



FORMATO MEMORIA JUSTIFICATIVA



Entidad originadora:	Ministerio de Tecnologías de la Información y las Comunicaciones
Fecha (dd/mm/aa):	14 de julio de 2026
Proyecto de Decreto/Resolución:	Por la cual se modifica el literal i) del numeral 9.2 y el numeral 9.5 del artículo 9, el numeral 10.1 del artículo 10, el numeral ii) del literal b) del artículo 11 y el literal j) del artículo 12 de la Resolución 3680 de 2013”

1. ANTECEDENTES Y RAZONES DE OPORTUNIDAD Y CONVENIENCIA QUE JUSTIFICAN SU EXPEDICIÓN.

El Ministerio de Tecnologías de la Información y las Comunicaciones, en ejercicio de sus funciones de regulación, inspección, vigilancia y control del servicio postal de pago, adelanta de manera permanente procesos de revisión y actualización del marco normativo aplicable, con el propósito de garantizar que las disposiciones regulatorias respondan a la evolución tecnológica, a las dinámicas del mercado y a los riesgos asociados a la prestación del servicio

En este contexto, se identificó la necesidad de actualizar algunas disposiciones contenidas en la Resolución 3680 de 2013 relacionadas con los mecanismos de autenticación de usuarios, la divulgación de información en los puntos de atención al público, las medidas de seguridad operacional y los requisitos aplicables a la contratación y gestión de colaboradores que participan en la prestación del servicio postal de pago.

Respecto de la autenticación de usuarios, la regulación vigente contempla mecanismos específicos de identificación que requieren ser ajustados para permitir la incorporación de nuevas tecnologías y metodologías de autenticación utilizadas actualmente en distintos sectores económicos. En consecuencia, se propone ampliar los factores de autenticación que pueden ser utilizados por los operadores, manteniendo la obligación de implementar medidas de seguridad, análisis de riesgos y mecanismos complementarios de control orientados a garantizar la adecuada identificación de los usuarios y la mitigación de riesgos asociados al fraude, la suplantación de identidad y el acceso no autorizado a los servicios.

De igual forma, se considera pertinente incorporar mecanismos alternativos para la divulgación de información a los usuarios, tales como códigos QR u otros mecanismos equivalentes de captura e identificación automática de datos, los cuales constituyen herramientas complementarias para facilitar el acceso a la información relacionada con la prestación del servicio. Esta medida no elimina ni reduce las obligaciones de información actualmente exigidas a los operadores, sino que incorpora alternativas tecnológicas orientadas a fortalecer la accesibilidad, oportunidad y eficiencia en la divulgación de dicha información, en concordancia con los procesos de transformación digital y simplificación regulatoria promovidos por el Estado.

Así mismo, se propone ajustar el término mínimo de conservación de grabaciones de video en los puntos de atención al público. Esta medida responde a criterios de proporcionalidad regulatoria y eficiencia operativa, considerando los costos asociados al almacenamiento prolongado de información, sin que ello implique una disminución de los mecanismos de control y trazabilidad, toda vez que se mantiene la obligación de conservar las grabaciones cuando estas sean soporte de reclamaciones, quejas, requerimientos de autoridades competentes o procesos judiciales, hasta la finalización de las respectivas actuaciones.

Adicionalmente, se identificó la necesidad de actualizar algunos requisitos relacionados con la contratación de colaboradores contratados por los Operadores de Servicios Postales de Pago para apoyar la prestación del servicio. En particular, se considera procedente eliminar exigencias de carácter formal que no constituyen por sí mismas mecanismos efectivos de mitigación de riesgos operativos, tecnológicos o de seguridad de la información, manteniendo las obligaciones de supervisión, control, gestión de riesgos y responsabilidad que corresponden al operador habilitado frente a la adecuada prestación del servicio.

En este sentido, se estima necesario sustituir la exigencia según la cual un colaborador únicamente podía prestar servicios de apoyo a un solo Operador de Servicios Postales de Pago, por requisitos asociados a la idoneidad, capacidad operativa y estándares de



seguridad exigidos por la regulación y por cada operador. Lo anterior, por cuanto la exclusividad contractual no constituye una medida directamente relacionada con la mitigación de riesgos ni con la protección de los usuarios, mientras que los controles de selección, contratación, monitoreo y supervisión continúan siendo responsabilidad de los operadores habilitados y objeto de vigilancia por parte del Ministerio. La medida busca reducir barreras operativas, optimizar el aprovechamiento de capacidades instaladas y promover una mayor eficiencia en la prestación del servicio, sin afectar las condiciones de seguridad y control previstas en la normativa vigente.

En consecuencia, la iniciativa busca contar con un marco reglamentario actualizado, flexible y acorde con los avances tecnológicos y las dinámicas operativas actuales del sector postal de pago, preservando los estándares de seguridad, transparencia, protección al usuario y administración del riesgo exigidos por la Ley 1369 de 2009 y la Resolución 3680 de 2013

2. AMBITO DE APLICACIÓN Y SUJETOS A QUIENES VA DIRIGIDO

Estas disposiciones aplican a los operadores del servicio postal de pago habilitados y registrados por el Ministerio de Tecnologías de la Información y las Comunicaciones.

3. VIABILIDAD JURÍDICA

3.1 Análisis de las normas que otorgan la competencia para la expedición del proyecto normativo

Las normas que otorgan la competencia para la expedición del proyecto de resolución propuesto se encuentran contenidas fundamentalmente en la Ley 1369 de 2009, así:

El parágrafo 2 del artículo 4, el cual establece competencia del Ministerio para reglamentar los sistemas de administración y mitigación de riesgo del servicio postal de pago.

3.2 Vigencia de la ley o norma reglamentada o desarrollada

Las disposiciones de la Ley 1369 de 2009, específicamente las contenidas en el artículo 4, se encuentran vigentes y no han tenido limitaciones jurisprudenciales.

3.3. Disposiciones derogas, subrogadas, modificadas, adicionadas o sustituidas.

3.4 Revisión y análisis de la jurisprudencia que tenga impacto o sea relevante para la expedición del proyecto normativo (órganos de cierre de cada jurisdicción).

No se conocen precedentes jurisprudenciales que puedan tener impacto o ser relevantes para la expedición del acto.

3.5 Circunstancias jurídicas adicionales

No se conocen circunstancias jurídicas adicionales.



4. IMPACTO ECONÓMICO

La expedición del proyecto de resolución propuesto no genera impacto económico para el Ministerio de TIC, ni para el Fondo Único de Tecnologías de la Información y las Comunicaciones.

5. VIABILIDAD O DISPONIBILIDAD PRESUPUESTAL

El proyecto no requiere certificado de disponibilidad presupuestal por cuanto su implementación no genera impacto económico para el MinTIC ni el FUTIC.

6. IMPACTO MEDIOAMBIENTAL O SOBRE EL PATRIMONIO CULTURAL DE LA NACIÓN

La norma a expedir no genera impacto medioambiental o sobre el patrimonio cultural de la Nación.

7. ESTUDIOS TÉCNICOS QUE SUSTENTEN EL PROYECTO NORMATIVO (Si cuenta con ellos)

ANEXOS:	
Certificación de cumplimiento de requisitos de consulta, publicidad y de incorporación en la agenda regulatoria.	N/A
Concepto(s) de Ministerio de Comercio, Industria y Turismo	N/A
Informe de observaciones y respuestas	X
Concepto de Abogacía de la Competencia de la Superintendencia de Industria y Comercio	N/A
Concepto de aprobación nuevos trámites del Departamento Administrativo de la Función Pública	En verificación
Otro	N/A

Aprobó:

JULIO CÉSAR ANAYA ESTEVEZ
Subdirector de Asuntos Postales (E)



EDDA DEL PILAR ACERO GONZALEZ

Directora de Industria de Comunicaciones (E)

RUBI RUTH RAMIREZ MEDINA

Directora Jurídica

Proyectó: Eugenia María Gándara - Subdirección de Asuntos Postales
Juan Sebastián Mojica - Subdirección de Asuntos Postales