este sentido, es importante señalar, que la supervisión del referido contrato de concesión es realizada desde el 3 de septiembre de 2019 por la Subdirección de Asuntos Postales de la Dirección de Industria de Comunicaciones de este Ministerio.

2. Control

En el ejercicio de la función de control, se han adelantado 3 investigaciones administrativas en contra del Operador Postal Oficial, conforme se detalla:

- **BDI⁵ 3284-2020:** Mediante Resolución 1742 del 24 de mayo de 2022 la Dirección determinó imponer a la sociedad SERVICIOS POSTALES NACIONALES S.A. una sanción consistente en multa total de 18 SMLMV, así como algunas amonestaciones, al evidenciar el incumplimiento por parte del operador de sus obligaciones relativas al pago de la contraprestación a su cargo, reporte de formatos, uso del código postal. La citada empresa interpuso recurso de reposición contra esa decisión, sin embargo el Ministerio lo rechazó por extemporáneo.

BDI 3476-2021:

Cargos imputados:

⁵ Base de Datos de Investigación-BDI.



1. Por el presunto incumplimiento de las obligaciones de tercerización de cara al sistema de administración y mitigación del riesgo operativo y tecnológico de información y funcionamiento del que trata la Resolución 3680 de 2013
2. Por el presunto incumplimiento de la implementación, actualización o aplicación de los sistemas de administración y mitigación de riesgo, concretamente el riesgo de liquidez (SARL) que regula la Resolución 3679 de 2013
3. Por el presunto incumplimiento de la implementación, actualización o aplicación de los sistemas de administración y mitigación de riesgos, concretamente el riesgo tecnológico que regula la Resolución 3680 de 2013.
4. Por el presunto incumplimiento de uno o más indicadores técnicos y de calidad de los servicios postales que concretamente establece para su cumplimiento la Resolución 5588 de 2019
5. Por el presunto incumplimiento de la implementación, actualización o aplicación de los sistemas de administración y mitigación de riesgos, particularmente el regulado por la Resolución 2679 de 2016

Estado: Se encuentra en análisis probatorio, con el fin de adoptar una decisión de fondo.

• **BDI 3976-2021:**

Cargos Imputados:

1. Aparente no cumplimiento de la obligación contractual de la cláusula 4 del contrato de concesión, referente a mantener vigente la contratación con terceros
2. Presunto incumplimiento de la obligación contractual de la cláusula 3 del contrato de concesión, literal 3, referente a mantener actualizada la información sobre el número y ubicación de las oficinas y agencias postales y de todos los acuerdos de asociación que celebre con las administraciones postales extranjeras para la prestación del servicio de correo.

Estado: Se está evaluando conforme las pruebas obrantes en el expediente el cumplimiento de obligaciones relacionadas con mantener vigente la contratación con terceros y mantener actualizada la información sobre oficinas, agencias postales y acuerdos de asociación a fin de emitir la decisión de fondo.

28. ¿Cómo ha venido garantizando el ministerio que las obligaciones de esta concesión que pago 4-72 se cumplan?

El Ministerio de Tecnologías de la Información y las Comunicaciones – MinTIC, ha venido garantizando que las obligaciones del Contrato Estatal de Concesión No. 010 de 2004 y sus prórrogas, a cargo de Servicios Postales Nacionales S.A.S., se cumplan, a través de visitas en terreno, haciendo las respectivas verificaciones a indicadores técnicos y de calidad, aplicables a los servicios concesionados, estas visitas se realizan por parte de la interventoría dispuesta para dicho Contrato.

Así las cosas, se han efectuado las siguientes contrataciones de Interventoría para el Contrato Estatal de Concesión 010 de 2004 y sus Prórrogas:

TIPO DE CONTRATACIÓN	CONTRATISTA	No. DE CONTRATO	FECHA DE INICIO	FECHA FINAL	OBJETO DEL CONTRATO
Concurso de Méritos N°FTIC-	CONSORCIO REDES	Contrato No 1246 de 2016	29/12/2016	29/06/2018	"(...) CLÁUSULA PRIMERA. OBJETO: Brindar asesoría especializada a la Subdirección de Vigilancia y Control de



MINISTERIO DE TECNOLOGÍAS DE LA INFORMACIÓN Y LAS COMUNICACIONES

CMA-05-16	POSTALES	Prórroga 1, Modificación 1 al Contrato No 1246 de 2016	NA	29/12/2018	Servicios Postales, en el ejercicio de la vigilancia y control de las obligaciones legales, reglamentarias y regulatorias, en los aspectos jurídicos, técnicos, administrativos y financieros que deben cumplir los Operadores de Servicios Postales, legalmente habilitados por el Ministerio de Tecnologías de la Información y las Comunicaciones (Operadores de Mensajería Expresa, Operadores Postales de Pago y Operador Postal Oficial), y la Interventoría del contrato estatal de concesión 010 de 2004, sus modificaciones, prórrogas y adiciones(...)"
		Prórroga 2, Modificación 2 al Contrato No 1246 de 2016	NA	31/03/2019	
CONCURSO DE MÉRITOS ABIERTO No. FTIC-CM-03-2019	CONSORCIO RED POSTAL COLOMBIA ⁶	Contrato Estatal De Consultoría No. 0000592 De 2019	1/05/2019	1/12/2021	“(…)CLÁUSULA PRIMERA OBJETO.- Brindar asesoría especializada a la Subdirección de Vigilancia y Control de Servicios postales, en ejercicio de la vigilancia y control de las obligaciones legales, reglamentarias y regulatorias, en los aspectos jurídicos, técnicos, administrativos y financieros que deben cumplir los Operadores de Servicios Postales legalmente habilitados por el Ministerio de Tecnologías de la información y las Comunicaciones (Operadores de Mensajería expresa, Operadores Postales de Pago y Operador postal Oficial y la Interventoría al contrato estatal de concesión 010 de 2004 sus modificaciones, prórrogas y adiciones . (...)"
		Otrosí No. 2 Al Contrato De Consultoría No. 592 De 2019	NA	31/12/2022	
		Otrosí No. 3 Al Contrato De Consultoría No. 592 De 2019	NA	15/12/2022	

Así mismo, el alcance de las obligaciones de Interventoría en ambos contratos se consignó de la siguiente forma:

CONTRATO NO 1246 DE 2016	CONTRATO ESTATAL DE CONSULTORÍA NO. 0000592 DE 2019
- Llevar a cabo la interventoría al contrato estatal de concesión No. 010 de 2004, con sus respectivas modificaciones, prórrogas y adiciones, celebrado entre el Ministerio de Tecnologías de la Información y las Comunicaciones y Servicios Postales Nacionales S.A, realizando las siguientes actividades: - Actualizar de manera permanente la matriz de obligaciones en razón a aquellas disposiciones que con posterioridad modifiquen, adicionen o sustituyan las normas vigentes para el servicio postal del Operador Postal Oficial -OPO- Asimismo, deberá ser implementado en el sistema de información para la gestión y control de las alarmas Temprana (SIAT). - Realizar seguimiento técnico, administrativo, financiero, contable y jurídico a la ejecución del contrato. - Verificar que el concesionario cumpla con el objeto y obligaciones del contrato de concesión 010 de 2004 con sus respectivas modificaciones, prórrogas y adiciones, en términos de calidad, cantidad y oportunidad de los servicios contratados. Actividad que se realizará a partir de la suscripción del acta de inicio. - Certificar el cumplimiento de las obligaciones y actividades a cargo del concesionario. - Revisar mensualmente el valor de la franquicia postal {verificación de todos los envíos realizados por el OPO	a) Llevar a cabo la interventoría al contrato estatal de concesión No. 010 de 2004, con sus respectivas modificaciones, prórrogas y adiciones, celebrado entre el Ministerio de Tecnologías de la Información y las Comunicaciones y Servicios Postales Nacionales S.A, realizando las siguientes actividades: b) Actualizar de manera permanente la matriz de obligaciones en razón a aquellas disposiciones que con posterioridad modifiquen, adicionen o sustituyan las normas vigentes para el servicio postal del Operador Postal Oficial -OPO- Asimismo, deberá ser implementado en el sistema de información para la gestión y control de las alarmas Temprana (SIAT). c) Realizar seguimiento técnico, administrativo, financiero, contable y jurídico a la ejecución del contrato. d) Verificar que el concesionario cumpla con el objeto y obligaciones del contrato de concesión 010 de 2004 con sus respectivas modificaciones, prórrogas y adiciones, en términos de calidad, cantidad y oportunidad de los servicios contratados. Actividad que se realizará a partir de la suscripción del acta de inicio. e) Certificar el cumplimiento de las obligaciones y actividades a cargo del concesionario. f) Revisar, analizar y verificar el valor de la franquicia postal (verificación de todos los envíos realizados por el OPO de los franquiciados postales) y certificar el pago correspondiente.

⁶ El Otrosí No. 1 Al Contrato De Consultoría No. 592 De 2019, no genera una prórroga, toda vez que el mismo se encuentra relacionado a la medidas tomadas con ocasión a la Resolución 385 del 12 de marzo de 2020 del Ministerio de Salud y Protección Social, mediante el cual se declaró la emergencia sanitaria en todo el territorio nacional.





CONTRATO NO 1246 DE 2016	CONTRATO ESTATAL DE CONSULTORÍA NO. 0000592 DE 2019
de los franquiciados postales) y certificar el pago correspondiente. - Revisar mensualmente el costo total de la operación de los envíos postales, en el marco de la concesión como Operador Postal Oficial, aprobando la correcta utilización de los recursos que gira el FONTIC a Servicios Postales Nacionales S.A. por concepto del déficit que se ocasione, con motivo de la prestación de los Servicios incluidos dentro del Servicio Postal Universal S.P.U. en los términos establecidos en el artículo 13 de la Ley 1359 de 2009 y el artículo 2.2.8.2.2.6 del Decreto 1078 de 2015. - Auditar mensualmente la prestación del servicio de área de reserva. - Auditar la prestación de los servicios de giros internacionales. Todo lo anterior, teniendo en cuenta los parámetros establecidos por la Subdirección de Vigilancia y Control de Servicios Postales de la Dirección de Vigilancia y Control del Ministerio de las Tecnologías de la Información y las Comunicaciones	g) Revisar, analizar y verificar los costos, gastos e ingresos de la operación de los envíos postales, en el marco de la concesión como Operador Postal Oficial, aprobando la correcta utilización de los recursos que gira el FONTIC a Servicios Postales Nacionales S.A. por concepto del déficit que se ocasione, con motivo de la prestación de los Servicios incluidos dentro del Servicio Postal Universal S.P.U. en los términos establecidos en el artículo 13 de la Ley 1369 de 2009 y el artículo 2.2.8.2.2.6 del Decreto 1078 de 2015. h) Revisar, analizar y verificar la prestación del servicio de área de reserva. i) Verificar el cumplimiento de las obligaciones contenidas en la normatividad para la prestación de los servicios de giros internacionales IFS. Todo lo anterior, teniendo en cuenta los parámetros establecidos por la Subdirección de Vigilancia y Control de Servicios Postales de la Dirección de Vigilancia y Control del Ministerio de las Tecnologías de la Información y las Comunicaciones, los cuales serán comunicados al contratista en las reuniones de seguimiento que se lleven a cabo durante toda la ejecución del contrato.

Conforme a lo anterior, el conjunto de actividades que permiten garantizar el seguimiento al cumplimiento de las obligaciones del contrato Estatal de Concesión No. 010 de 2004 y sus prórrogas, está enmarcado en las siguientes estrategias:

- Verificaciones a la Red Postal Oficial – 4-72.
- Seguimiento cumplimiento obligaciones Matriz de Obligaciones del Operador Postal Oficial.
- Medición de Indicadores técnicos y de calidad del SPU.

➤ VERIFICACIONES RED POSTAL COLOMBIA

Dando cumplimiento al cronograma y esquema de actividades de verificación requeridas por el Ministerio, se presentan los resultados de las visitas de inspección a los puntos de atención al público donde prestan sus servicios los Operadores que conforman la Red Postal Oficial, así:

RESULTADO VERIFICACIONES A RED POSTAL OFICIAL – 4-72

La presentación de los resultados contiene el desarrollo de los siguientes aspectos:

- Cobertura de verificaciones a nivel nacional.
- Pruebas de envío.
- Consolidado Novedades / Hallazgos.



COBERTURA DE VERIFICACIONES A NIVEL NACIONAL

A continuación, se presenta el acumulado de las verificaciones realizadas a los puntos de atención del Operador Postal Oficial en los últimos 6 años:

TOTAL VERIFICACIONES OPERADOR POSTAL OFICIAL – OPO								
Tipo punto de servicio 4-72	2017	2018	2019	2020	2021	2022	Total visitas puntos de atención 4-72	Participación por tipo de punto de atención
Expendios SPU	189	194	160	115	118	130	906	61%
Puntos de Venta	76	54	75	44	60	52	361	24%
Aliado Comercial	44	61	49	22	29	23	228	15%
Total Visitas	309	309	284	181	207	205	1495	100%

Tabla 1. Acumulado verificaciones realizadas a puntos de atención OPO.

PRUEBAS DE ENVÍO

A continuación, se presenta el acumulado de las pruebas de envío realizadas por el Consorcio Red Postal Colombia en los puntos de presencia física del Operador Postal Oficial en todo el territorio nacional, para los años 2019, 2020, 2021 y 2022:

CONSOLIDADO PRUEBAS DE ENVÍO OPERADOR POSTAL OFICIAL							
CONJUNTO DE SERVICIOS SPU	2019	2020	2021	2022	TOTAL PRUEBAS	% PARTICIPACIÓN SERVICIO SPU	
Correspondencia no prioritaria normal (sin certificación)	31	35	25	22	113	30%	
Correspondencia no prioritaria certificada	0	0	13	22	35	9%	
Correspondencia prioritaria normal (sin certificación)	24	18	11	15	68	18%	
Correspondencia prioritaria certificada	0	0	12	24	36	10%	
Encomienda normal (sin certificación)	10	11	5	8	34	9%	
Encomienda certificada	0	0	7	4	11	3%	
Servicio de correo telegráfico	7	7	0	0	14	4%	
Correspondencia prioritaria internacional certificada	2	6	7	3	18	5%	
Correspondencia prioritaria normal internacional (sin certificación)	0	0	1	1	2	1%	
Correspondencia no prioritaria internacional certificada	0	0	0	0	0	0%	
Correspondencia no prioritaria normal internacional (sin certificación)	1	3	0	0	4	1%	
Encomienda internacional certificada	0	0	0	0	0	0%	
Encomienda normal internacional (sin certificación)	0	0	0	0	0	0%	
Correo Certificado nacional	17	15	10	1	43	11%	
TOTALES	92	95	91	100	378	100%	

Tabla 2. Acumulado pruebas de envío servicios SPU realizadas en puntos de atención OPO.

CONSOLIDADO NOVEDADES / HALLAZGOS

Se presenta el comparativo y el porcentaje de reincidencia en el presunto incumplimiento de las obligaciones del Operador Postal Oficial para los periodos 2019, 2020, 2021 y 2022.



MINISTERIO DE TECNOLOGÍAS DE LA INFORMACIÓN Y LAS COMUNICACIONES

ACUMULADO DE HALLAZGOS Y REINCIDENCIA DE PRESUNTOS INCUMPLIMIENTOS EVIDENCIADOS EN EL MARCO DE LAS VERIFICACIONES PUNTOS DE ATENCIÓN OPERADOR POSTAL OFICIAL 2019 – 2020 – 2021 - 2022								
Cód. No	NOMBRE DE LA OBLIGACIÓN	2019	2020	2021	2022	TOTAL	% PARTICIPACIÓN SOBRE TOTAL	% REINCIDENCIA INCUMPLIMIENTO
4-3-5	Aprobación de tarifas por el MINTIC ⁷	8	10	1	0	19	8%	46%
4-3-6	Divulgación de información de tarifas y condiciones del servicio	8	6	1	10	25	10%	61%
4-3-8	Condiciones para la prestación del Servicio de encomienda	3	7	1	0	11	4%	27%
4-3-9	Condiciones para la prestación del servicio de correspondencia urbana y nacional no prioritaria	5	7	1	0	13	5%	32%
4-3-15	Personal con capacitación requerida	8	9	7	3	27	11%	66%
4-3-17	Uso de estampillas en el SPU	3	2	1	0	6	2%	15%
4-3-18	Cubrimiento geográfico para el servicio de correo telegráfico	2	5	0	12	19	8%	46%
4-3-19	Prestación del servicio con cobertura Nacional e Internacional	0	0	0	4	4	2%	10%
4-3-20	Información actualizada sobre oficinas, agencias postales y acuerdos de asociación	7	7	6	7	27	11%	66%
4-3-21	Recepción de envíos de objetos postales	6	10	10	9	35	14%	85%
4-3-22	Descuentos Tarifarios	0	0	0	10	10	4%	24%
4-4-2	Cumplimiento de indicadores técnicos y de calidad - Cubrimiento	5	0	0	0	5	2%	12%
4-4-3	Disponibilidad de los puntos de atención al público del Operador Postal Oficial	8	10	9	10	37	15%	90%
4-4-5	Cumplimiento de indicadores técnicos y de calidad - Tiempos de entrega	7	0	0	0	7	3%	17%
TOTAL HALLAZGOS		70	73	37	65	245	100%	

Tabla 3. Acumulado hallazgos / novedades obligaciones OPO 2019, 2020, 2021 y 2022.

➤ SEGUIMIENTO OBLIGACIONES A TRAVÉS DE LOS INFORMES MENSUALES DE INTERVENTORÍA

Mensualmente, la Interventoría determina el cumplimiento de las obligaciones establecidas en la matriz de obligaciones del OPO, en concordancia con lo establecido en el Contrato Estatal de Concesión No. 010 de 2004 y sus prórrogas, información que queda consignada en los informes mensuales generados durante la ejecución de su contrato al corte de noviembre de 2022, como se relaciona a continuación:

PERIODO	DOCUMENTO	FECHA
Mayo 2019	SP-CRPC-SVC-005-19 con radicado No. 191027761	06-06-2019
Junio 2019	SP-CRPC-SVC-016-19 con radicado No. 191032314	05-07-2019
Julio 2019	SP-CRPC-SVC-034-19 con radicado No. 191038254	09-08-2019
Agosto 2019	SP-CRPC-SVC-052-19 con radicado No. 191042826	04-09-2019
Septiembre 2019	SP-CRPC-SVC-069-19 con radicado No. 191050406	09-10-2019
Octubre 2019	SP-CRPC-SVC-087-19 con radicado No. 191055245	06-11-2019
Noviembre 2019	SP-CRPC-SVC-101-19 con radicado No. 191060957	05-12-2019
Diciembre 2019	SP-CRPC-SVC-126-19 con radicado No. 191063926	23-12-2019
Enero 2020	SP-CRPC-SVC-140-20 con radicado No. 201007003	10-02-2020
Febrero 2020	SP-CRPC-SVC-153-20 con radicado No. 201012694	06-03-2020
Marzo 2020	SP-CRPC-SVC-168-20 con radicado No. 201017823	06-04-2020
Abril 2020	SP-CRPC-SVC-193-20 con radicado No. 201022649	04-05-2020
Mayo 2020	SP-CRPC-SVC-203-20 con radicado No. 201029023	03-06-2020
Junio 2020	SP-CRPC-SVC-222-20 con radicado No. 201035913	03-07-2020
Julio 2020	SP-CRPC-SVC-244-20 con radicado No. 201044348	05-08-2020

⁷ El Concesionario no cumplió con la obligación en dichos periodos debido a que no aplicó las últimas tarifas aprobadas por MINTIC en el año 2017 para totalidad de los servicios que hacen parte del SPU (solo aplicó las tarifas aprobadas para el servicio de encomienda).





MINISTERIO DE TECNOLOGÍAS DE LA INFORMACIÓN Y LAS COMUNICACIONES

PERIODO	DOCUMENTO	FECHA
Agosto 2020	SP-CRPC-SVC-260-20 con radicado No. 201051486	04-09-2020
Septiembre 2020	SP-CRPC-SVC-280-20 con radicado No. 201059354	06-10-2020
Octubre 2020	SP-CRPC-SVC-311-20 con radicado No. 201066172	04-11-2020
Noviembre 2020	SP-CRPC-SVC-338-20 con radicado No. 201072519	01-12-2020
Diciembre 2020	SP-CRPC-SVC-376-20 con radicado No. 201077888	23-12-2020
Enero 2021	SP-CRPC-SVC-398-20 con radicado No. 211009028	04-02-2021
Febrero 2021	SP-CRPC-SVC-422-21 con radicado No. 211017257	04-03-2021
Marzo 2021	SP-CRPC-SVC-439-21 con radicado No. 211026290	06-04-2021
Abril 2021	SP-CRPC-SVC-459-21 con radicado No. 211035166	04-05-2021
Mayo 2021	SP-CRPC-SVC-482-21 con radicado No. 211044053	02-06-2021
Junio 2021	SP-CRPC-SVC-503-21 con radicado No. 211053163	06-07-2021
Julio 2021	SP-CRPC-SVC-520-21 con radicado No. 211063430	04-08-2021
Agosto 2021	SP-CRPC-SVC-542-21 con radicado No. 211072933	06-09-2021
Septiembre 2021	SP-CRPC-SVC-578-21 con radicado No. 211083094	11-10-2021
Octubre 2021	SP-CRPC-SVC-585-21 con radicado No. 211091891	10-11-2021
Noviembre 2021	SP-CRPC-SVC-606-21 con radicado No. 211099943	7-12-2021
Diciembre 2021	SP-CRPC-SVC-630-21 con radicado No. 211104569	24-12-2021
	SP-CRPC-SVC-648-22 con radicado No. 221008947	07-02-2022
Enero 2022	SP-CRPC-SVC-654-22 con radicado No. 221009847	09-02-2022
Febrero 2022	SP-CRPC-SVC-679-22 con radicado No. 221019111	10-03-2022
Marzo 2022	SP-CRPC-SVC-701-22 con radicado No. 221029029	08-04-2022
Abril 2022	SP-CRPC-SVC-734-22 con radicado No. 221038528	13-05-2022
Mayo 2022	SP-CRPC-SVC-762-22 con radicado No. 221046559	13-06-2022
Junio 2022	SP-CRPC-SVC-782-22 con radicado No. 221054963	11-07-2022
Julio 2022	SP-CRPC-SVC-817-22 con radicado No. 221064644	11-08-2022
Agosto 2022	SP-CRPC-SVC-842-22 con radicado No. 221074040	14-09-2022
Septiembre 2022	SP-CRPC-SVC-873-22 con radicado No. 221082618	12-10-2022
Octubre 2022	SP-CRPC-SVC-902-22 con radicado No. 221092511	15-11-2022
Noviembre 2022	SP-CRPC-SVC-916-22 con radicado No. 221098239	5-12-2022

Tabla 4. Relación de Informes mensuales de Interventoría.

➤ MEDICIÓN DE INDICADORES TÉCNICOS Y DE CALIDAD DEL SPU:

Mensualmente, la Interventoría determina el cumplimiento de los indicadores técnico y de calidad del SPU, en concordancia con lo establecido en la Resolución 6128 de 2020, información que queda consignada en los informes respectivos, como se relaciona a continuación:

ASUNTO	RADICADO MINTIC	FECHA RADICADO
Reporte de indicadores de calidad SPU mes de mayo de 2019	191029768	18/06/2019
Reporte de indicadores de calidad SPU mes de junio de 2019	191034131	17/07/2019
Reporte de Indicadores de calidad del SPU mes de Julio de 2019	191039317	15/08/2019
Reporte de Indicadores de calidad del SPU mes de Agosto de 2019	191045432	17/09/2019
Reporte de Indicadores de calidad del SPU mes de septiembre de 2019.	191052170	18/10/2019
Reporte de indicadores de calidad del SPU mes de octubre de 2019	191057284	18/11/2019
Reporte de indicadores de calidad SPU mes de noviembre de 2019	Sin radicado	17/12/2019
Reporte de indicadores de calidad SPU mes de diciembre de 2019	Sin radicado	16/01/2020
Reporte de Indicadores de calidad del SPU mes de enero de 2020	201008739	18/02/2020
Reporte de Indicadores de calidad del SPU mes de febrero de 2020	201014542	17/03/2020
Reporte de Indicadores de calidad del SPU mes de marzo de 2020	Sin radicado	17/04/2020
Reporte de indicadores de calidad del SPU mes de abril de 2020	Sin radicado	22/05/2020
Reporte de indicadores de calidad del SPU mes de mayo de 2020	Sin radicado	17/06/2020





Reporte de indicadores de calidad del SPU mes de junio de 2020	E28101038-S	16/07/2020
Reporte de indicadores de calidad del SPU mes de julio de 2020	Sin radicado	19/08/2020
Reporte de indicadores de calidad del SPU mes de agosto de 2020	Sin radicado	16/09/2020
Reporte de indicadores de calidad del SPU mes de septiembre de 2020	Sin radicado	15/10/2020
Reporte de indicadores de calidad del SPU mes de octubre de 2020	Sin radicado	16/11/2020
Reporte de indicadores de calidad del SPU mes de noviembre de 2020	Sin radicado	17/12/2020
Reporte de indicadores de calidad SPU mes de diciembre de 2020	Sin radicado	18/01/2021
Reporte de Indicadores de calidad del SPU mes de enero de 2021	Sin radicado	17/02/2021
Reporte de Indicadores de calidad del SPU mes de febrero de 2021	Sin radicado	18/03/2021
Reporte de Indicadores de calidad del SPU mes de marzo de 2021	Sin radicado	16/04/2021
Reporte de indicadores de calidad del SPU mes de abril de 2021	Sin radicado	19/05/2021
Reporte de indicadores de calidad del SPU mes de mayo de 2021	Sin radicado	23/06/2021
Reporte de indicadores de calidad del SPU mes de junio de 2021	Sin radicado	27/07/2021
Reporte de indicadores de calidad del SPU mes de julio de 2021	Sin radicado	20/08/2021
Respuesta OPO-157-21. Alcance Indicador SPU Junio y Julio 2021	Sin radicado	2/09/2021
Reporte de indicadores de calidad del SPU mes de agosto de 2021	Sin radicado	16/09/2021
Reporte de indicadores de calidad del SPU mes de septiembre de 2021	Sin radicado	19/10/2021
Reporte de indicadores de calidad del SPU mes de octubre de 2021	Sin radicado	18/11/2021
Reporte de indicadores de calidad del SPU mes de noviembre de 2021	211103243	20/12/2021
Reporte de indicadores técnicos y de calidad del SPU mes de diciembre de 2021	221006300	27/01/2022
Reporte de indicadores técnicos y de calidad del SPU mes de enero de 2022.	221014707	25/02/2022
Reporte Indicadores Técnicos y de Calidad del SPU febrero 2022	221022864	23/03/2022
Reporte Indicadores Técnicos y de Calidad del SPU marzo 2022	221032074	21/04/2022
Reporte Indicadores Técnicos y de Calidad del SPU abril 2022	221041103	23/05/2022
Reporte Indicadores Técnicos y de Calidad del SPU mayo 2022	221049451	23/06/2022
Reporte Indicadores Técnicos y de Calidad del SPU junio 2022	221058220	21/07/2022
Reporte Indicadores Técnicos y de Calidad del SPU julio 2022	221067731	23/08/2022
Reporte Indicadores Técnicos y de Calidad del SPU agosto 2022	221077504	26/09/2022
Reporte Indicadores Técnicos y de Calidad del SPU septiembre 2022	221085266	21/10/2022
Reporte Indicadores Técnicos y de Calidad del SPU octubre 2022	221095322	23/11/2022

Tabla 5. Resultados medición indicadores técnicos y de calidad del SPU – Interventoría.

De acuerdo con todo lo anterior, se evidencia el seguimiento que el Ministerio ha venido realizando al cumplimiento de las obligaciones del contrato de concesión 00010 de 2014 y sus prórrogas con apoyo de una Interventoría, con el fin de mantener el control minucioso de las actividades a cargo de Servicios Postales Nacionales S.A.S.

29 - ¿Cuáles son las acciones que ha adelantado el MinTIC y la CRC para evitar que operadores privados presten servicios en el mercado protegido que es de naturaleza pública y que según el área de reserva garantizan la viabilidad y estabilidad financiera del operador postal oficial?

Se da respuesta en la pregunta 30.

30 - ¿El artículo 15 de la Ley 1369 de 2009, indica: Área de Reserva. El Operador Postal Oficial o Concesionario de Correo será el único autorizado para prestar los servicios de correo a las entidades



definidas como integrantes de la Rama Ejecutiva, Legislativa y Judicial del Poder Público. De acuerdo a lo anterior, indique cuáles Entidades de la Rama ejecutiva, legislativa y judicial del poder público han incumplido con este acuerdo y ¿Qué acciones (...) jurídicas ha tomado el MINTIC? (sic)

Con respecto a las preguntas 29 y 30 se da la siguiente respuesta:

En lo que respecta al MinTIC, se aclara, que en el marco de las facultades de vigilancia, inspección y control, se realizan visitas de inspección a los operadores postales de mensajería expresa, con el fin de verificar que los operadores postales cumplan con las obligaciones jurídicas, administrativas, técnicas, financieras y contables derivadas de la habilitación otorgada por esta entidad. En este sentido, las visitas permiten verificar de manera directa que los operadores postales de mensajería expresa por un lado presten los servicios postales en el marco de la normativa vigente y de la habilitación otorgada por parte de este Ministerio, aunado a validar que los servicios prestados no correspondan a aquellos propios o exclusivos del Operador Postal Oficial- OPO.

Adicionalmente, por parte de este Ministerio, se han adelantado actuaciones de oficio o a petición de parte, en relación con presuntos operadores postales ilegales o de personas jurídicas que utilicen los servicios postales prestados por terceros que no se encuentren inscritos en el Registro de Operadores Postales y/o no cuenten con la debida habilitación otorgada por esta cartera Ministerial, lo anterior con fundamento en el artículo 40 de la Ley 1369 de 2009⁸.

Conforme lo expuesto y en lo que respecta al área de reserva del OPO contemplada en el artículo 15 de la Ley 1369 de 2009⁹, es importante indicar, que si bien el OPO es el único autorizado para la prestación de los servicios de correo a las entidades integrantes de la Rama Ejecutiva, Legislativa y Judicial del Poder Público, también lo es, que el mismo artículo 15 ibidem, menciona la excepción relacionada con que dichas entidades puedan contratar a operadores postales de mensajería expresa debidamente habilitados, de acuerdo con sus necesidades y de conformidad a la ley de contratación que les aplique.

En este escenario, cabe resaltar que este Ministerio, no cuenta con las competencias para determinar si dicho proceso de contratación es válido o no, ya que el control disciplinario y fiscal está en cabeza de la Procuraduría General de la Nación y la Contraloría General de la República respectivamente.

De otra parte, informamos que, de acuerdo con lo establecido en el artículo 21 de la ley 1755 de 2015, para complementar la respuesta al numeral 29 de su cuestionario, procedimos a dar traslado a la Comisión de Regulación de Comunicaciones (CRC) por medio del radicado MinTIC 222127328 para que de respuesta conforme a sus competencias.

31 - ¿Cuáles son los servicios que actualmente tiene contratado el MINTIC y/o sus entidades adscritas con Servicios Postales Nacionales? Indique objeto del contrato, duración y valor.

⁸ "ARTÍCULO 40. PRESTACIÓN Y/O UTILIZACIÓN ILEGAL DE LOS SERVICIOS POSTALES. El que de cualquier manera preste servicios postales a terceros sin estar inscrito en el Registro de Operadores Postales, se sancionará con multa de quinientos (500) a mil (1.000) salarios mínimos legales mensuales vigentes, cierre de las instalaciones del operador ilegal y decomiso definitivo de los elementos con los cuales se está prestando el servicio, tales como, guías, sobres, avisos y la red de sistemas en donde se encuentre la información relacionada con la actividad de los servicios postales que preste. De igual manera, serán sancionadas las personas jurídicas que utilicen los servicios postales prestados por terceros que no se encuentren inscritos en el Registro de Operadores Postales y cuenten con la debida habilitación del Ministerio de Tecnologías de la Información y las Comunicaciones. Lo anterior, sin perjuicio de las acciones judiciales a que haya lugar. (...)."

⁹ "Artículo 15. Área de Reserva. El Operador Postal Oficial o Concesionario de Correo será el único autorizado para prestar los servicios de correo a las entidades definidas como integrantes de la Rama Ejecutiva, Legislativa y Judicial del Poder Público. Los entes públicos de acuerdo con las necesidades de su gestión podrán contratar servicios de mensajería expresa, de conformidad con la Ley de contratación que les rija. PARÁGRAFO. Deberes especiales de los usuarios del sector oficial. El incumplimiento de las entidades oficiales de sus deberes como usuarios de los servicios postales, especialmente en lo relativo a la incorporación en los respectivos presupuestos de apropiaciones suficientes y el pago efectivo de los servicios utilizados, será causal de mala conducta."



MINISTERIO DE TECNOLOGÍAS DE LA INFORMACIÓN Y LAS COMUNICACIONES

Una vez verificados las bases de contratación que reposan en esta entidad, así como los registros de contratación que reposan en el Sistema Electrónico para la Contratación Pública SECOP II tanto para el Fondo Único de Tecnologías de la Información y las Comunicaciones (FUTIC) y el Ministerio de Tecnologías de la Información y las Comunicaciones (MINTIC), se encontraron los siguientes contratos vigentes suscritos con Servicios Postales Nacionales así:

Nº Contrato	Objeto del Contrato	Fecha de Suscripción	Fecha de Terminación inicial	Valor Total del Contrato
767-2022	Aunar esfuerzos técnicos, administrativos, jurídicos y financieros para continuar la administración, operación difusión y apropiación del código postal de la República de Colombia, con el fin de contribuir en la generación de valor en los ciudadanos, en el comercio electrónico y en el sector postal, acorde con las líneas de acción contempladas en el plan de modernización del sector postal 2020 – 2024 y de esta forma mejorar la competitividad de la Industria de Comunicaciones.	10-10-22	29-09-23	\$1.086.948.622

Nº Contrato	Objeto del Contrato	Fecha de Suscripción	Fecha de Terminación inicial	Valor Total del Contrato
869-2022	Prestar el servicio integral de administración, custodia y salvaguarda de los Archivos de Gestión, Central y del Centro de Documentación Técnica del Ministerio/Fondo Único TIC, así como la intervención de los archivos de las extintas Entidades del sector a cargo del Ministerio TIC, teniendo en cuenta los lineamientos del Archivo General de la Nación y las disposiciones aplicables en la materia.	28-11-22	31-03-24	\$29.842.255.783
873-2022	Prestar el servicio de admisión, curso y entrega de correspondencia a nivel local, nacional e internacional y demás envíos postales que requiera el Ministerio - Fondo Único de Tecnologías de la Información y las Comunicaciones	28-11-22	30-06-24	\$ 626.953.947
015-2018	ENTREGAR A TÍTULO DE COMODATO EL BIEN INMUEBLE DE PROPIEDAD DEL MINISTERIO DE TECNOLOGÍAS DE LA INFORMACIÓN Y LAS COMUNICACIONES UBICADO EN EL PRIMER PISO DEL EDIFICIO MURILLO TORO CALLE 12B NO. 7 –41 LOCAL 8.	23-12-2018	31-10-2023	\$0

Le informamos que de acuerdo con lo establecido en el artículo 21 de la ley 1755 de 2015 y para dar respuesta integral a este numeral de su cuestionario, procedimos a dar traslado a las siguientes entidades, para que, en el marco de sus competencias, suministren respuesta a esta pregunta:

Comisión de Regulación de Comunicaciones por medio del radicado MinTIC 222127328
Agencia Nacional del Espectro por medio del radicado MinTIC 222127373
Agencia Nacional Digital por medio del radicado MinTIC 222127358
RTVC por medio del radicado MinTIC 222127381
Computadores para Educar por medio del radicado MinTIC 222127342



Ministerio de Tecnologías de la Información y las Comunicaciones
Edificio Murillo Toro, Carrera 8a, entre calles 12A y 12B
Código Postal: 111711 . Bogotá, Colombia
T: +57 (1) 3443460 Fax: 57 (1) 344 2248
www.mintic.gov.co



32 - En el tema de regulación, cual ha sido la actualización normativa que se ha hecho para fortalecer el negocio de los servicios postales financieros, giros 472.

En primer lugar, es importante señalar que en Colombia la Ley 1369 de 2009, define los Servicios Postales de Pago como el conjunto de servicios de pago prestados mediante el aprovechamiento de la infraestructura postal exclusivamente, actividad que debe diferenciarse de las actividades financieras, reguladas por el Ministerio de Hacienda y Crédito Público. De otro lado, en virtud de las competencias conferidas por la ley 1369 de 2009, el Ministerio de Tecnologías de la información y las Comunicaciones es el ente encargado de otorgar las habilitaciones para la prestación del servicio postal de pago¹⁰ en la modalidad de giros nacionales. A través de este servicio se ordenan pagos a personas naturales o jurídicas por cuenta de otras, en el territorio nacional, a través de una red postal, cuya modalidad de envío puede ser física o electrónica. Es fundamental aclarar que este servicio no constituye una actividad financiera, como parece sugerirse en la pregunta.

En lo concerniente al servicio de giros internacionales, por disposición de la ley está reservado de manera exclusiva al Operador Postal Oficial, cuya concesión actualmente se encuentra en cabeza de la sociedad pública Servicios Postales Nacionales S.A.S., quien debe desarrollar esta actividad a través de operadores postales oficiales designados en los países miembros de la Unión Postal Universal.

Al respecto es importante mencionar la normativa aplicable a los operadores postales de pago, que puntualmente establece los requisitos patrimoniales y las obligaciones atinentes a los sistemas de administración de riesgos:

- Resolución 3676 de 2013, Sistema de Control Interno.
- Resolución 3678 de 2013. Requisitos de tipo patrimonial y de mitigación de riesgos.
- Resolución 3679 de 2013, Sistema de Administración del Riesgo de Liquidez (SARL).
- Resolución 3680 de 2013, Sistema de Administración y mitigación del Riesgo Operativo y de tipo tecnológico, de información y funcionamiento (SARO).
- Resolución 1292 de 2021 modificada por la Resolución 003 de 2002 y así vez por la Resolución 2296 de 2022, en relación con el Sistema de Administración del Riesgo de Lavado de Activos y Financiación del Terrorismo (SARLAFT), ello teniendo en cuenta que el sector postal de pago definido en la Ley 1369 de 2009 hace parte de un sector de la economía nacional a través del cual circulan dineros del público, por lo cual acogiendo las recomendaciones del Grupo de Acción Financiera de Latinoamérica, fue necesario realizar ajustes a esta normativa

En tal sentido, es importante mencionar que los servicios postales de giros nacionales son prestados en libre competencia, es decir, que la efectividad de dicho segmento depende de la calidad operativa y capilaridad con la que cuente el operador postal de pago. En ese sentido, a través de la regulación no es posible fortalecer el negocio de ningún actor del mercado en particular, so pena de viciar de legalidad la norma respectiva y alterar las condiciones del mercado.

¹⁰ **2.2 Servicios Postales de Pago.** Conjunto de servicios de pago prestados mediante el aprovechamiento de la infraestructura postal exclusivamente. Se consideran servicios postales de pago entre otros:

2.2.1 Giros Nacionales. Servicio mediante el cual se ordenan pagos a personas naturales o jurídicas por cuenta de otras, en el territorio nacional, a través de una red postal. La modalidad de envío podrá ser entre otras, física o electrónica.

2.2.2 Giros Internacionales. Servicio prestado exclusivamente por el Operador Postal oficial o concesionario de Correo, mediante el cual se envía dinero a personas naturales o jurídicas por cuenta de otras, en el exterior. La modalidad de envío podrá ser, entre otras, física o electrónica. Los giros internacionales están sometidos a lo señalado en la Ley 9ª de 1991, sus modificaciones, adiciones y reglamentos.



En el caso del servicio de giros postales internacionales, el mismo puede ser prestado por los operadores designados de los países miembros de la Unión Postal Universal, de acuerdo a sus análisis comerciales y autonomía administrativa y financiera, así como de los que se incrementen en los convenios bilaterales que suscriba el OPO con los diferentes miembros de la Unión Postal Universal, con lo cual podría aumentar la cantidad de transacciones, lo que conllevaría a un incremento del ingreso por esta línea de negocio.

33 - Cual ha sido la inversión y el apoyo del MintIC para garantizar la prestación del servicio y ampliar el mercado de giros postales en todo el territorio nacional a través del OPO.

Como se indicó anteriormente de acuerdo con lo establecido en la Ley 1369 de 2009¹¹, este servicio es prestado en libre competencia en el territorio nacional, de este modo, el Operador Postal Oficial tiene la libertad económica, operativa, que le permita con innovación y eficiencia prestar un servicio de calidad. Es pertinente reiterar que al tratarse de un servicio en régimen de libre competencia al MINTIC no le es posible fortalecer el negocio de ningún actor del mercado en particular, so pena de alterar las condiciones del mercado.

Este Ministerio queda a su disposición para atender cualquier información adicional, al igual que manifiesta la voluntad de colaborar con la actividad legislativa dentro de los parámetros constitucionales y legales.

¹¹ ARTÍCULO 3o. DEFINICIONES. Para todos los efectos, se adoptan las siguientes definiciones:

(...) 4.2 Operador de Servicios Postales de Pago. Persona jurídica, habilitada por el Ministerio de Tecnologías de la Información y las Comunicaciones para prestar servicios postales de pago, y está sometido a la reglamentación que en materia de lavado de activos disponga la ley y sus decretos reglamentarios. (...)

ARTÍCULO 4o. REQUISITOS PARA SER OPERADOR POSTAL. Para ser operador postal se requiere estar habilitado por el Ministerio de Tecnologías de la Información y las Comunicaciones y estar inscrito en el registro de operadores postales. La habilitación por parte del Ministerio de Tecnologías de la Información y las Comunicaciones causará una contraprestación periódica a favor del Fondo de Tecnologías de la Información y las Comunicaciones, y se otorgará previamente al cumplimiento de los siguientes requisitos:

- a) Acreditar ser una persona jurídica nacional o extranjera legalmente establecida en Colombia y que su objeto social principal sea la prestación de servicios postales.
- b) Demostrar un capital social mínimo de mil (1.000) salarios mínimos legales mensuales vigentes.
- c) Definir las características del servicio a prestar en cuanto al ámbito geográfico en el cual desarrollará su actividad; tipo de servicio a prestar; y estructura operativa, que permita asegurar la idoneidad y capacidad para prestar el servicio. Las condiciones operativas deberán ser verificadas por el Ministerio de Tecnologías de la Información y las Comunicaciones.
- d) Pagar el monto derivado de su habilitación previamente a la suscripción o expedición del correspondiente acto administrativo de habilitación.

El término de duración del título habilitante para la prestación de los servicios postales no podrá exceder de diez años. Las prórrogas no serán gratuitas ni automáticas. El interesado debe manifestar en forma expresa su intención de prorrogarlo con tres meses de anticipación a su vencimiento.

El Ministerio de Tecnologías de la Información y las Comunicaciones podrá fijar requisitos adicionales a los operadores postales en cuanto al patrimonio y a las características de la red. Será obligación del operador actualizar las modificaciones de los datos que figuran en el registro de operadores postales, dentro de los tres meses siguientes a que estos tengan lugar.

PARÁGRAFO 1o. Para los operadores que soliciten por primera vez su habilitación como operadores postales, el requisito dispuesto sobre estructura operativa en el literal c) de este artículo se entenderá cumplido con la presentación de un Plan detallado sobre las especificaciones técnicas de la red postal que implementará para prestar sus servicios, el cual debe contemplar el cubrimiento nacional en el cual desarrollará su actividad dentro de los tres (3) meses siguientes a recibir la respectiva habilitación. Este requisito será verificado por el Ministerio de Tecnologías de la Información y las Comunicaciones una vez cumplido dicho plazo.

PARÁGRAFO 2o. Para el caso particular de los Operadores de Servicios Postales de Pago, el Ministerio de Tecnologías de la Información y las Comunicaciones reglamentará dentro de los doce (12) meses siguientes a la expedición de la presente ley, los requisitos de tipo patrimonial y de mitigación de riesgos, que se deberán acreditar para la obtención del respectivo Título Habilitante, adicionales a los contemplados en los literales a, c y d del presente artículo. Las empresas que actualmente prestan el servicio de giros postales a través de Servicios Postales Nacionales, se les garantizará su operatividad con el cumplimiento de los requisitos.



**MINISTERIO DE TECNOLOGÍAS
DE LA INFORMACIÓN Y LAS
COMUNICACIONES**

Cordialmente,

(FIRMADO DIGITALMENTE)

SANDRA MILENA URRUTIA PÉREZ

Ministra de Tecnologías de la Información y las Comunicaciones

Anexos: Sin anexos

Elaboró:

Jairo Marulanda – Subdirector de Asuntos Postales
Simón Rodríguez Serna – Asesor Despacho Ministra
Ricardo Pérez Latorre – Subdirector de Gestión Contractual

Revisó:

Sergio Valdés Beltrán – Viceministro de Conectividad
Carlos Mauricio Pinzón – Asesor Despacho Ministra
Simón Rodríguez Serna – Asesor Despacho Ministra
Juan Ramón Jiménez – Asesor Despacho Ministra
Luz Aída Barreto Barreto – Secretaria General
Angelica María Tocora Castro – Asesora Secretaria General
María Camila Gutiérrez Torres – Directora Jurídica
Jimena Reyes Asela – Asesora del Despacho del Viceministro de Conectividad
Diana Mora – Asesora Despacho Ministra
Julián Moncada – Abogado Equipo Legislativo



REGISTRO DE FIRMAS ELECTRONICAS

222129837_21401

Ministerio de Tecnología de la Información y las Comunicaciones
gestionado por: azsign.com.co

Id Acuerdo:20221216-193306-25b036-35047379

Creación:2022-12-16 19:33:06

Estado:Finalizado

Finalización:2022-12-16 19:36:59



Escanee el código
para verificación

Firma: FIRMANTE

SANDRA MILENA URRUTIA PEREZ
46376641
surrutiap@mintic.gov.co

REPORTE DE TRAZABILIDAD			 Escanee el código para verificación
222129837_21401			
Ministerio de Tecnología de la Información y las Comunicaciones gestionado por: azsign.com.co			
Id Acuerdo:20221216-193306-25b036-35047379 Creación:2022-12-16 19:33:06 Estado:Finalizado Finalización:2022-12-16 19:36:59			
TRAMITE	PARTICIPANTE	ESTADO	ENVIO, LECTURA Y RESPUESTA
Firma	SANDRA MILENA URRUTIA PEREZ surrutiap@mintic.gov.co	Aprobado	Env.: 2022-12-16 19:33:06 Lec.: 2022-12-16 19:33:21 Res.: 2022-12-16 19:36:59 IP Res.: 191.156.144.161