

Anexo 1 - Condiciones de prestación del servicio de correo

Los siguientes son los indicadores técnicos mínimos de prestación del servicio de correo. El operador postal responsable del servicio de correo deberá garantizar el cumplimiento de los indicadores mínimos aquí establecidos.

Tipos de municipios

A efectos de aplicar los indicadores técnicos de prestación del servicio, los municipios tendrán la siguiente clasificación:

- (i) Municipios tipo 1. Municipios donde existe un centro de clasificación primario del OPO, corresponde a las áreas metropolitanas de las ciudades de Bogotá, Cali, Medellín, Barranquilla, Bucaramanga, Manizales e Ibagué.
- (ii) Municipios tipo 2. Ciudades capitales de departamento distintas a las anteriores
- (iii) Municipios tipo 3. Otros municipios

Cubrimiento

El OPO deberá tener puntos de presencia en todas las cabeceras municipales del país conforme a las siguientes reglas:

- (i) Municipios tipo 1, al menos un punto de presencia por cada ciento cincuenta mil (150.000) habitantes o fracción de conformidad con la población proyectada por el DANE para cada año.
- (ii) Municipios tipo 2, al menos un punto de presencia por cada doscientos mil (200.000) habitantes o fracción de conformidad con la población proyectada por el DANE para cada año.
- (iii) Municipios tipo 3, al menos un punto de presencia en la cabecera municipal.

El OPO deberá distribuir los puntos de presencia de modo tal que se propenda por un cubrimiento homogéneo de la población.

El OPO deberá cumplir con estos indicadores a más tardar dentro de los seis meses siguientes a la entrada en vigencia de la presente resolución.

Horarios de atención y condiciones de prestación del servicio

Los horarios mínimos de atención en los puntos de presencia serán de lunes a viernes, excluyendo días festivos, de 8 AM a 5 PM.

Los puntos de presencia del OPO que atienden al público en general deberán estar debidamente identificados y ubicados en sitios de fácil acceso a la población, preferiblemente en zonas comerciales y de alto tránsito peatonal.

Los puntos de presencia del OPO deberán contar con información completa sobre tarifas, tiempos de entrega y condiciones de prestación del servicio en sitio visible.

Los puntos de presencia del OPO que atienden al público en general, deberán contar con mecanismos idóneos para determinar el peso de los objetos postales tales como balanzas debidamente calibradas las cuales deben poder discriminar en escala de gramos para piezas de 0 a 2 kilogramos, y centenas de gramos para piezas de peso superior.

Frecuencia

El OPO deberá tener las siguientes frecuencias mínimas de recolección en los puntos de presencia y de entrega en domicilio en las cabeceras municipales.

Municipio	Recolección	Entrega
Municipio tipo 1	Diaria	Diaria
Municipio tipo 2	Diaria	3 veces a la semana
Municipio tipo 3	Dos veces a la semana	Dos veces a la semana
Municipio tipo 3 cubierto por vía no carretable	Semanal	Semanal

Tiempos de entrega

Las entregas urbanas se deberán realizar en un tiempo máximo de 2 días (D+2)

Las entregas nacionales se deberán realizar en un tiempo máximo conforme a la siguiente tabla

Origen	Destino	Tiempo de entrega
Municipio Tipo 1	Municipio Tipo 1	D+2

Municipio Tipo 1	Municipio Tipo 2	D+2
Municipio Tipo 1	Municipio Tipo 3	D+4
Municipio Tipo 2	Municipio Tipo 1	D+2
Municipio Tipo 2	Municipio Tipo 2	D+3
Municipio Tipo 2	Municipio Tipo 3	D+5
Municipio Tipo 3	Municipio Tipo 1	D+4
Municipio Tipo 3	Municipio Tipo 2	D+5
Municipio Tipo 3	Municipio Tipo 3	D+7

Los anteriores tiempos corresponden a entregas en las cabeceras municipales.

En el caso de zonas rurales el tiempo de entrega corresponderá al tiempo en el cual la pieza postal está disponible para ser recogida por el destinatario en el punto de presencia del OPO.

El OPO deberá asegurar que el tiempo de entrega promedio se realice dentro de los parámetros indicados; en piezas individualmente consideradas se considerará una tolerancia de 3 días.

El correo prioritario tendrá tiempos de entrega inferiores que deberán ser determinados por el OPO con base en los convenios de la UPU, y los tiempos aquí previstos.

Para entregas internacionales los tiempos de entrega deberán corresponder con los previstos en los tratados de la UPU.

En el caso de servicios de correspondencia masiva, se adicionarán dos (2) días a los anteriores indicadores.

Entrega de objetos postales

Los objetos postales deberán ser entregados en buen estado en un porcentaje mínimo conforme a la siguiente tabla.

Año	2013 meta indicativa	2014 meta indicativa	2015 meta indicativa	2016 en adelante meta obligatoria
Porcentaje	96%	97%	98%	99%

Para el cálculo de dicho indicador, se considerará el número de objetos admitidos y el número de objetos entregados en buen estado con base en la siguiente fórmula.

$$\% \text{ de objetos entregados en buen estado} = \frac{\# \text{ de objetos postales entregados en buen estado}}{\# \text{ objetos postales admitidos}}$$

En cuanto a las entregas realizadas, el porcentaje de entregas, deberá ser de mínimo el 99.99% considerando la siguiente fórmula.

$$\% \text{ de entregas} = \frac{\# \text{ de objetos postales admitidos}}{\# \text{ objetos postales entregados} + \# \text{ de objetos postales devueltos a su destinatario}}$$

Verificación y cumplimiento de los indicadores

El Ministerio podrá aplicar mecanismos de control mediante métodos estadísticos y de muestreo a efectos de verificar el cumplimiento de los parámetros aquí indicados.

Se considerará que los indicadores son satisfactorios en caso de que la totalidad de los mismos se cumplan en un porcentaje superior al 99.9%

En caso de cumplimiento no satisfactorio el Ministerio procederá a establecer las sanciones y planes de mejora de conformidad con la gravedad del incumplimiento. Para el efecto se considerará que los incumplimientos son leves durante el periodo previsto por párrafo del artículo segundo del Decreto XXXX de 2013.

El cumplimiento en niveles satisfactorios de los indicadores no exime al OPO de su responsabilidad frente a la prestación del servicio en cada caso individual.

**Anexo 2 – Topes máximos de déficit anual a reconocer por la prestación del SPU por parte del
OPO**

Los valores máximos a reconocer por el déficit causado por la operación del servicio de correo realizada por el OPO serán los fijados en la siguiente tabla

Año	2014	2015	2016	2017	2018	2019	2020	2021	2022	2023 en adelante
Valor máximo de déficit anual a reconocer	XX.000	XX.000	XX.000	XX.000	XX.000	XX.000	XX.000	XX.000	XX.000	XX.000

Valores expresados en millones de pesos constantes de enero de 2013. Los valores de esta tabla se actualizarán para cada año a partir del primero de enero conforme a la variación del IPC publicada por el DANE para el año anterior