



# RESOLUCIÓN CRC 6333 DE 2021

Obligaciones de información: Servicios Postales  
-Servicios Postales de Pago-

# Revisión del Régimen de Reportes de información

## **1. GENERALIDADES**

# RESOLUCIÓN CRC 6333 DE 2021

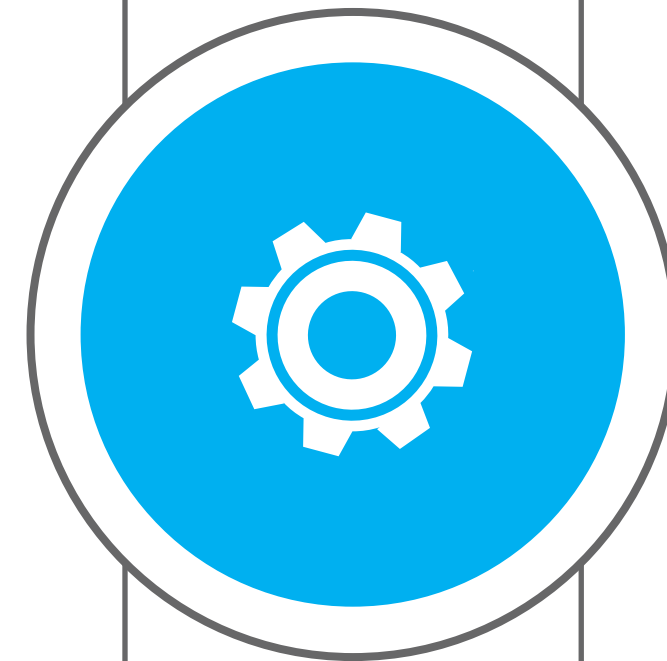
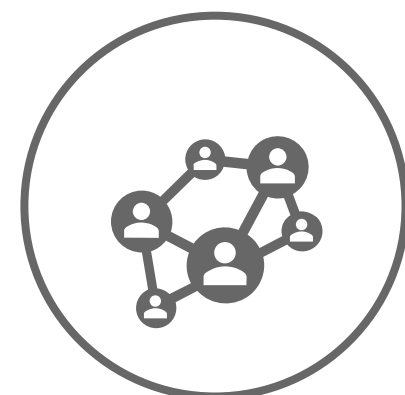
## Modificación del Título de Reportes de Información de la Resolución CRC 5050 de 2016

Artículo 14. Modifica Capítulo 1, 2 y 3 del Título de reportes



## Modificaciones a la regulación en aplicación de criterios de mejora regulatoria

Artículo 16 a 21. se ajustan referencias a de formatos dentro de la Resolución CRC 5050/16



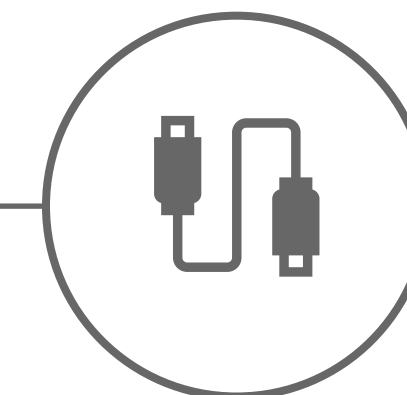
## Modificación de obligaciones de información señaladas en otros títulos de la Resolución CRC 5050 de 2016

Artículos 1 a 13 y 15. Flexibilización de obligaciones..

## Régimen de transición del régimen de reportes de información. Derogatorias y Vigencia

Artículo 22, Incluye las tablas para señalar el ultimo reporte de los formatos antiguos y el primer reporte de los formatos nuevos.

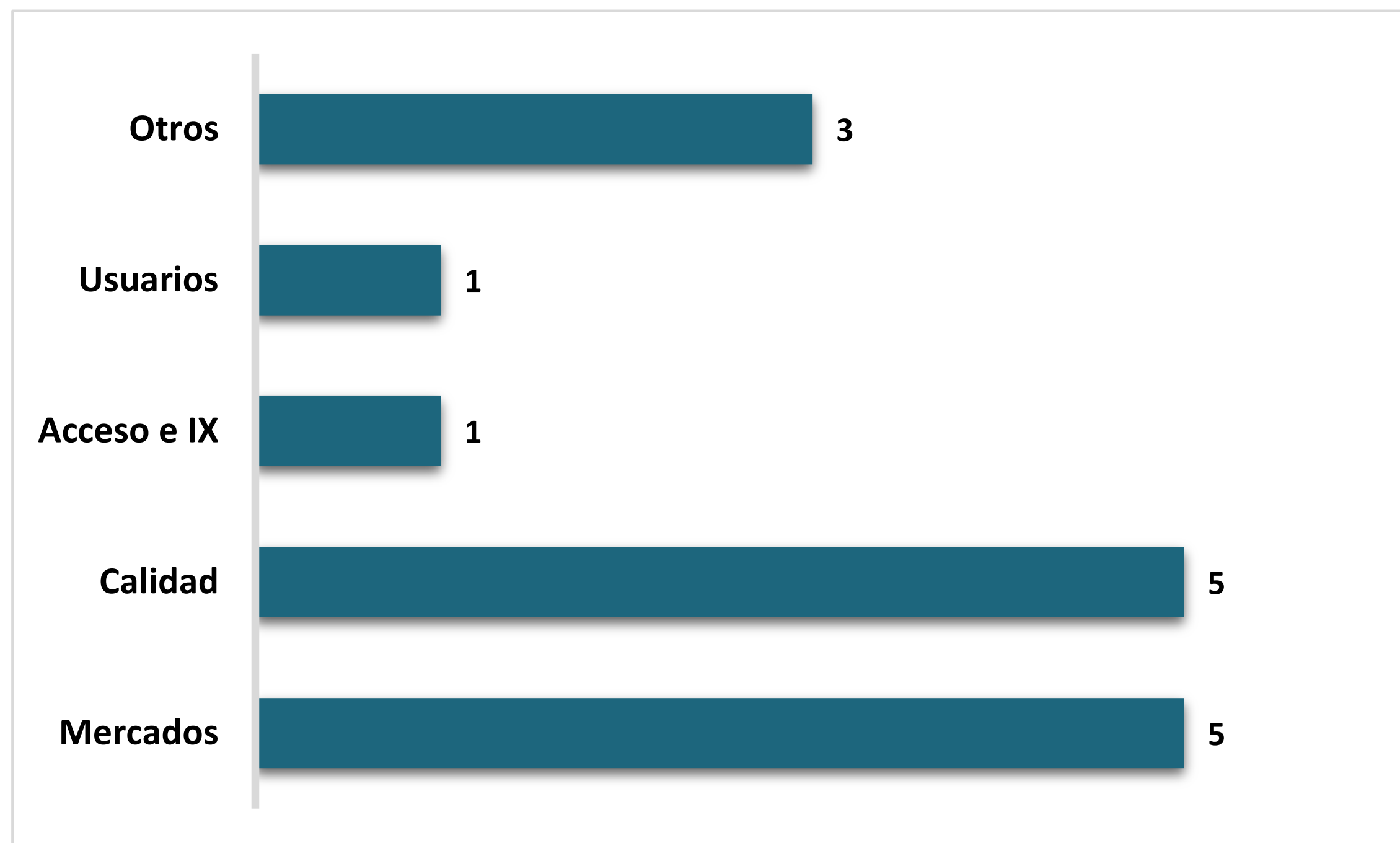
Artículo 23. Se derogan 14 artículos y 3 anexos de la Resolución CRC 5050/16



# RÉGIMEN DE REPORTES DE INFORMACIÓN

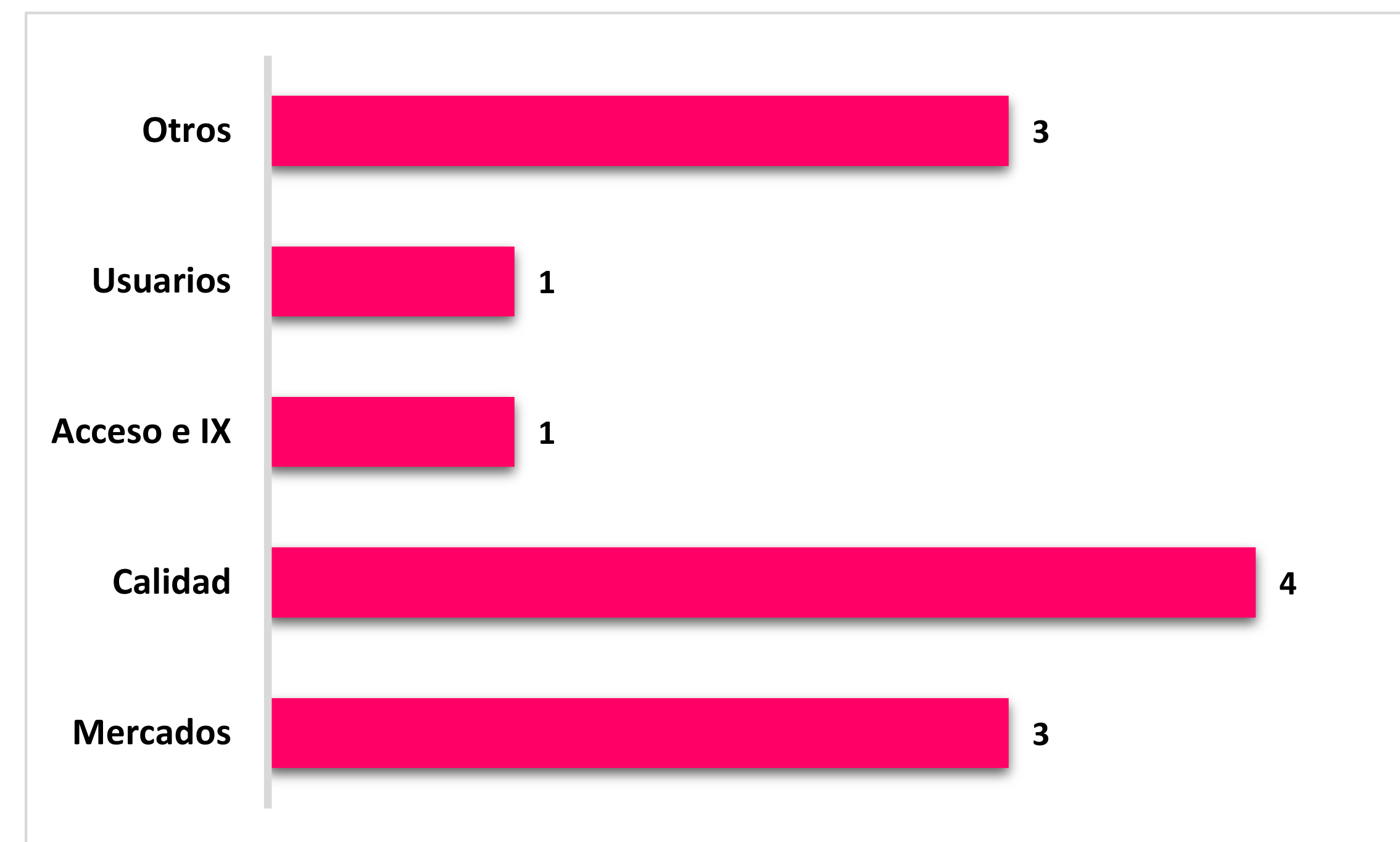
## Formatos en el Título de Reportes de la Resolución CRC 5050/16

Antes de la Resolución CRC 6333/21



15 formatos postales

Luego de la Resolución CRC 6333/21

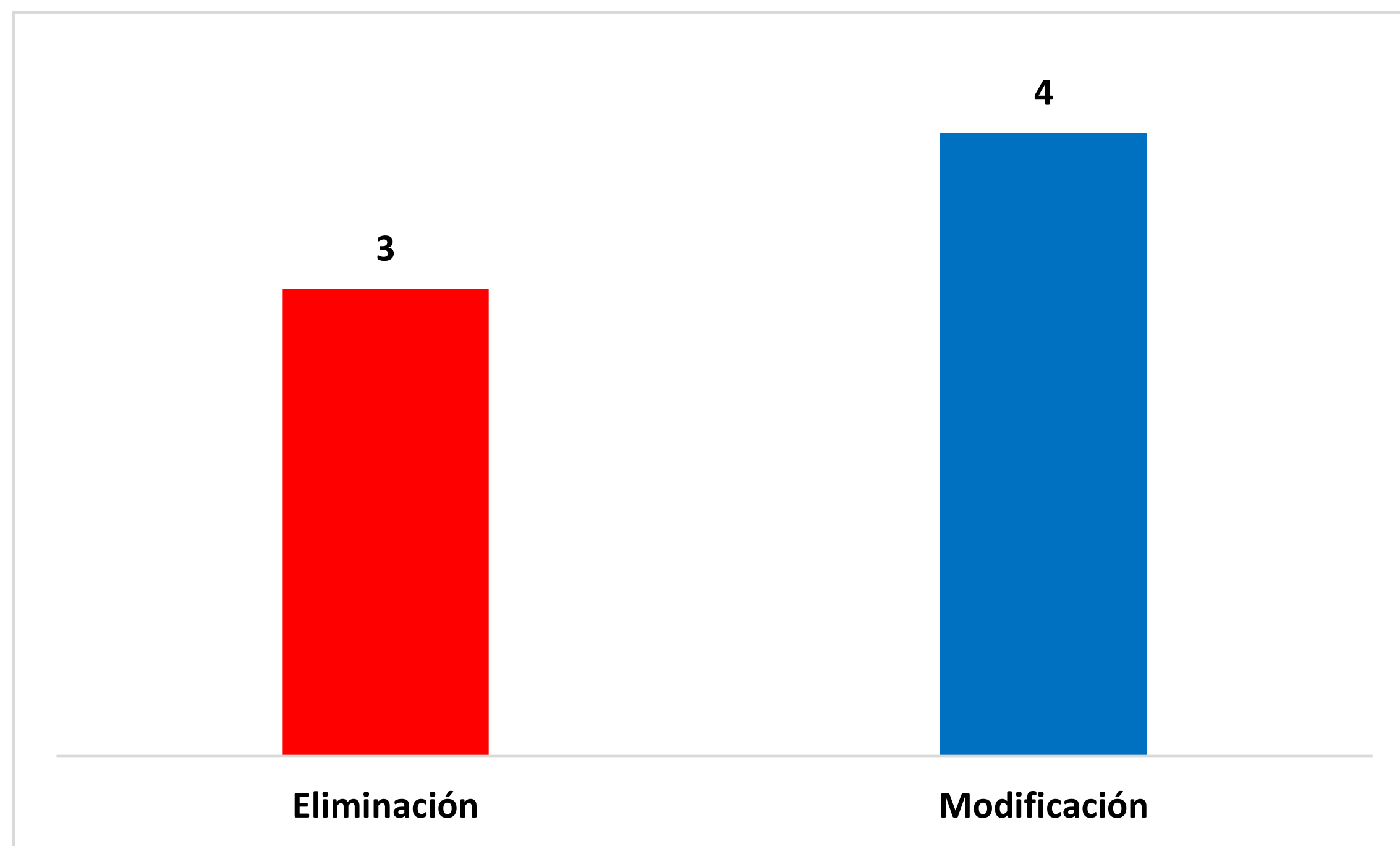


12 formatos postales

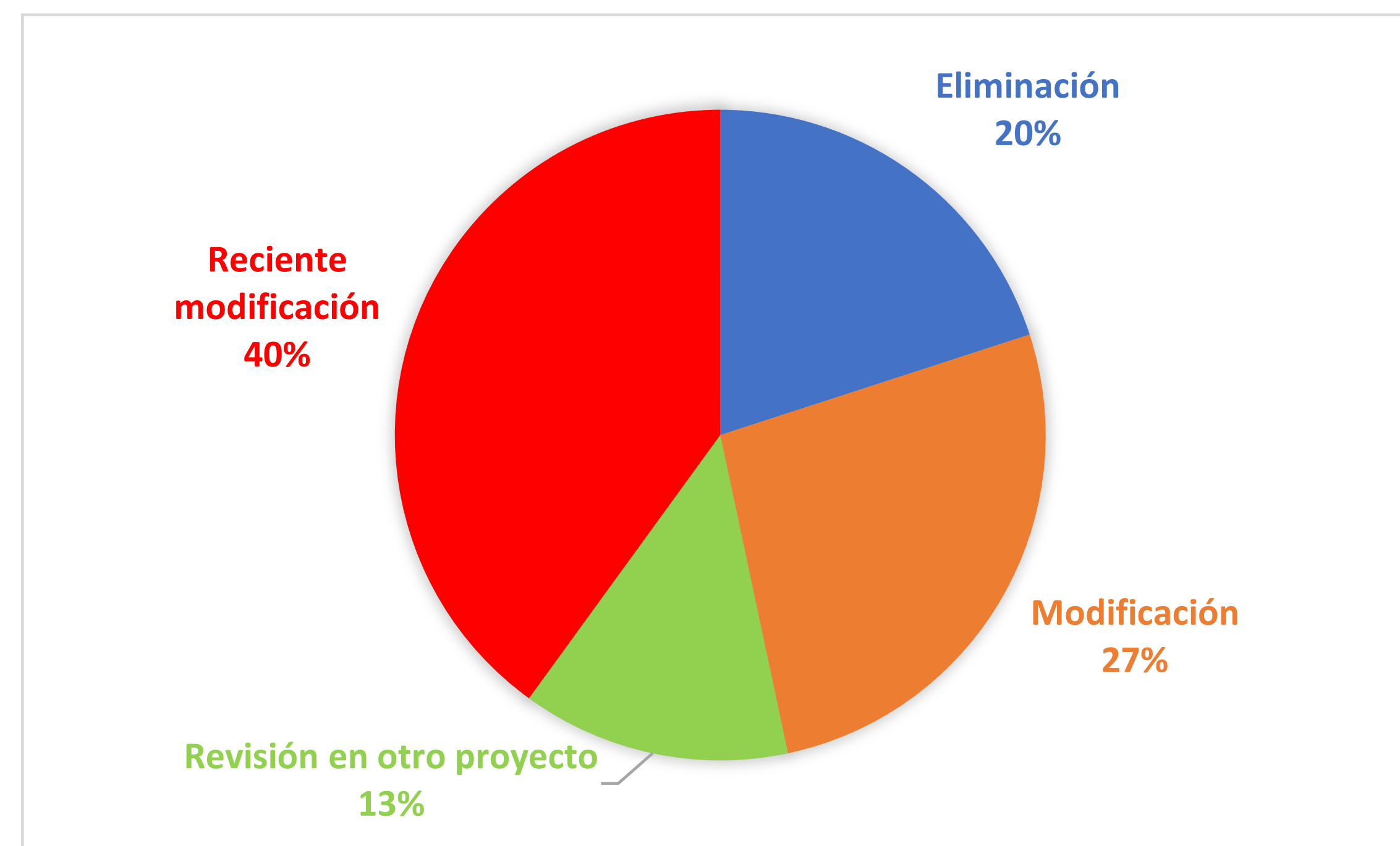


# PROYECTO DE RESOLUCIÓN

## Modificación del Título de Reportes



## Distribución de acciones de actualización del régimen



Revisión del Régimen de Reportes de información

## **2. FORMATOS – SERVICIOS POSTALES DE PAGO**

# FORMATOS - SERVICIOS POSTALES DE PAGO

## FORMATOS QUE SE ELIMINAN

No.	Sección	Formato	Periodicidad	Ultimo periodo a reportar
1	Mercados	<ul style="list-style-type: none"><li>Formato 1.3. Ingresos y envíos de servicios postales de pago y servicios financieros de correos</li></ul>	<ul style="list-style-type: none"><li>Trimestral</li></ul>	<ul style="list-style-type: none"><li>4T 2021</li></ul>
2	Calidad	<ul style="list-style-type: none"><li>Formato 2.2. Cantidad de giros nacionales disponibles servicios postales nacionales.</li></ul>	<ul style="list-style-type: none"><li>Trimestral</li></ul>	<ul style="list-style-type: none"><li>2T 2021</li></ul>



# FORMATOS - SERVICIOS POSTALES DE PAGO

## FORMATOS CON CAMBIOS EN CAMPOS

### Formato P.4.1. PQR Postales

Año	Trimestre	Tipo de servicio postal	Tipo de PQR	Medio de atención	Otro medio de atención	Número de PQR	Tiempo promedio de respuesta
1	2	3	4	5	6	7	8

*Periodicidad: Trimestral*

*Contenido: Trimestral*

*Plazo: Hasta 30 días calendario después de finalizado el trimestre*

#### Campo 5. Medio de atención

Cód	Servicio o paquete de servicios
1	Oficina
2	Línea telefónica
3	Página web
4	Otro

#### Campo 6. Otro medio de atención

- En caso de que se elija la opción “Otro” en el campo 5, se debe incluir el o los medios de atención a los que se hace referencia

- Primer reporte con información del 1T de 2022.
- El formato provee la información del número de PQR recibidas en el periodo de reporte y el tiempo promedio de respuesta.





# FORMATOS - SERVICIOS POSTALES DE PAGO

## FORMATOS CON CAMBIOS EN CAMPOS

### Formato P.5.1. Puntos de atención al público

Año	Semestre	Mes	Código municipio	Latitud	Longitud	Código único de identificación del punto de atención	Nombre del punto de atención	Tipo de punto de atención	Nombre del colaborador	Servicio que presta	Tipo de personal que atiende	Tipo de evento reportado	Atención de PQR	Solicitudes de indemnización
1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15

**Periodicidad: Semestral**

**Contenido: Mensual**

**Plazo: Hasta 31 días calendario después de finalizado el semestre**

#### Campo 2. Semestre

- Corresponde al semestre del año para el cual se reporta la información.

#### Campo 3. Mes

- Corresponde al mes del año para el cual se reporta la información.

#### Campo 7. Código único de identificación del punto de atención:

- Corresponde al código asignado por el operador postal a cada punto de atención.

#### Campo 8. Nombre del punto de atención

- Corresponde al nombre del punto de atención donde se presta el servicio

#### Campo 9. Tipo de punto de atención

Cód.	Estado
1	Fijo propio
2	Fijo de colaborador
3	Móvil propio
4	Móvil de colaborador
5	Virtual propio
6	Virtual de colaborador

#### Campo 10. Nombre del colaborador

- Corresponde a la razón social del colaborador cuando se trate de persona jurídica o al nombre de la persona natural donde funciona el punto de atención al cliente.

#### Campo 13. Tipo de evento reportado

- Corresponde al evento que se reporta sobre el punto de atención, los eventos pueden ser: nuevo punto de atención, modificación de datos del punto de atención y cierre del punto de atención. Entiéndase por modificación cambios relacionados con dirección o colaborador.

- Primer reporte con información del 2S de 2021.
- El formato provee la información tanto de la ubicación como de las novedades de los puntos de atención de los operadores postales



# FORMATOS - SERVICIOS POSTALES DE PAGO

## FORMATOS A REPORTAR

Sección	Formato	Periodicidad
Mercados	-	-
Calidad	-	-
Usuarios	Formato P.4.1. PQR Postales	Trimestral
Otros	Formato P.5.1. Puntos de atención al público	Semestral



Revisión del Régimen de Reportes de información

**4. OTRAS MEDIDAS  
RESOLUCIÓN CRC 6333 DE 2021**

# MODIFICACIÓN DE OBLIGACIONES DE INFORMACIÓN DE OTROS TÍTULOS

## Artículo 2.6.16.2. MEDICIÓN DEL EFU.

Disponibilidad de variables para medición a demanda. No obligación de reporte



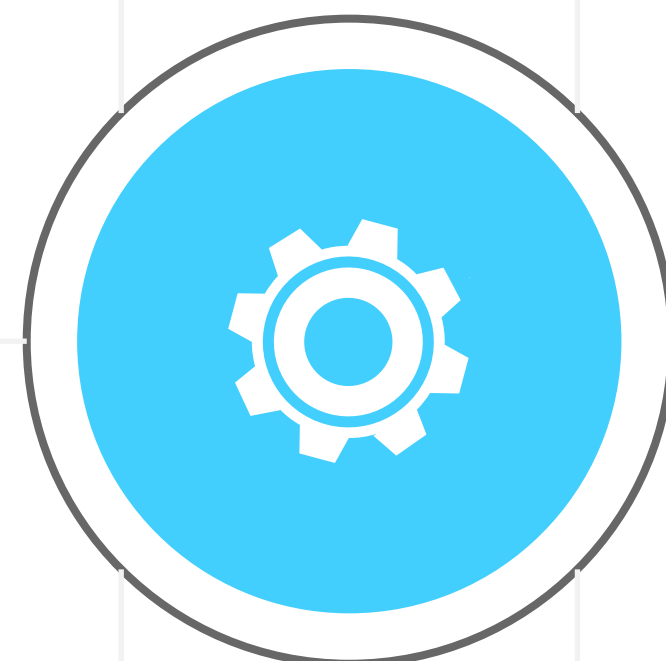
## Artículo 4.12.1.2. Mapas de las redes de transporte de fibra óptica.

Entrega trimestral dentro de los 30 días siguientes y no certificación expedida por representante legal + Flexibilización condiciones de reporte



## Artículos 4.3.2.4 y 4.3.2.9. CARGOS LDIE

Eliminación publicación mensual de los valores de cargos de acceso para terminación de llamadas LDI



## ARTÍCULO 5.1.3.10. REPORTE DE MAPAS DE COBERTURA PRSTM.

Flexibilización- CRC establece formato y mecanismo de reporte en coordinación con MINTIC



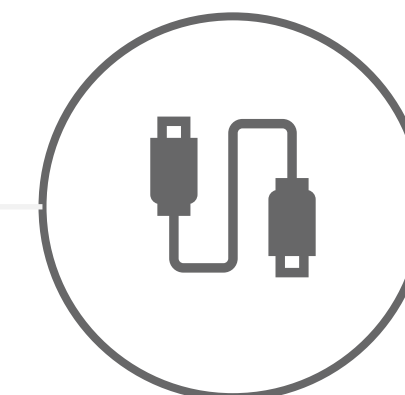
## Artículo 5.2.4.2. Puntos de medición –Televisión sistemas por cable.

Modificación entrega: anual, solo cuando exista modificación



## Artículo 9.2.1.1. Reportar la información de separación contable a través de los anexos 9.7, 9.8 y 9.9.

Eliminar obligación de reporte





COMISIÓN  
DE REGULACIÓN  
DE COMUNICACIONES  
REPÚBLICA DE COLOMBIA

# DISEÑO REGULATORIO

Correo electrónico:

[proyecto\\_revision\\_reportes@crcom.gov.co](mailto:proyecto_revision_reportes@crcom.gov.co)