



TIC



DOCUMENTO METODOLÓGICO INFORMACIÓN ESTADÍSTICA DEL **SECTOR POSTAL**

GIS-TIC-MA-005

MINISTERIO TIC

2025

COLOMBIATIC
PORTAL DE ESTADÍSTICAS DEL SECTOR

 **INFORMACIÓN
ESTADÍSTICA**
PARA TIC

REPÚBLICA DE COLOMBIA

Ministra de Tecnologías de la Información y las Comunicaciones
Carina Murcia Yela

Viceministro de Conectividad
Gloria Patricia Perdomo Rangel

Viceministra Transformación Digital (E)
Oscar Mauricio Ballén Cifuentes

Secretaria General (E)
Flor Angela Castro

Jefe Oficina Asesora de Planeación y Estudios Sectoriales
Juddy Alexandra Amado Sierra
Néstor Alonso Jiménez Estrada
Betsy Melissa Molano Claros
Gabriel Felipe Herrán Flórez
Carlos Uriel Romero Cepeda
Miguel Fernando Rodríguez Cajamarca

Oficina de Tecnologías de la Información
Andrés Díaz Molina
Eutimio Guzmán Guzmán

Revisión Datos Fuente
Comisión de Regulación de Comunicaciones
Dirección de Vigilancia, Inspección y Control

Jefe Oficina Asesora de Prensa (E)
Lilian Paola Casallas Zambrano

Diagramación
Bibiana Natalia Angel Vanegas

Contenido

1. OBJETIVO DEL DOCUMENTO METODOLÓGICO	6
2. ALCANCE DEL DOCUMENTO METODOLÓGICO	6
3. DEFINICIONES	6
4. NORMATIVIDAD	10
5. DOCUMENTOS ASOCIADOS	10
6. DESARROLLO DOCUMENTO METODOLÓGICO	12
6.1. PRESENTACIÓN	12
6.2. INTRODUCCIÓN.....	12
6.3. ANTECEDENTES	14
7. DISEÑO DE LA OPERACIÓN ESTADÍSTICA	18
7.1. DISEÑO TEMÁTICO	18
7.1.1. NECESIDADES DE INFORMACIÓN ESTADÍSTICA	18
7.1.2. FORMULACIÓN DE OBJETIVOS	25
7.1.3. ALCANCE TEMÁTICO	25
7.1.4. MARCO DE REFERENCIA.....	26
7.1.5. DEFINICIÓN DE VARIABLES Y CONSTRUCCIÓN DE INDICADORES ESTADÍSTICOS.....	36
7.1.6. RESULTADOS ESTADÍSTICOS	39
7.1.7. ESTÁNDARES ESTADÍSTICOS UTILIZADOS	40
7.2. DISEÑO ESTADÍSTICO.....	41
7.2.1. UNIVERSO DE ESTUDIO.....	41
7.2.2. POBLACIÓN OBJETIVO.....	42
7.2.3. COBERTURA GEOGRÁFICA	42
7.2.4. DESAGREGACIÓN TEMÁTICA.....	42
7.2.5. FUENTES DE DATOS	43
7.2.6. UNIDADES ESTADÍSTICAS	43

7.2.7. PERIODO DE REFERENCIA.....	43
7.2.8. PERIODO DE ACOPIO Y FRECUENCIA.....	43
7.3. DISEÑO DEL ACOPIO	44
7.3.1. MÉTODOS Y ESTRATEGIAS DE ACOPIO DE DATOS.....	44
7.3.2. ESTRUCTURA ORGANIZACIONAL DEL OPERATIVO Y DEFINICIÓN DEL EQUIPO REQUERIDO.....	45
7.3.3. ESQUEMA DE ENTRENAMIENTO DEL PERSONAL	46
7.3.4. CONFORMACIÓN DEL EQUIPO	49
7.3.5. PROCESO DE SENSIBILIZACIÓN Y ACUERDOS DE INTERCAMBIO ...	52
7.3.6. ELABORACIÓN DE MANUALES	53
7.3.7. DISEÑO DE LA ESTRATEGIA DE COMUNICACIÓN Y PLAN DE CONTINGENCIAS	53
7.3.8. DISEÑO DE LA ESTRATEGIA DE SEGUIMIENTO Y CONTROL.....	54
7.3.9. DISEÑO DE SISTEMAS PARA LA OBTENCIÓN DE DATOS.....	54
7.3.10. TRANSMISIÓN DE DATOS.....	56
7.4. DISEÑO DEL PROCESAMIENTO	56
7.4.1. CONSOLIDACIÓN DE ARCHIVOS DE DATOS.....	57
7.4.2. DICCIONARIO DE DATOS.....	57
7.4.3. REVISIÓN Y VALIDACIÓN.....	57
7.4.4. DISEÑO PARA LA GENERACIÓN DE CUADROS DE RESULTADOS	57
7.5. DISEÑO DEL ANÁLISIS.....	58
7.5.1. MÉTODOS DE ANÁLISIS DE RESULTADOS	58
7.5.2. MESA CON EXPERTOS TIC.....	58
7.6. DISEÑO DE LA DIFUSIÓN Y COMUNICACIÓN	58
7.6.1. DISEÑO DE LOS SISTEMAS DE SALIDA.....	58
7.6.2. DISEÑO DE PRODUCTOS DE DIFUSIÓN Y COMUNICACIÓN	59
7.6.3. ENTREGA DE PRODUCTOS	59
7.6.4. ESTRATEGIA DE SERVICIO	60
7.7. DISEÑO DE LA EVALUACIÓN DE LAS FASES DEL PROCESO.....	61

7.8. DISEÑO DE LOS SISTEMAS DE PRODUCCIÓN Y FLUJOS DE TRABAJO
64

8. BIBLIOGRAFÍA.....	66
9. ANEXOS.....	66
10. DOCUMENTOS ASOCIADOS ADJUNTOS.....	66

1. OBJETIVO DEL DOCUMENTO METODOLÓGICO

Describir el diseño de las fases del proceso estadístico para su aplicación en las Estadísticas del Sector Postal dando cumplimiento al requisito 4.4.1. de la Norma Técnica de la Calidad del Proceso Estadístico NTC PE 1000:2020.

2. ALCANCE DEL DOCUMENTO METODOLÓGICO

El documento metodológico tiene alcance a las 8 fases del proceso estadístico ejecutado en la operación estadística “Información Estadística del Sector Postal”.

3. DEFINICIONES

Acopio: Fase del proceso estadístico en la que se ejecutan todas las acciones planeadas, diseñadas y construidas, en las fases anteriores con el fin de obtener los datos que permitirá generar la información estadística que satisfaga las necesidades identificadas. (**Fuente:** Norma Técnica NTC PE 1000:2020, numeral 3.3.5)

Análisis: Fase del proceso estadístico en la que se examina la consistencia y la coherencia de la información consolidada y se generan los productos definidos en el diseño. (**Fuente:** Norma Técnica NTC PE 1000:2020, numeral 3.3.7)

Construcción: Fase del proceso estadístico en la que se elaboran o desarrollan y prueban los mecanismos, los instrumentos, las herramientas, así como los procesos o actividades, siguiendo las especificaciones del diseño, hasta el punto en que están listos para la puesta en funcionamiento. (**Fuente:** Norma Técnica NTC PE 1000:2020, numeral 3.3.4)

Detección y análisis de necesidades: Fase del proceso estadístico en la que se determinan y validan las necesidades de información estadística, se establecen los objetivos y se construye el plan general. Permite confirmar la necesidad de realizar la operación estadística, así como su viabilidad técnico-económica. (**Fuente:** Norma Técnica NTC PE 1000:2020, numeral 3.3.2)

Difusión: Fase del proceso estadístico en la que se pone a disposición de los usuarios la información estadística, a través de los medios de divulgación establecidos. (**Fuente:** Norma Técnica NTC PE 1000:2020, numeral 3.3.8)

Diseño: Fase del proceso estadístico en la que se definen y documentan los aspectos metodológicos y los procedimientos para la construcción, la recolección o el acopio, el procesamiento, el análisis, la difusión y la evaluación. (**Fuente:** Norma Técnica NTC PE 1000:2020, numeral 3.3.3)

Documento Metodológico: Es un tipo documental especial que describe el diseño de las fases y los subprocesos del proceso estadístico para su aplicación en la operación estadística. (**Fuente:** Norma Técnica NTC PE 1000:2020, NOTA numeral 4.2.2)

Encomienda: Servicio obligatorio para el operador postal oficial o concesionario de correo, que consiste en la recepción, clasificación, transporte y entrega no urgente, de objetos postales, mercancías, paquetes o cualquier artículo de permitida circulación en el territorio nacional o internacional, con o sin valor declarado, hasta un peso de 30kg, conforme a lo establecido por la Unión Postal Universal. (**Fuente:** Ley 1369 de 2009)

Envíos de Correspondencia: Es el servicio por el cual el operador postal oficial o concesionario de correo recibe, clasifica, transporta y entrega objetos postales. (**Fuente:** Ley 1369 de 2009)

Evaluación: Fase del proceso estadístico en la cual se determina en qué medida se ha logrado el cumplimiento de los objetivos planteados en la operación estadística, en contraste con las necesidades de información de los usuarios y con los resultados obtenidos, de acuerdo con la metodología establecida. Para fines de la presente norma la fase de evaluación será entendida como la evaluación de desempeño. (**Fuente:** Norma Técnica NTC PE 1000:2020, numeral 3.3.9)

Fuente secundaria: Corresponde al conjunto de datos, sobre hechos o fenómenos, que se obtienen a partir de la recolección realizada por otros. (**Fuente:** Norma Técnica NTC PE 1000:2020, numeral 3.4.11)

Objetos Postales: Objetos con destinatario, presentados en la forma definitiva en que deban ser transportado por el operador de servicios postales. Se consideran objetos postales entre otros las cartas, tarjetas postales, telegramas, extractos de cuentas, recibos de toda clase, impresos, periódicos, ecogramas, envíos publicitarios, muestras de mercaderías y pequeños paquetes. (**Fuente:** Ley 1369 de 2009)

Operador de Mensajería Expresa: Es la persona jurídica, habilitada por el Ministerio de Tecnologías de la Información y las Comunicaciones para ofrecer al público un servicio postal urgente con independencia de las redes postales oficiales de correo nacional e internacional, que exige la aplicación y adopción de características especiales para la recepción, recolección, clasificación, transporte y entrega. (**Fuente:** Ley 1369 de 2009)

Operador de Servicios Postales: Es la persona jurídica, habilitada por el Ministerio de Tecnologías de la Información y las Comunicaciones que ofrece al público en general servicios postales, a través de una red postal. (**Fuente:** Ley 1369 de 2009)

Operador Postal Oficial o Concesionario de Correo: Persona jurídica, habilitada por el Ministerio de Tecnologías de la Información y las Comunicaciones, que, mediante contrato

de concesión, prestará el servicio postal de correo y mediante habilitación, los servicios de “mensajería expresa” y servicios postales de pago, a nivel nacional e internacional. **(Fuente: Ley 1369 de 2009)**

Otros Servicios Postales: Servicios que la Unión Postal Universal UPU, clasifique como tales. **(Fuente: Ley 1369 de 2009)**

Procesamiento: Fase del proceso estadístico en la que se consolidan, integran, procesan y depuran los datos, de acuerdo con lo establecido en el diseño. **(Fuente: Norma Técnica NTC PE 1000:2020, numeral 3.3.6)**

Proceso estadístico: Conjunto sistemático de actividades encaminadas a la producción de estadísticas, entre las cuales están comprendidas: la detección de necesidades de información, el diseño, la construcción, la recolección o acopio, el procesamiento, el análisis, la difusión y la evaluación. **(Fuente: Norma Técnica NTC PE 1000:2020, numeral 3.3.1).**

Servicio de Correo: servicios postales prestados por el operador postal oficial o concesionario de correo: **(Fuente: Ley 1369 de 2009)**

Servicio de Mensajería Expresa: Servicio postal urgente que exige la aplicación y adopción de características especiales para la recepción, recolección, clasificación, transporte y entrega de objetos postales hasta de 5 kilogramos. Este peso será reglamentado por la Comisión de Regulación de Comunicaciones **(Fuente: Ley 1369-2009)**

Servicios Postales: Los Servicios Postales consisten en el desarrollo de las actividades de recepción, clasificación, transporte y entrega de objetos postales a través de redes postales, dentro del país o para envío hacia otros países o recepción desde el exterior. Son servicios postales, entre otros, los servicios de correo, los servicios postales de pago y los servicios

de mensajería expresa. (**Fuente:** Ley 1369 de 2009)

Servicio Postal Universal: Es el conjunto de servicios postales de calidad, prestados en forma permanente y a precios asequibles, que el Estado garantiza a todos los habitantes del territorio nacional con independencia de su localización geográfica a través del Operador Postal Oficial o Concesionario de Correo. (**Fuente:** Ley 1369 de 2009)

Nota: Para otros conceptos, véase GIS-TIC-DI-017 Conceptos y Definiciones Operaciones Estadísticas

4. **NORMATIVIDAD**

La normatividad aplicable a la Operación Estadística “Información Estadística del Sector Postal”, se relaciona en el marco normativo establecido en el numeral 7.1.4.3. del presente documento.

5. **DOCUMENTOS ASOCIADOS**

- GIS-TIC-CD-001 Carta Descriptiva Gestión de la Información Sectorial
- GIS-TIC-PR-001 Gestión del Proceso Estadístico
- GIS-TIC-DI-017 Conceptos y Definiciones Operaciones Estadísticas
- GIS-TIC-DI-010 Diccionario de datos Operación estadística
- GIS-TIC-FM-002 Autoevaluación de las fases del Proceso Estadístico
- GIS-TIC-DI-011 Mapa de Riesgos SPI - Gestión Información Sectorial
- GIS-TIC-DI-008 Mapa de Riesgos Proceso Información Sectorial
- GIS-TIC-DI-014 Salidas no conformes Gestión de la Información Sectorial
- SPI-TIC-FM-008 Acuerdo Intercambio de Información
- GIS-TIC-IN-006 Procesamiento de Datos Operación Estadística Información Estadística del Sector Postal

- GIS-TIC-IN-007 Análisis de Datos Operación Estadística Información Estadística del Sector Postal
- GIS-TIC-DI-021 Ficha Metodológica Información Estadística del Sector Postal

6. DESARROLLO DOCUMENTO METODOLÓGICO

6.1. PRESENTACIÓN

En acuerdo con lo indicado por el artículo 155 de la Ley 1955 del 2019 que establece las condiciones y las características que deben cumplir las estadísticas oficiales en Colombia y en cumplimiento de la Norma Técnica de la Calidad del Proceso Estadístico NTC PE 1000:2020, el Grupo de Estadísticas y Estudios Sectoriales de la Oficina Asesora de Planeación del MinTIC elaboró el documento metodológico de la operación estadística "Información Estadística del Sector Postal".

El presente documento metodológico es un tipo documental especial, técnico, que permite recopilar de manera específica información explicativa de la operación estadística, de forma estandarizada, recopilando los elementos requeridos a lo largo de las fases del proceso estadístico, y se constituye en el metadato principal, donde precisa los criterios técnicos estadísticos para el desarrollo de la operación y proporciona la información necesaria para el uso y la interpretación correcta de la información estadística que producimos.

6.2. INTRODUCCIÓN

Los servicios postales hacen referencia al desarrollo de las actividades de recepción, clasificación, transporte y entrega de objetos postales a través de redes postales, dentro del país o para envío hacia otros países o recepción desde el exterior. Son servicios postales, entre otros, los servicios de correo, los servicios postales de pago y los servicios de mensajería expresa.

El Ministerio de Tecnologías de la Información y las Comunicaciones, en adelante, MinTIC, produce información estadística publicada en el Boletín Trimestral del Sector Postal territorial sobre los servicios postales de correo, y mensajería expresa, generando insumos

que apoyan la toma de decisiones del sector. En este ejercicio se aplican lineamientos estadísticos emitidos por referente internacionales tales como, La Unión Postal Universal (UPU), La Comisión Nacional de los Mercados y la Competencia (CNMC) de España y por el Departamento Administrativo Nacional de Estadística (DANE), como regulador del Sistema Estadístico Nacional (SEN) de Colombia, buscando producir estadísticas de calidad.

Desde la vigencia 2018, MinTIC adoptó el modelo de producción estadística basado en un proceso de 5 fases, implementando la Norma Técnica la Calidad del Proceso Estadístico NTC PE 1000:2017. Con ocasión de la actualización de los Lineamientos del Proceso Estadístico del SEN y la NTC PE 1000 en el año 2020, la entidad realizó la transición a un modelo de 8 fases, con alcance a la operación estadística denominada Estadísticas del Sector Postal, generando una metodología y un esquema de trabajo integral.

De acuerdo con lo anterior, el objetivo de este documento es presentar el diseño de la operación estadística, considerando la estructura de la Guía de Elaboración del Documento Metodológico de Operaciones Estadísticas del SEN, versión 2023, que brinda directrices que permiten realizar la documentación metodológica de forma estandarizada, recopilando los elementos requeridos a lo largo de las fases del proceso estadístico.

Por lo tanto, en primer lugar, se presenta el inicio y la evolución histórica de la operación estadística. En segundo término, se describe el diseño temático y estadístico que fundamenta la operación estadística, así como los métodos y los procedimientos con los que se acopian, procesan y analizan los datos, se difunde la información estadística y evalúan las fases del proceso estadístico para cumplir los objetivos y satisfacer las necesidades de información estadística.

Finalmente, se presenta un listado de los documentos técnicos utilizados en la generación de las estadísticas complementarios a este documento metodológico, así como a través de

anexos la información adicional para ampliar lo presentado en el cuerpo del documento.

6.3. ANTECEDENTES

La regulación de los servicios postales en Colombia está enmarcada en la normatividad establecida por la Unión Postal Universal (UPU), un organismo especializado fundado en 1874 en Berna (Suiza), que opera desde 1947 como parte de Naciones Unidas. Mediante la Ley 61 de 1973, el país ratificó el tratado de constitución de la Unión Postal Universal, el cual señala la obligatoriedad del cumplimiento de sus actas que establecen los reglamentos comunes para todos los países miembros, a fin de lograr los objetivos de la Unión.

Colombia ha aprobado en el orden interno las Actas del XVII Congreso de la Unión Postal por la Ley 19 de 1978 y adhirió al Acuerdo relativo a los servicios postales de pago mediante la Ley 1442 de 2011.

En el año 2006 se elaboró el Plan Integral de Reforma y Desarrollo Postal – PIDEP, buscando apoyar la reforma del sector postal colombiano, en este sentido estableció cuatro componentes fundamentales, el servicio postal universal, la política sectorial, una reforma legal, y la transformación del operador postal. El desarrollo de este plan condujo, en primer lugar, a la estructuración y aprobación de la Ley 1369 de 2009, la cual estableció el régimen de los servicios postales y los determinó como servicios públicos.

En segundo lugar, llevo a la expedición del Decreto 223 de 2014 actualmente compilado en el Título 8 Capítulo 2 del Decreto 1078 de 2015, que estableció las condiciones de prestación de los servicios comprendidos en el Servicio Postal Universal (SPU). Ambas normas se constituyen en el actual marco normativo general para la prestación de los servicios postales, bajo los principios de calidad, eficiencia y universalidad en todo el territorio nacional.

La Ley 1369 de 2009 establece el régimen de los servicios postales y señala, en su artículo 1o. Ámbito de Aplicación, Objeto y Alcance, lo siguiente: *“La presente ley señala el régimen general de prestación de los servicios postales y lo pertinente a las entidades encargadas de la regulación de estos servicios, que son un servicio público en los términos del Artículo 365 de la Constitución Política. Su prestación estará sometida a la regulación, vigilancia y control del Estado, con sujeción a los principios de calidad, eficiencia y universalidad, entendida esta última, como el acceso progresivo a la población en todo el territorio nacional”*.

Así mismo, la mencionada Ley señala, en su artículo 19, que la Comisión de Regulación de Comunicaciones (CRC) tendrá la función de regular el mercado postal, con el propósito de promover la libre competencia, de manera que los usuarios se beneficien de servicios eficientes; y, además, establece, en el numeral 7 del Artículo 20. Funciones Regulatorias de la CRC, que dicha entidad tendrá la función regulatoria de *“Requerir para el cumplimiento de sus funciones, información amplia, exacta, veraz y oportuna a los operadores de servicios postales”*.

Con base en ello, en el año 2010 se da inicio al régimen de reporte y regulación de información estadística del sector postal bajo la responsabilidad de la Comisión de Regulación de Comunicaciones (CRC), a partir de la expedición de la Resolución 2959 de 2010, *“Por la cual se expide el Régimen de Reporte de Información de los Operadores de Servicios Postales a la Comisión de Regulación de Comunicaciones”*.

En el período comprendido entre el 24 de septiembre y el 12 de octubre de 2010 y de conformidad con los términos del Artículo 9 del Decreto 2696 de 2004, 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.

El 19 de octubre de 2010, el Ministerio de Tecnologías de la Información y las Comunicaciones emitió concepto sobre los regímenes jurídicos de los servicios de mensajería expresa y especializada, por lo cual 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 propuso 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.

Así mismo, en el artículo 8 de la Resolución CRC 2567 de 2010 se establece el 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. El deber de reporte de información establecido en el Artículo 8 de Resolución CRC 2567 de 2010, así como su respectivo anexo, fueron incorporados al Régimen de Reporte de Información de la Resolución 2959 de 2010.

En noviembre de 2016, entró en vigor la Resolución 5050 de 2016, por la cual se compilan las resoluciones de carácter general vigentes expedidas por la Comisión de Regulación de Comunicaciones, con el propósito de facilitar la consulta de la regulación vigente de carácter general.

En diciembre de 2016 se expidió la Resolución 5076 de 2016, *“por la cual se modificó el Título - Reportes de información de la Resolución CRC 5050 de 2016, relacionado con el reporte de información periódica por parte de los proveedores de redes y servicios de telecomunicaciones, los operadores de televisión y los operadores de servicios postales, a*

la Comisión de Regulación de Comunicaciones”.

Por su parte, y mediante la Ley 1955 de 2019, por la cual se expidió el Plan Nacional de Desarrollo 2018-2022, se modificó el artículo 37 de la Ley 1369 de 2009, en lo referente a las infracciones por la prestación de servicios postales y las actividades que deben desarrollar los operadores.

En el año 2020 la Comisión de Regulación de Comunicaciones expidió la Resolución 6128 de 2020, la cual tiene por objeto definir los aspectos técnicos y sus condiciones, así como los indicadores y metas de los criterios de calidad para la prestación de todos los servicios pertenecientes al Servicio Postal Universal (SPU).

Mientras que a través del artículo 22 de la Ley 1978 de 2019, la cual modernizó el sector de Tecnologías de la Información y las Comunicaciones, le fue otorgada a la Comisión de Regulación de Comunicaciones entre sus funciones, la fijación de las tarifas de los servicios pertenecientes al Servicio Postal Universal (SPU), así como la fijación de metas e indicadores de calidad y eficiencia de los servicios postales incluyendo los comprendidos dentro del SPU, teniendo en cuenta los recursos disponibles para su financiación y la política pública definida para el sector postal por el Ministerio TIC.

Seguidamente la Comisión de Regulación de Comunicaciones, expidió la Resolución 6494 de 2022. *“Por la cual se modifican los parámetros, indicadores y metas de calidad para los servicios postales que no hacen parte del Servicio Postal Universal”.*

Por su parte, dentro del Plan de Desarrollo “Colombia Potencia Mundial de la Vida” 2022-2026, Ley 2294 del 19 de mayo de 2023, establece en el artículo 144. Fortalecimiento del sector TIC, el Ministerio de Tecnologías de la Información y las Comunicaciones promoverá la consolidación de la Industria TIC nacional como un motor de crecimiento, empleo y desarrollo para el país, mediante las siguientes medidas: 1. Fortalecer los servicios del

sector TIC como telecomunicaciones, televisión, radiodifusión sonora, y postales.

A su vez, cabe precisar que el artículo 146 de la citada ley del plan de desarrollo, adicionó un párrafo transitorio al artículo 12 de la Ley 1369 de 2009, el cual señaló que la CRC, en un plazo máximo de un año contado a partir de entrada en vigencia de la ley, desarrollaría un proyecto regulatorio para determinar la procedencia de exceptuar del régimen de libertad de tarifas, y mantener o eliminar el esquema de regulación de tarifa mínima a los servicios de mensajería expresa que tengan como fin la distribución de objetos postales masivos y su interconexión entre operadores.

En línea con lo anterior, la CRC expidió la Resolución 7380 de 2024 *“Por medio de la cual se da cumplimiento al artículo 146 de la Ley 2294 de 2023, se modifica la regulación tarifaria para la distribución de objetos postales masivos contenida en el Capítulo 2 del Título XIII de la Resolución CRC 5050 de 2016, y se dictan otras disposiciones”*.

Las disposiciones del capítulo 2 del título XIII de la Resolución CRC 5050 de 2016 quedan derogadas a partir del 1 de enero de 2026.

7. DISEÑO DE LA OPERACIÓN ESTADÍSTICA

7.1. DISEÑO TEMÁTICO

7.1.1. NECESIDADES DE INFORMACIÓN ESTADÍSTICA

Las “Estadísticas del Sector Postal” buscan satisfacer las necesidades de información de diferentes usuarios tanto públicos como privados.

A través de la operación estadística (OE) de postal se satisface las demandas de información sectorial internas y externas requeridas por los grupos de Interés del Ministerio TIC como cabeza de sector, donde las principales demandas de información obedecen a

establecimiento de líneas base para las diferentes políticas públicas, planes, programas y proyectos del sector, estudios de mercado, documentación académica y seguimiento a indicadores.

La operación estadística “Información Estadística del Sector Postal” permite construir el Boletín Trimestral del Sector Postal que a partir de enero de 2022 permite conocer a detalle las operaciones realizadas en los servicios de:

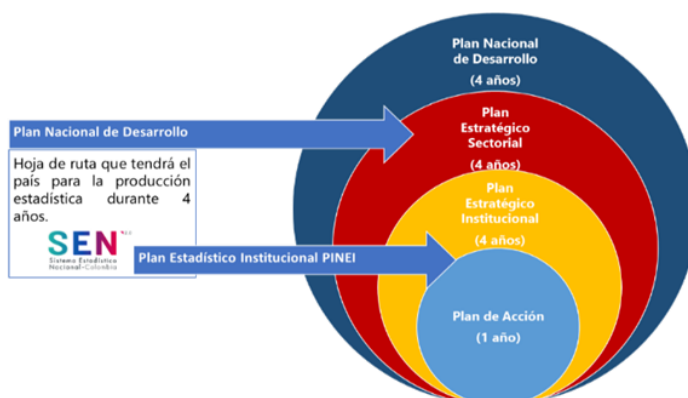
- a. **Servicio de correo:** Número de envíos trimestrales realizados en el servicio de correo (por tipo de envío, ámbito y subservicio), ingresos trimestrales reportados en el servicio de correo (por tipo de envío, ámbito y subservicio), e ingresos trimestrales promedio percibidos por envíos individuales según el ámbito.
- b. **Servicio de mensajería expresa:** Número de envíos trimestrales realizados en el servicio de mensajería expresa (por tipo de envío, ámbito), ingresos trimestrales reportados para el servicio de mensajería expresa (por tipo de envío, ámbito), ingreso trimestrales promedio por envío del servicio de mensajería expresa, ingresos trimestrales promedio por ámbito, número de operadores de mensajería expresa por ámbito, porcentaje de empresas según ingresos totales en el trimestre y 10 principales empresas de mensajería según número de envíos individuales/masivos en el trimestre y 10 principales empresas según ingresos individual/masivos en el trimestre.

De igual forma, la CRC a través del régimen unificado de reportes de los operadores de servicios postales, requiere el registro periódico del comportamiento de estos servicios y los contemplados en los formatos del sector que en dicho régimen se establezcan, a fin de realizar seguimiento mediante los indicadores definidos al comportamiento de Colombia en materia de estructura, comportamiento y tendencias del mercado postal.

7.1.1.1. Mecanismos de consulta y confirmación de necesidades de información

- **Plan de Información Estadístico Institucional – PINEI:** Para organizar y fortalecer la información estadística MinTIC definió una hoja de ruta, considerando las modalidades de planeación en las entidades de la rama ejecutiva de acuerdo con el MIPG, articulando la planeación estadística:

Figura 1. Planeación Estadística



Fuente: MinTIC, Plan de Información Estadístico Institucional – PINEI

En aplicación de la Metodología de formulación de Planes Estadísticos del DANE, versión 2020, MinTIC elaboró el Plan de Información Estadístico Institucional – PINEI¹ como un instrumento que define y prioriza las acciones que impactarán directamente la planificación estadística.

En el marco de la formulación del PINEI, se indaga a los usuarios internos y externos (academia, sector privado, entidades del sector, entidades territoriales, operadores) sobre sus demandas de información estadística, y posteriormente se cruza con la oferta estadística de MinTIC (En el documento Demanda de Información Estadística Externa Satisfecha y No Satisfecha se encuentra análisis a detalle).

Así mismo, MinTIC realiza la consulta y confirmación de necesidades de información estadística, mediante el uso de los siguientes mecanismos:

- Encuesta de Satisfacción de Necesidades de Usuarios de Información Estadística disponible en el portal Oficial de Estadísticas.
- PQRS / solicitudes directas de información estadística: con alcance a usuarios internos; ciudadanía; organizaciones de la sociedad civil; academia; medios de comunicación; gobierno nacional y locales y órganos autónomos; y Congreso, asambleas y/o concejos.
- Mesas Técnicas con partes interesadas especializadas tales como por ejemplo la Mesa Técnica Estadística TIC, mesas de validación y de expertos, Comités de Datos, entre otros.
- Requerimientos normativos; reporte y seguimiento a las recomendaciones de organismos Internacionales en materia de indicadores postal desarrolladas por la Organización para la Cooperación y el Desarrollo Económicos – OCDE y la Unión Internacional de Telecomunicaciones – UIT.

Es importante mencionar que a intervalos planificados, el Directorio de Usuarios de la Operación Estadística es actualizado con la información recolectada con estos mecanismos; una vez se aplican los mecanismos de consulta relacionados previamente se identifican, analizan y priorizan las necesidades de información estadística de acuerdo con los siguientes criterios:

- a) Área temática de estudio
- b) Alcance previsto para la operación estadística
- c) Normatividad aplicable
- d) Los recursos asignados para el desarrollo de la operación estadística.

7.1.1.2. Relevancia de la operación estadística y su relación con la política pública.

De acuerdo con lo previsto en el numeral 2 del artículo 3 de la Ley 1369 de 2009, se definen los servicios postales como el desarrollo de las actividades, recepción, clasificación, transporte y entrega de objetos postales, través de redes postales, dentro del país o para envío hacia otros países. Entre los servicios postales encontramos el servicio de correo, el servicio de mensajería expresa y el servicio postal de pago.

El servicio de correo, es prestado de manera exclusiva por el operador postal oficial de correos (cuya concesión tiene en la actualidad la sociedad Servicios Postales Nacionales 4-72), para prestar el servicio de correspondencia definido en la ley en todas sus modalidades y garantizar la prestación del Servicio Postal Universal SPU a los habitantes del territorio; En cuanto al servicio de mensajería expresa, es un servicio postal urgente, el cual es prestado por los operadores inscritos en el Registro de Operadores Postales (ROP), el Ministerio otorga este tipo de habilitaciones de manera directa y en la actualidad existen 165 habilitados.

Como puede observarse, los servicios postales constituyen el medio más tradicional de comunicación y pese a los adelantos vertiginosos en las Tecnologías de la Información y las Comunicaciones TIC, las cuales han transformado la forma de cómo nos comunicamos, la forma como se relacionan e interactúan las personas a nivel global entre otros aspectos, sin embargo los mencionados servicios postales se mantienen vigentes y garantizan el derecho fundamental de comunicación que tenemos las personas, toda vez, que se pone al servicio de la comunidad una infraestructura física con cobertura nacional y con conexión con el exterior, mediante unas redes para distribuir objetos postales masivos, envíos de sobre pequeños paquetes, encomiadas, pagos en zonas apartadas de Colombia etc.

Teniendo en cuenta lo anterior, se hace relevante disponer de elementos cuantitativos desde la perspectiva de la estadística que permitan realizar seguimiento mediante indicadores a los servicios postales definidos en la Ley 1369 de 2009, (servicio de correo,

servicio de mensajería expresa y el servicio postal de pago), para observar el comportamiento de estos, con el propósito verificar el cumplimiento de los parámetros e indicadores de calidad en materia de cobertura, frecuencia, tiempos de entrega los cuales han sido determinados por la regulación desarrollada por la Comisión de Regulación de Comunicaciones CRC, a fin de cuantificar la calidad de dichos servicios y monitorear el comportamiento de los mercados, entre otros aspectos.

A su vez, es pertinente resaltar que la Unión Postal Universal UPU, es organismo especializado de las Naciones Unidas para los servicios postales internacionales, cuya función fundamental es promover la comunicación entre todos los Estados a través del mejoramiento de los servicios postales. Colombia se adhirió a la UPU, mediante la ratificación de la ley 61 de 1973, desde entonces las actas aplican especialmente en lo relacionado con la prestación del servicio correo y el SPU prestado por el Operador Postal Oficial.

La oficina internacional de la UPU, desde 1875 ha venido publicando información estadística del servicio. Estas estadísticas a lo largo del tiempo han surtido un proceso de mejoramiento para satisfacer al máximo las expectativas y la necesidad de información del sector postal.

“El objetivo de estas estadísticas postales, además de proporcionar una fuente única de información sobre datos, es servir como herramienta de análisis tanto a nivel internacional como nacional. A nivel internacional, los datos permiten deducir las tendencias generales del tráfico postal y los medios empleados para gestionarlo. A nivel nacional, los datos pueden ser utilizados por los servicios postales para gestionar y planificar eficazmente sus servicios.

La base de datos estadísticos de la UPU ofrece una visión general dinámica del desarrollo postal en cada país. Contiene datos de más de 200 países o territorios e incluye aproximadamente 100 indicadores de desarrollo postal, agrupados en 12 capítulos. Los

datos se recopilan anualmente de todos los países miembros de la UPU y se publican en el Anuario de Estadísticas Postales”.

Teniendo como referente, el proceso estadístico llevado por el organismo internacional de cooperación era necesario que internamente se implementase una la metodología estadística para el sector postal en Colombia que permitiera obtener una fuente confiable de información sobre los datos y a su vez, se convirtiera en un instrumento de análisis del comportamiento del sector a nivel nacional y su comparación con el ámbito Internacional. Si bien es cierto, la legislación colombiana es suigénereis frente a lo entendido como postal en otros lugares del mundo, se requiere contar con el diagnóstico real del sector.

Finalmente, a través de la operación estadística de los servicios postales, se satisface las demandas de información sectorial internas y externas requeridas por los grupos de Interés del Ministerio TIC como cabeza de sector, donde las principales peticiones de información obedecen consultas sobre listados operadores postales habilitados, solicitud de conceptos del alcance de la prestación del servicio, normas de protección a usuarios, cobertura del servicio, temas de relacionados con la calidad, proyectos del sector y documentación académica .

7.1.2. FORMULACIÓN DE OBJETIVOS

7.1.2.1. Objetivo General

Producir y difundir información estadística oficial sobre el mercado de los servicios postales en Colombia, específicamente los servicios de correo y mensajería (masivos e individuales), con base en los datos de tráfico e ingresos reportados por las empresas habilitadas ante el Ministerio de Tecnologías de la Información y las Comunicaciones, con el propósito de apoyar la formulación, seguimiento y evaluación de políticas públicas, así como el desarrollo de estudios.

7.1.2.2. Objetivos Específicos

- Suministrar información estadística que permita determinar el comportamiento de los servicios postales de correo masivo e individual en el territorio nacional.
- Proveer información estadística que permita determinar el comportamiento de los servicios de mensajería masivo e individual en el territorio nacional.
- Identificar tendencias, patrones o cambios de comportamiento en los datos mediante el análisis estadístico de los mismos, con el fin de garantizar que la información suministrada sea amplia, veraz y oportuna.

7.1.3. ALCANCE TEMÁTICO

La operación estadística del Sector Postal tiene una periodicidad de medición trimestral con reporte de información trimestral, y comprende la producción de los datos del régimen de reporte de los servicios postales de correo y mensajería. Se registra información a nivel nacional para dichos servicios.

7.1.4. MARCO DE REFERENCIA

7.1.4.1. Marco Teórico

Para abordar la operación estadística de los servicios postales en Colombia es pertinente realizar una revisión teórica e histórica de este servicio Colombia, el cual permitirá entender su desarrollo a lo largo del tiempo.

El Decreto 3267 de 1963, por el cual se dictan disposiciones sobre reorganización y funcionamiento del Ministerio de Comunicaciones se estableció la creación de la Administración Nacional Postal (ADPOSTAL), con competencia para ejercer en nombre del Estado el monopolio para el manejo del servicio de correo en el territorio nacional.

Tiempo después en virtud de lo dispuesto en el artículo 37 de la Ley 80 de 1993, se abrió el mercado postal estableciendo un régimen de concesión y licencias del servicio de correo y mensajería especializada respectivamente. Según dicha disposición se reiteró el monopolio de ADPOSTAL para la prestación del servicio de correo, giros, asimismo se definió el servicio de mensajería especializada como un servicio postal cuya prestación es independiente a la red oficial del correo y cuyas licencias otorgaría el Ministerio de Comunicaciones de manera directa. Estas disposiciones fueron posteriormente reglamentadas por el Decreto 229 ²de 1995.

El Ministerio de Comunicaciones y ADPOSTAL celebraron el Contrato de Concesión 010 del 09 de julio de 2004, para la prestación del servicio de correo, regulado por la Ley 80 de 1993, el Decreto 229 de 1995 y las Actas de la Unión Postal Universal (UPU). Posteriormente, se liquidó ADPOSTAL y mediante el Decreto 2853 de 2006 el contrato de concesión fue subrogado a Servicios Postales Nacionales (4-72), sociedad de economía mixta, vinculada al Ministerio de Tecnologías de la Información y las Comunicaciones quien

² Derogado por la ley 1369 de 2009

actualmente es el Operador Postal Oficial (OPO).

En diciembre del año 2009 se expidió la Ley 1369, la cual estableció el nuevo régimen general de prestación de servicios postales, definiéndolos como un servicio público en los términos del artículo 365 de la Constitución Política, cuya prestación está sometida a la regulación, vigilancia y control del Estado, con sujeción a los principios de calidad, eficiencia y universalidad.

En línea con lo anterior el Ministerio tiene la competencia para establecer la política pública del sector postal, habilitar a los operadores servicios postales, reglamentar materias específicas del servicio y ejercer las funciones de vigilancia y control.

De igual forma, el artículo 20 de la Ley 1369 de 2009 y la modificación introducida por el numeral 20 del artículo 19 de la Ley 1978 de 2019, establecen las competencias de la Comisión de Regulación de Comunicaciones CRC, para regular los indicadores de calidad del servicio postal de mensajería expresa y de los servicios de correo pertenecientes al Servicio Postal Universal SPU.

Según lo señalado en el numeral 2 del artículo 3 de la Ley 1369 de 2009, los servicios postales consisten en el desarrollo de las actividades de admisión, recepción, transporte y entrega de objetos póstales. Son servicios postales entre otros el servicio de correo y el servicio de mensajería expresa.

De conformidad con lo dispuesto en los numerales 2.1 al 2.1.2 del artículo 3 de la Ley 1369 de 2009 el servicio de correo es prestado en exclusividad por el OPO como lo mencionamos anteriormente, a través de este servicio el operador recibe, clasifica, transporta y entrega de envíos de correspondencia prioritaria y no prioritaria de hasta 2 kilogramos, sin guía y sin seguimiento, el operador también presta el servicio de encomiendas cuyo peso máximo es de 30 kilogramos. Asimismo, el operador presta el

servicio de correo certificado definido en el artículo 2.2.8.2.1.2³ del Decreto 1078 de 2015.

El Operador Postal Oficial garantiza la prestación de los servicios de correo antes relacionados en todo el territorio nacional a través del Servicio postal Universal SPU, de conformidad con lo dispuesto en el numeral 1 artículo 3 de la ley 1369 de 2009.

Los indicadores de calidad del servicio de correo se encuentran establecidos en el artículo 5.5.1.1. y subsiguientes de la resolución CRC 5050 de 2016 que compila la resolución 6128 de 2020.

En cuanto al servicio de mensajería expresa, el Ministerio otorga este tipo de licencias de manera directa, esta habilitación faculta al operador postal a ofrecer la prestación del servicio de recepción, clasificación, transporte y entrega de objetos postales de hasta 5 kilogramos, cumpliendo las características especiales de tratamiento dispuestas en el artículo 3 numeral 3.2 de la Ley 1369 de 2009. Los indicadores de calidad de este servicio se encuentran previstos en el artículo 5.4.1.2. y subsiguientes de la Resolución 5050 de 2016 modificada por el artículo 3 de la Resolución 6494 de 2022.

Cabe destacar que los servicios postales analizados pueden ser ofrecidos en forma individual, el cual se da en los eventos que hay un remitente que impone un envío dirigido a un destinatario y la modalidad de masivos, la cual se presenta cuando hay un remitente que impone pluralidad de envíos dirigidos a un número plural de destinatarios.

Por lo que, en materia postal se ofrece la prestación del servicio de correo masivo y el servicio de mensajería expresa que tiene como fin la distribución de objetos postales masivos regulados en el capítulo 5 de la Resolución 5050 de 2016, modificada por la Resolución 7380 de 2024.

Como puede observarse, los dos servicios postales anteriormente señalados cumplen un

³ **Correo certificado:** Definido por la UPU como servicio accesorio a los servicios de correspondencia y encomienda, que comporta una garantía fija contra los riesgos de pérdida, expoliación o avería, y que facilita al remitente, a petición de éste, una prueba de depósito del envío postal y de su entrega al destinatario.

mismo fin que es la entrega de objetos postales, pero se diferencian básicamente en las características de tratamiento y por ello tienen indicadores en materia de calidad diferenciados en la regulación emitida por la CRC.

7.1.4.2. Marco Conceptual

El sector postal en Colombia comprende los servicios de correo y mensajería expresa, tanto masivos como individual. La Operación Estadística del Sector Postal busca generar información oficial sobre el comportamiento del mercado, incluyendo tráfico postal e ingresos, con base en las cifras reportadas por los operadores de servicios postales en cuanto a la prestación de los servicios básicos y expresos definidos en la Ley 1369 de 2009, a partir de la información primaria reportada por los operadores postales al Sistema de Información Integral- SII /HECAAaa Herramienta de Cargue, Análisis y Auditoria.

La Operación Estadística del Sector Postal se fundamenta en los siguientes conceptos claves:

Servicio de correo: Servicios postales prestados por el operador postal oficial o concesionario de correo a través del cual se envían, movilizan y entregan cartas, paquetes, publicidad directa, publicaciones periódicas, catálogos y libros, entre otros objetos postales.

Servicio de mensajería expresa: Servicio postal urgente que exige la aplicación y adopción de características especiales para la recepción, recolección, clasificación, transporte y entrega de objetos postales hasta de 5 kilogramos. Este peso será reglamentado por la Comisión de Regulación de Comunicaciones.

En el numeral 3 del presente documento se relacionan los principales conceptos técnicos que contextualizan la operación estadística. Es relevante mencionar que se realizó la validación de que los conceptos utilizados estén incorporados en el Sistema de Consulta

de Conceptos Estandarizados del Sistema Estadístico Nacional, para garantizar la comparabilidad, la integración y la interoperabilidad de la información estadística. Para aquellos conceptos que no se encuentran incorporados, se gestiona su inclusión bajo el acompañamiento técnico del DANE.

7.1.4.3. Marco Normativo

A continuación, se relaciona la normatividad y documentos tipo parámetro, relacionados con el Documento Metodológico en la que se circunscribe la operación estadística, junto con los documentos relacionados en el capítulo 5 del presente documento:

Ley 2294 de 2023 “Por el cual se expide el Plan Nacional de Desarrollo 2022-2026 “Colombia potencia mundial de la vida”, Artículo 144: Fortalecimiento del Sector TIC. 1. Fortalecer los servicios del sector TIC como telecomunicaciones, televisión, radiodifusión sonora, y postales.

Ley 2335 de 2023 “Por la cual se expiden disposiciones sobre las estadísticas oficiales en el país”.

Ley 1978 de 2019 “*Por la cual se moderniza el sector de las TIC, se distribuyen competencias, se crea un Regulador Único y se dictan otras disposiciones*”, artículo 13: “*Modifíquense los numerales 1 y 4 y agréguese el numeral 5 del artículo 17 de la Ley 1341 de 2009*”.

La ley 1369 de 2009, “*Por medio de la cual se establece el régimen de los servicios postales y se dictan otras disposiciones*”. En su artículo 3, define los principios y conceptos sobre los servicios postales (incluidos en el capítulo “(3. Definiciones del presente documento).

Decreto 454 2020: Correspondiente a la incorporación de la política de Gestión de la Información estadística a las políticas de gestión y desempeño institucional de la rama Ejecutiva del poder público.

Resolución MinTIC 2175 de 2022 “Por la cual se establecen el Modelo Integrado de Gestión (MIG) y el Sistema Integrado de Gestión (SIG) del Ministerio/Fondo Único TIC”.

Resolución 6128 de 2020, “Por la cual se fijan los aspectos técnicos, los indicadores y las metas de los criterios de calidad y las tarifas para la prestación de los servicios pertenecientes al Servicio Postal Universal”.

Resolución 5900 de 2020, “Por la cual se definen los mercados relevantes del sector postal y se modifican los títulos I y III de la Resolución CRC 5050 de 2016 y se dictan otras disposiciones”.

Resolución DANE 1560 de 2020 “Se establece el plan de transición de la Norma Técnica de Calidad del Proceso Estadístico NTC PE 1000 entre las versiones 2017 y 2020”

Resolución DANE 1559 de 2020, “Por la cual se adopta la metodología para el desarrollo de planes estadísticos”.

Resolución DANE 1409 de 2020, “Por la cual se regula la implementación del Sistema informático que almacena los inventarios de operaciones estadísticas y registros administrativos SICODE”.

Resolución DANE 0470 de 2024, “Por la cual se crean los comités estadísticos sectoriales, las mesas estadísticas sectoriales y se regula su estructura y funcionamiento”.

Resolución DANE 1118 de 2020, “Se expide la Norma Técnica de la Calidad del Proceso Estadístico (Proceso Estadístico de 8 fases)”

Resolución DANE 0560 de 2020, “Se definen los lineamientos para el Proceso Estadístico en el SEN (Proceso Estadístico de 8 fases)”

Resolución DANE 1023 de 2024, “Por la cual se adopta el Marco de Aseguramiento de la Calidad Estadística del Sistema estadístico Nacional de Colombia”.

Resolución DANE 1214 de 2024, “Por la cual se adopta la Norma Técnica de Calidad del Proceso Estadístico. Requisitos de calidad para la generación de estadísticas NTC PE 1000:2020”

Resolución 5076 de 2016, “Por la cual se modifica el título reportes de información de la Resolución CRC 5050 de 2016, relacionado con el reportede información periódica por parte de los proveedores de redes y servicios de telecomunicaciones, los operadores de televisión y los operadores de servicios postales, a la Comisión de Regulación de Comunicaciones, y se dictan otras disposiciones”.

Resolución 2959 de 2010, “Por la cual se expide el régimen de reporte de Información de los operadores de servicios postales a la Comisión de Regulación de Comunicaciones”.

Resolución 3095 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 de Postal Universal y se establece el modelo único para las pruebas de entregas”. Cabe destacar que esta Resolución fue parcialmente derogada por la resolución 6494 de 2022 que subrogó el capítulo V el Capítulo 4 del Título V de la Resolución CRC 5050 de 2016, cuyos apartes eran las disposiciones compiladas de la resolución 3095 de 2011.

Resolución 5050 de 2016, “Por la cual de compilan las Resoluciones de Carácter General vigentes expedidas por la Comisión de Regulación Comunicaciones”.

Resolución 6128 de 2020, “Por la cual se fijan los aspectos técnicos, los indicadores y las metas de los criterios de calidad y las tarifas para la prestación de los servicios pertenecientes al Servicio Postal Universal”

Resolución 6494 de 2022, “Por la cual se modifican los parámetros, indicadores y metas de calidad para los servicios postales que no hacen parte del Servicio Postal Universal, establecidas en el capítulo 4 del título V de la Resolución CRC 5050 de 2016 y se dictan otras disposiciones”

Resolución 7380 de 2024 “Por medio de la cual se da cumplimiento al artículo 146 de la Ley 2294 de 2023, se modifica la regulación tarifaria para la distribución de objetos postales masivos contenida en el Capítulo 2 del Título XIII de la Resolución CRC 5050 de 2016, y se dictan otras disposiciones”

7.1.4.4. Referentes Internacionales:

- **LA UNIÓN POSTAL UNIVERSAL (UPU)**

La Unión Postal Universal (UPU) es el organismo especializado de la Naciones Unidas para los servicios postales internacionales. La UPU desempeña una función fundamental en promover y desarrollar la comunicación entre todos los Estados a través del mejoramiento de los servicios postales.

- **Informes indicadores del sector Postal**

La Unión Postal Universal (UPU) genera varios indicadores clave que evalúan el desarrollo postal y su impacto global. Estos indicadores incluyen el Índice Integrado para el Desarrollo Postal (2IPD), que mide la fiabilidad, alcance, relevancia y

resiliencia de las redes postales; estadísticas postales que cubren más de 100 indicadores; y un índice anual que evalúa a los países según cuatro indicadores fundamentales: fiabilidad, alcance, relevancia y resiliencia.

COMISIÓN NACIONAL DE LOS MERCADOS Y LA COMPETENCIA

La Comisión Nacional de los Mercados y la Competencia (CNMC) de España es el organismo independiente encargado de preservar, garantizar y promover el correcto funcionamiento, la transparencia y la existencia de una competencia efectiva y de una regulación eficiente en todos los mercados y sectores productivos, incluido en este, el Sector postal.

- Informes indicadores del sector Postal

La CNMC viene realizando análisis y estudios de datos reportados en el sector postal y del sector de mensajería y paquetería desde el año 2014, teniendo como última publicación los indicadores 2019, año del que se dispone información a la fecha.

En este ejercicio, la CNMC publica todos los años este informe con los indicadores más representativos del mercado postal a nivel europeo y a nivel nacional, tanto desde la perspectiva de los operadores como desde la perspectiva de los usuarios.

El primer apartado del informe de indicadores del sector postal publicado por la CNMC, se analiza los servicios postales contemplados en la legislación vigente.

En el segundo apartado se presentan desde varios puntos de vista los datos del Registro General de Empresas Prestadoras de Servicios Postales que es donde figuran todos los operadores del mercado postal español.

En el tercer apartado se encuentran los datos más relevantes publicados por la Comisión Europea sobre el mercado postal en la Unión Europea. Esto permite

comparar España con los países de su entorno.

El cuarto apartado utiliza los datos publicados por el Instituto Nacional de Estadística en su página web sobre las actividades postales y de correos para compararlas con los índices generales de la economía.

El quinto apartado se analizan las principales magnitudes del mercado postal español en su conjunto y los dos segmentos que lo componen: el sector postal tradicional y el sector de la mensajería y la paquetería.

7.1.4.5. Referentes Nacionales

En cumplimiento de la NTC PE 1000:2020, se verificó en el SICODE que no existe información estadística en el SEN que satisfaga las necesidades identificadas. De la consulta realizada al SICODE se identificó que del área temática “Económica” y específicamente del tema “Tecnologías de la Información y las comunicaciones” no existen operaciones estadísticas cuyos alcances cubran las necesidades confirmadas para la operación estadística.

Para la producción de la información estadística en “Información Estadística del Sector Postal” del Ministerio TIC el referente nacional es el Departamento Administrativo Nacional de Estadística (DANE). Como entidad del SEN y en implementación de la política de gestión y desempeño “Gestión de la Información Estadística”, Ministerio TIC implementa los estándares estadísticos relacionados a continuación:

Tabla 1. Listado de Estándares SEN utilizados

Estándares Estadísticos SEN
Norma Técnica de la Calidad del Proceso Estadístico NTC PE 1000:2020
Autoevaluación del proceso estadístico
Formato para el Plan de Pruebas de las operaciones estadísticas
Guía estandarización conceptos
Guía para documentar el diccionario de datos
Guía para la definición y la aplicación de pruebas en las operaciones estadísticas
Guía para la elaboración de documentos para los diseños
Guía para la elaboración de especificaciones de requerimientos
Guía para la elaboración de la ficha metodológica de las operaciones estadísticas
Guía para la elaboración de manuales
Guía para la elaboración del documento metodológico de operaciones estadísticas.
Guía para la elaboración del plan de difusión y comunicación
Guía para la elaboración del plan general de las operaciones estadísticas
Guía para realizar intercambios de información
Lineamientos del proceso estadístico
Recomendaciones para la difusión y el acceso de información estadística

Fuente: MinTIC, GIT Estadísticas y Estudios Sectoriales

7.1.5. DEFINICIÓN DE VARIABLES Y CONSTRUCCIÓN DE INDICADORES ESTADÍSTICOS

7.1.5.1. Ingresos y envíos del “Servicio de Mensajería Expresa”:

- **Año:** Corresponde al año para el cual se reporta la información. Campo numérico entero, serie de cuatro dígitos.
- **Trimestre:** Corresponde al trimestre del año para el cual se reporta la información. Campo numérico entero, con valores esperados entre 1 y 4.
- **Mes:** Corresponde al mes del trimestre del año para el cual se reporta la información. Campo numérico entero, con valores esperados entre 1 y 3.

- **Tipo de envío:** Se refiere a los tipos de envíos por los cuales se generaron ingresos:
 - **Envíos individuales:** Cuando se trata de un objeto postal que se entrega a un operador postal para ser entregado a 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.
- **Ámbito:**
 - **Local (o urbano):** Cuando los envíos son destinados al mismo municipio o área metropolitana en la cual fueron recibidos por el operador.
 - **Nacional:** Envíos destinados a municipios o áreas metropolitanas diferentes a aquella en la que fue recibido por el operador.
 - **Internacional de salida:** Envíos desde Colombia hacia el exterior.
 - **Internacional de entrada:** Envíos desde el exterior hacia Colombia.
- **Ingresos:** Indica el monto total de los ingresos operacionales expresado en pesos colombianos (sin impuestos), incluyendo dos cifras decimales, asociados a los envíos movilizados durante el periodo de reporte por el operador del servicio de mensajería expresa, por tipo de envío y ámbito; es decir, los ingresos que se recibirían por la movilización de los objetos postales entregados por el o los usuarios remitentes. Los ingresos se deben reportar por cada rango de peso indicado. No se deben incluir los ingresos recibidos de otro operador postal por concepto de interconexión.
- **Número total de envíos:** Indica la cantidad total de objetos postales que fueron movilizados durante el período de reporte, por tipo de envío y ámbito. El número de envíos se debe reportar por cada rango de peso indicado (número entero, sin decimales). No se deben incluir los envíos recibidos de otro operador postal por concepto de interconexión.

7.1.5.2. Ingresos y envíos por el servicio de correo:

- **Año:** Corresponde al año para el cual se reporta la información. Campo numérico entero, serie de cuatro dígitos.
- **Trimestre:** Corresponde al trimestre del año para el cual se reporta la información. Campo numérico entero, con valores esperados entre 1 y 4. - **Mes:** Corresponde al mes del trimestre del año para el cual se reporta la información. Campo numérico entero, con valores esperados entre 1 y 3.
- **Tipo de servicio:** Se refiere a los siguientes tipos de servicio:
 - **Correo:** No se debe incluir la información correspondiente a correo certificado.
 - **Correo certificado**
- **Subservicio:** Se refiere a las siguientes categorías:
 - **Correspondencia:** Para esta categoría se debe reportar la información correspondiente a envíos de hasta 2Kg.
 - **Encomienda:** Para esta categoría se debe reportar la información correspondiente a envíos de hasta 30 Kg.
- **Tipo de envío:** Se refiere a los tipos de envíos por los cuales se generaron ingresos:
 - **Envíos individuales:** Cuando se trata de un objeto postal que se entrega a un operador postal para ser entregado a 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.
- **Ámbito:**
 - **Local (o urbano):** Cuando los envíos son destinados al mismo municipio o área metropolitana en la cual fueron recibidos por el operador.
 - **Nacional:** Envíos destinados a municipios o áreas metropolitanas diferentes a aquella en la que fue recibido por el operador.

- **Internacional de salida:** Envíos desde Colombia hacia el exterior.
- **Internacional de entrada:** Envíos desde el exterior hacia Colombia.
- **Ingresos:** Indica el monto total de los ingresos operacionales expresado en pesos colombianos (sin impuestos), incluyendo dos cifras decimales, asociados a los envíos movilizados por el operador postal oficial durante el periodo de reporte, por cada tipo de servicio, tipo de envío y ámbito; es decir, los ingresos que se recibirían por la movilización de los objetos postales entregados por el o los usuarios remitentes. Los ingresos se deben reportar por cada rango de peso indicado y no se debe incluir la información correspondiente a Área de reserva y Franquicia.
- **Número total de envíos:** Indica la cantidad total de objetos postales que fueron movilizados por el operador postal oficial durante 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 (número entero, sin decimales) No se debe incluir la información correspondiente a Área de reserva y Franquicia.

7.1.6. RESULTADOS ESTADÍSTICOS

El conjunto de resultados que se obtienen de la operación estadística desarrollada a partir los datos del sector postal, y se publican en los siguientes documentos:

7.1.6.1 Informe Trimestral Postal

Cuadros de salida o de resultados. El informe Postal presenta los resultados de la operación estadística, con sus respectivos niveles de desagregación temática, junto con las anotaciones, los encabezados, los pies de página, etc., que facilitan el análisis y la interpretación de dichos resultados. En el anexo 2 se puede observar la estructura de los cuadros de salida.

7.1.6.2 Boletín Trimestral Postal

Documento de análisis descriptivo que incluye principalmente variaciones porcentuales y absolutas, tendencias y series históricas. El Boletín Postal **no** realiza juicios de valor sobre los datos, la información, ni sobre las estadísticas calculadas, a fin de no generar distorsión de mercado postal en Colombia al tomar posición o sesgo en la interpretación las estadísticas difundidas.

7.1.6.3 Nota Postal (Infografía)

Infografía que consolida de manera gráfica los principales datos, variables e indicadores de la operación postal, siendo el material más condensado para la presentación de los resultados para cada uno de los servicios de la operación estadística de postal.

7.1.6.4 Presentación Postal

Conformada por una presentación ejecutiva que incluye los principales resultados de datos, variables e indicadores de la operación estadística postal y sus servicios postales, esto es, correo y mensajería expresa.

7.1.6.5 Tablero Power BI Estadísticas Postal

Herramienta de visualización interactiva que una vez publicada tanto en ColombiaTIC como en ONTIC permite consultar, filtrar y explorar los resultados de la operación estadística postal actualizada al trimestre vigente.

7.1.7. ESTÁNDARES ESTADÍSTICOS UTILIZADOS

7.1.7.1. Normas, especificaciones o reglas de validación, consistencia e imputación

En el anexo 5 se encuentra el diccionario de datos, donde se especifica para cada una de las variables de la operación estadística de los servicios descritos en el alcance, las reglas

de validación como, por ejemplo, los tipos de datos, los posibles valores que puede tomar la variable y los tipos de validación que se deben aplicar para cada una de las variables.

7.1.7.2. Clasificaciones utilizadas

La siguiente clasificación se realiza teniendo como referente los formatos y variables establecidas en el régimen unificado de reportes de los operadores de servicios postales:

Tabla 2. Clasificaciones

MENSAJERIA EXPRESA	Tipo de envío	Individual
		Masivo
	Ámbito	Local
		Nacional
		Internacional de salida
		Internacional de entrada
CORREO	Tipo de envío	Individual
		Masivo
	Ámbito	Local
		Nacional
		Internacional de salida
		Internacional de entrada
	Servicio	Correo
		Correo certificado
	Subservicio	Correspondencia
		Encomienda

Fuente: MinTIC, GIT Estadísticas y Estudios Sectoriales

7.2. DISEÑO ESTADÍSTICO

7.2.1. UNIVERSO DE ESTUDIO

Para el caso de la presente operación, el universo de estudio son los operadores de servicios postales que prestan los servicios de correo y mensajería expresa y están habilitados por el Ministerio de Tecnologías de la Información y las Comunicaciones para prestar dichos servicios.

La base de datos de estos operadores se actualiza periódicamente para realizar depuración a los que se les vence la habilitación y registro postal, o para incluir a los nuevos operadores habilitados para la prestación de estos servicios de manera legal.

7.2.2. POBLACIÓN OBJETIVO

Para el caso de la presente operación, la población objetivo son todos los datos referentes al número de envíos y los ingresos percibidos por ellos, de los operadores postales que prestan los servicios de correo y mensajería expresa a nivel nacional.

7.2.3. COBERTURA GEOGRÁFICA

La operación estadística abarca todo el territorio nacional, de manera que se pueda calcular el total de datos de servicios postales prestados en el país.

7.2.4. DESAGREGACIÓN TEMÁTICA

- **Ingresos y envíos del servicio de mensajería expresa:** Número de envíos mensuales realizados en el servicio de mensajería expresa (por tipo de envío, ámbito), ingresos mensuales reportados para el servicio de mensajería expresa (por tipo de envío, ámbito), ingreso mensual promedio por envío del servicio de mensajería expresa, ingresos mensuales promedio por ámbito, número de operadores de mensajería expresa por ámbito, porcentaje de empresas según ingresos totales en el trimestre, 10 principales empresas de mensajería según número de envíos individuales/masivos en el trimestre y 10 principales empresas según ingresos, individual/masivos en el trimestre.
- **Ingresos y envíos del servicio de correo:** Número de envíos mensuales realizados en el servicio de correo (por tipo de envío, ámbito y subservicio), ingresos mensuales reportados en el servicio de correo (por tipo de envío, ámbito

y subservicio), ingresos mensuales promedio percibidos por envíos individuales según el ámbito.

7.2.5. FUENTES DE DATOS

La fuente de los datos para la operación estadística del sector postal es a partir del aprovechamiento de un registro administrativo, que se captan a partir del régimen de reporte de información del régimen unificado de reportes de los operadores de servicios postales que presten el servicio en todo el territorio nacional, el cual está registrado en el SICODE bajo el código RA795 denominado “Régimen de reportes de Información sectorial”.

7.2.6. UNIDADES ESTADÍSTICAS

- **Unidad de observación:** Los operadores que prestan los servicios postales comprenden la unidad de observación, puesto que ellos registran la información e igualmente son la unidad de análisis.
- **Unidad de análisis:** Servicio de correo y mensajería expresa.

7.2.7. PERIODO DE REFERENCIA

La periodicidad de la operación estadística se maneja trimestre vencido, según el régimen de reporte de información de los operadores de servicios postales.

7.2.8. PERIODO DE ACOPIO Y FRECUENCIA

La operación estadística maneja periodos de referencia trimestrales según lo indica el régimen unificado de reportes de los operadores de servicios postales.

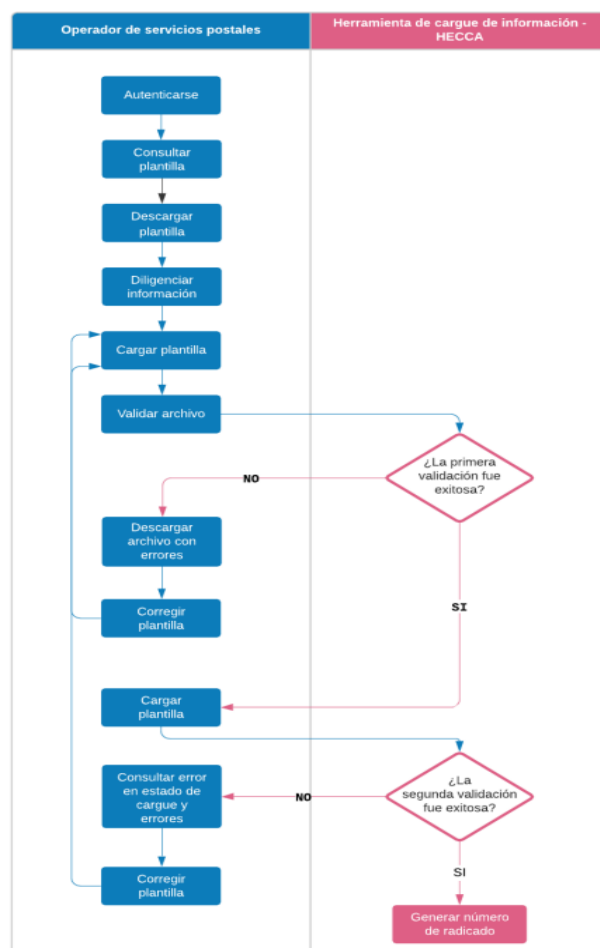
7.3. DISEÑO DEL ACOPIO

7.3.1. MÉTODOS Y ESTRATEGIAS DE ACOPIO DE DATOS

El acopio de la información se realiza a partir de la recepción de los términos establecidos en el acuerdo de intercambio de datos entre el GIT de Estadísticas y Estudios Sectoriales y GIT de Gestión y Sistemas de Información, el cual contiene consideraciones relacionadas a la ubicación en nube y credenciales donde se encuentra cargada la base de datos, que posteriormente se descarga para iniciar la fase del procesamiento de datos conforme al proceso estadístico establecido.

De acuerdo con el que se encuentra en el Anexo 6, el método estándar para la recolección de los datos se realiza a través de la herramienta de cargue, análisis y auditoria de información HECAA, localizada en el Sistema ColombiaTIC, mecanismo habilitado por el Ministerio de Tecnologías de la Información para que los operadores pueda realizar los procesos de reporte y cargue de información de acuerdo con los servicios que presta en el sector, es la encargada de capturar los datos y permite el almacenamiento, procesamiento y análisis de la información reportada, la cual debe estar sujeta a validaciones para garantizar integridad, calidad y disponibilidad de la información reportada según lo establecido en la normativa vigente promulgada por las áreas funcionales principalmente la Comisión de Regulación de Comunicaciones (CRC) y Ministerio de Tecnologías de la Información y las Comunicaciones (MINTIC) mediante las diferentes resoluciones para el proceso de reporte de los operadores según los servicios que presten en el sector, el diligenciamiento y cargue de la información se observa en el paso a paso de la **Figura 2**.

Figura 2. Proceso de cargue en la Plataforma.



Fuente: MinTIC, GIT Estadísticas y Estudios Sectoriales

7.3.2. ESTRUCTURA ORGANIZACIONAL DEL OPERATIVO Y DEFINICIÓN DEL EQUIPO REQUERIDO

En el anexo número 4 se relaciona la Matriz de Roles y Responsabilidades del Proceso Estadístico, considerando las actividades relacionadas con las obligaciones como entidad del SEN, asociadas a las etapas del Plan de Información PINEI, de las fases del proceso estadístico y de los requisitos transversales de la Norma Técnica de la Calidad del Proceso Estadístico NTC PE 1000:2020.

7.3.3. ESQUEMA DE ENTRENAMIENTO DEL PERSONAL

Con el fin de proporcionar conocimientos para comprender la política de gestión de la información estadística, en el contexto de MinTIC como entidad productora de información estadística, así como dar a conocer las operaciones estadísticas, explicar cómo se produce la información estadística y dar a conocer que herramientas se usan para su generación, se creó un curso denominado “Gestión de la Información Estadística” a través de la Universidad Corporativa, dirigido principalmente a los responsables de la operación estadística.

El curso cuenta con la siguiente estructura temática:

MÓDULO 1. Política de Gestión de la Información Estadística

Tema 1: ¿Qué es y cuál es el propósito de la Política?

- Modelo Integrado de Planeación y Gestión como marco de referencia
- Funcionamiento del modelo
- Dimensión de información y Comunicación
- Sistema Estadístico Nacional
- Marco legal

Tema 2: Planificación Estadística

- Marco Legal
- Fases de Plan de Información Estadística – PINEI
- Mesa Estadísticas TIC

Tema 3: Calidad Estadística

- Regulación Estadística
- Norma Técnica de Calidad del Proceso Estadístico NTC PE 1000:2020
- Estructura de la norma
- Proceso estadístico
-

Tema 4: Registros Administrativos

- ¿Qué es un Registro Administrativo?
- Importancia de los Registros Administrativos
- Aprovechamiento de Registros Administrativos

MÓDULO 2. MINTIC Entidad Productora de Información

Tema 1: Obligaciones de MinTIC como Entidad SEN

Tema 2: Comités Estadísticos Sectoriales (res.1372 de 2020)

- Objeto
- Alcance
- Conformación
- Funciones

Tema 3: Mesa Estadística Sectorial

- ¿Qué es la Mesa Estadística Sectorial?
- Conformación
- Funciones y Responsabilidad de la secretaria técnica

Tema 4: Proceso Gestión de la Información Sectorial

- PHVA del proceso Gestión de la Información Sectorial
- Antecedentes de las Operaciones Estadísticas del MinTIC

MÓDULO 3. OPERACIONES ESTADÍSTICAS MINTIC

Tema 1: Operación estadística “Información Estadística del Sector Postal”

- Herramientas para la producción de Información Estadística: Python, Anaconda, Jupyter Notebook, Power BI, Microsoft Excel.

Tema 2: Operación estadística “Estadísticas del Sector de las Tecnologías de la Información y las Comunicaciones”.

- Herramientas para la producción de Información Estadística: Python, Anaconda, Jupyter Notebook, Power BI, Microsoft Excel.

Tema 3: Operación estadística “Servicio de Televisión por Suscripción y Comunitaria”

- Herramientas para la producción de Información Estadística: Python, Anaconda, Jupyter Notebook, Power BI, Microsoft Excel.

Tema 4: Publicación información estadística Portal Colombia TIC (resolución 3484 de 2012) wordpress, Joomla

MODULO 4. PROCEDIMIENTO DE GESTIÓN DEL PROCESO ESTADÍSTICO (NTC PE1000:2020)

Tema 1: Fase Detección y Análisis de Necesidades

Tema 2: Fase de diseño

Tema 3: Fase de Construcción

Tema 4: Fase de Acopio

Tema 5: Fase de Procesamiento

Tema 6: Fase de Análisis

Tema 7: Fase de Difusión

Tema 8: Fase de Evaluación

El desarrollo de los módulos se acompaña del material complementario (juegos, videos y actividades evaluables).

Adicionalmente, el personal involucrado en la operación estadística participa en la oferta de socializaciones y cursos virtuales del SEN.

Por otro lado, en el MinTIC se cuenta con una estrategia de gestión del conocimiento denominada “Viernes del Conocimiento” en el cual se realizan socializaciones sobre la gestión de la información estadística.

Y se cuenta con el plan de entrenamiento para cada vigencia, el cual tiene como objetivo fortalecer las capacidades del personal del proceso Gestión de la información Sectorial del Ministerio de Tecnologías de la Información y las Comunicaciones (MinTIC) en la implementación de la Norma Técnica de la calidad del Proceso Estadístico NTC PE1000:2020 y en la gestión efectiva de operaciones estadísticas relacionadas con televisión, TIC y servicios postales.

7.3.4. CONFORMACIÓN DEL EQUIPO

El equipo de la operación estadística se encuentra conformado por personal con vinculación de planta y contratos de prestación de servicios de la Oficina Asesora de Planeación y Estudios Sectoriales, Oficina de Tecnologías de la Información y la Oficina Asesora de Prensa, de acuerdo con los perfiles relacionados a continuación:

Tabla 1. Perfiles del Proceso Estadístico

Rol	Criterios de competencia	
	Formación Académica	Experiencia Laboral
Jefe OAPES Líder proceso	Título profesional en disciplina académica del núcleo básico de conocimiento en: Ciencia Política, Relaciones Internacionales. Administración. Contaduría Pública. Economía. Arquitectura y afines. Ingeniería Administrativa y Afines. Ingeniería Civil y afines. Ingeniería Eléctrica y Afines. Ingeniería Electrónica, Telecomunicaciones y Afines. Ingeniería Industrial y Afines. Otras Ingenierías. Matemáticas, Estadística y Afines.	Cuarenta y nueve (49) meses de experiencia profesional relacionada.
Coordinador GITEES	Título profesional en disciplina académica del núcleo básico de conocimiento en: Educación. Antropología, Artes Liberales. Ciencia Política, Relaciones Internacionales. Comunicación Social, Periodismo y Afines. Derecho y Afines, Filosofía. Psicología, Sociología, Trabajo Social y Afines. Administración. Contaduría Pública. Economía. Ingeniería	Cuarenta y tres (43) meses de experiencia profesional relacionada.

Rol	Criterios de competencia	
	Formación Académica	Experiencia Laboral
	Administrativa y Afines. Ingeniería de Sistemas, Telemática y Afines. Ingeniería Eléctrica y Afines. Ingeniería Electrónica, Telecomunicaciones y Afines. Ingeniería Industrial y Afines. Ingeniería Mecánica y Afines. Otras Ingenierías. Matemáticas, Estadística y Afines. Postgrado en la modalidad de especialización en áreas relacionadas con las funciones del cargo. Tarjeta o Matrícula Profesional en los casos requeridos por la ley.	
Temático	Título profesional en disciplina académica del núcleo básico del conocimiento en: Derecho, Administración, Economía, Ingeniería Telemática y Afines. Ingeniería Eléctrica y Afines. Ingeniería Electrónica, Telecomunicaciones y Afines. Ingeniería Industrial y Afines. Título de Postgrado en la modalidad de especialización en áreas relacionadas con las funciones del cargo Tarjeta o Matrícula profesional en los casos requeridos por la Ley.	Experiencia profesional igual o superior a 25 meses.
Científico Datos	Título profesional en disciplina académica del núcleo básico del conocimiento en: Matemáticas, Estadística, Economía, Ciencia de Datos y Afines. Ingeniería de Sistemas, Telemática y Afines. Ingeniería Eléctrica y Afines. Ingeniería Electrónica, Telecomunicaciones y Afines. Ingeniería Industrial y Afines. Otras Ingenierías. Título de Postgrado en la modalidad de especialización o maestría en áreas relacionadas con las funciones del cargo. Tarjeta o Matrícula profesional en los casos requeridos por la Ley.	Veinticinco (25) meses de experiencia profesional relacionada.

Rol	Criterios de competencia	
	Formación Académica	Experiencia Laboral
Ingeniero OTI	Título profesional en Ingeniería de Sistemas y/o Ingeniería Industrial y/o Ingeniería Mecatrónica, Ingeniería Electrónica y/o Ingeniería en Telecomunicaciones y/o afines con tarjeta profesional vigente y título de posgrado en la modalidad de especialización o maestría relacionado con el objeto a contratar y con tarjeta profesional vigente	veinticuatro (24) meses de experiencia profesional relacionada
Administrativo	Aprobación de dos (2) años educación superior de pregrado en disciplinas académicas del núcleo básico del conocimiento en: Contaduría Pública, Economía, Ingeniería Administrativa y Afines. Ingeniería de Sistemas, Telemática y Afines. Ingeniería Eléctrica y Afines. Ingeniería Electrónica, Telecomunicaciones y Afines. Ingeniería Industrial y Afines. Archivística.	Seis (6) meses experiencia relacionada o laboral.
Metodológico	Título profesional en disciplina académica del núcleo básico del conocimiento en: Profesional en Ingeniería, o Economía, o Administración de Empresas y/o afines con posgrado relacionado con el objeto a contratar.	Igual o superior a 48 meses, conocimiento y/o experiencia relacionada con el objeto a contratar.
Enlace MIG	Título profesional en disciplina académica del núcleo básico del conocimiento en: Profesional en Ingeniería, Administración de Empresas, Administración Pública o afines relacionado con el objeto a contratar.	Igual o superior a 48 meses, conocimiento y/o experiencia profesional relacionada con el objeto a contratar
Auditor NTC PE 1000	Título profesional en disciplina académica del núcleo básico del conocimiento en: Profesional en Ingeniería, o Administración, o Economía y/o afines con posgrado relacionado con el objeto a contratar.	Igual o superior a 48 meses, conocimiento y/o experiencia relacionada con el objeto a contratar

Fuente: MinTIC, GIT Estadísticas y Estudios Sectoriales

7.3.5. PROCESO DE SENSIBILIZACIÓN Y ACUERDOS DE INTERCAMBIO

7.3.5.1 Proceso de sensibilización

Con el fin de informar a la fuente sobre el desarrollo de la operación estadística, se incorpora una nota técnica⁴ en el Sistema de Información Integral SII/HECAA

Por otro lado, en el marco del proceso de validaciones de reporte del sector desde HECAA se incluyó una nota recordando que el reporte de información contribuye a la producción de información estadística.

7.3.5.2 Acuerdo de intercambio

Se establece anualmente acuerdos de intercambio de información entre la Oficina de Tecnologías de la información y la Oficina Asesora de Planeación y Estudios Sectoriales con el objetivo de especificar las características técnicas para el intercambio de los datos del registro administrativo para su aprovechamiento estadístico, especificando las características técnicas y mínimos semánticos de la información que será compartida entre las partes, las variables, los mecanismos que se usarán para el intercambio y las consideraciones adicionales sobre seguridad, la protección de datos personales y los acuerdos de niveles de servicio que se tendrán en cuenta durante el proceso de intercambio de información con destino a la producción de información estadística para la operación estadística postal.

7.3.5.3 Periodo de conservación de los datos obtenidos

MinTIC determinó el periodo de tiempo y el medio que se utiliza para la conservación de los datos obtenidos y las evidencias documentales de la ejecución del proceso estadístico en la Tabla de Retención Documental del Grupo Interno de Estadísticas y Estudios Sectoriales:

⁴ “Los datos reportados por los prestadores del sector son aprovechados para el desarrollo de las operaciones estadísticas en MinTIC”.

Procesos de operaciones estadísticas

Código de Dependencia: 1102

Serie: 41

Subserie: 41.14

7.3.6. ELABORACIÓN DE MANUALES

En el marco del Proceso Gestión de la Información Sectorial se documentó el Procedimiento Gestión del Proceso Estadístico, aplicando el modelo de producción estadística basado en 8 fases, así mismo los requisitos de la Norma Técnica de la Calidad del Proceso Estadístico NTC PE 1000:2020. Véase Anexo No. 3.

Igualmente, se cuenta con los Instructivos de Procesamiento de datos y Análisis de Datos de la operación estadística Postal; así como aplicar los criterios de calidad para el registro administrativo asociado a la producción del Boletín Postal.

7.3.7. DISEÑO DE LA ESTRATEGIA DE COMUNICACIÓN Y PLAN DE CONTINGENCIAS

El flujo de comunicaciones se realiza teniendo en cuenta los roles y responsabilidades establecidas en el anexo número 4.

En caso de contingencias las aprobaciones las realizan los líderes del proceso Gestión de la Información Sectorial, es decir, el/la jefe de la Oficina Asesora de Planeación y de Estudios Sectoriales con la orientación del coordinador del GIT Estadísticas y Estudios Sectoriales.

Así mismo se tienen identificados, valorados y gestionados los riesgos que pueden incidir en la calidad, oportunidad, pertinencia y confiabilidad de la información producida; dichos riesgos, junto con los controles definidos para su mitigación, se encuentran documentados en el Anexo 7 *GIS-TIC-DI-008 – Mapa de Riesgos del Proceso de Información Sectorial*, el

cual se actualiza de manera periódica conforme a los lineamientos institucionales y normativos, se monitorea de forma continua para garantizar la efectividad de los controles y generar alertas tempranas, y se articula con las áreas misionales y de apoyo para asegurar una gestión integral que fortalezca la prevención, reduzca la probabilidad de materialización y minimice los impactos, garantizando así la confiabilidad y transparencia de los productos estadísticos que se difunden.

7.3.8. DISEÑO DE LA ESTRATEGIA DE SEGUIMIENTO Y CONTROL

El seguimiento y control al acopio de los datos está a cargo del GIT Estadísticas y Estudios Sectoriales, enfocado en el cumplimiento del acuerdo de intercambio de datos.

Se utiliza el mecanismo de monitoreo y seguimiento, es decir, el cronograma de actividades para realizar seguimiento al cumplimiento de los términos establecidos para el acopio de los datos.

7.3.9. DISEÑO DE SISTEMAS PARA LA OBTENCIÓN DE DATOS

La entidad dispone de tecnología para operar grandes volúmenes de datos, garantizando la seguridad e integridad de la información. La obtención de los datos que conforman el registro administrativo que se aprovecha estadísticamente se realiza a través de HECAA – Herramienta de cargue, análisis y auditoría, bajo la infraestructura que se representa en el siguiente esquema:

Los formatos de obtención de datos fueron diseñados de acuerdo con las Resoluciones 5050 y 5076 de 2016. Su definición fue realizada con base en estudios que en su momento fueron contratados por la Oficina de Tecnologías de la Información y las Comunicaciones como administradora del Sistema de Información ColombiaTIC.

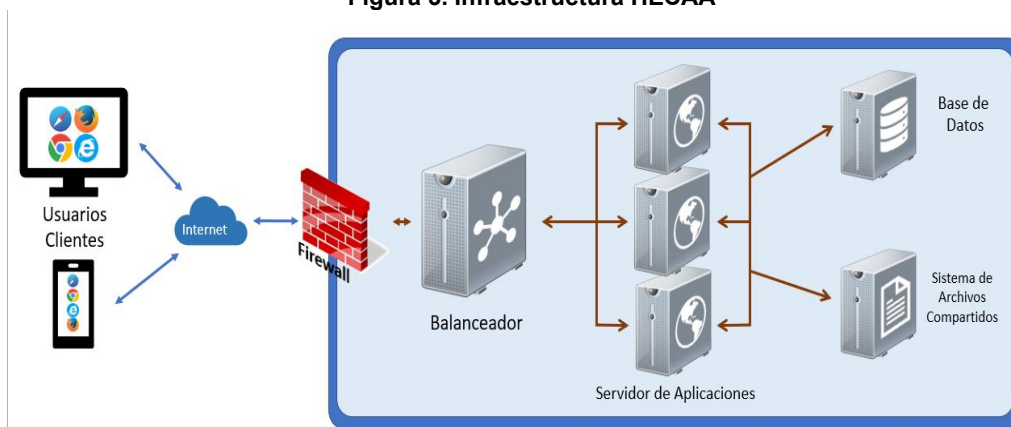
El proceso de obtención y procesamiento de los datos está basado en el diseño de las plantillas que se crean acorde a los formatos que se solicitan en la normatividad expedida por la Comisión de Regulación de comunicaciones – CRC y el Ministerio TIC. Para la creación de estas plantillas se tiene definido un procedimiento general que se fundamenta en la creación de tablas en la base de datos con sus respectivas variables, tipos de datos y restricciones de integridad referencial.

La herramienta de cargue está basada en archivos de Excel tanto en formato xls como.xlsx, que son los que debe diligenciar el usuario.

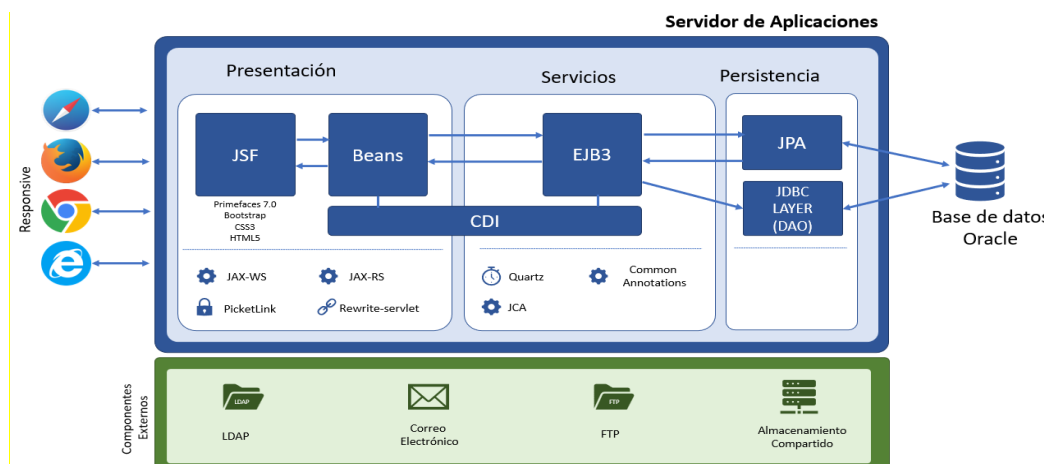
El manual del usuario administrador del operador es una guía de cómo se debe realizar el proceso de cargue de la información.

Los indicadores de control de la operación estadística se encuentran en la carpeta del proceso de gestión de la información sectorial.

Figura 3. Infraestructura HECAA



Fuente: MinTIC, Oficina de Tecnologías de la Información



Fuente: MinTIC, Oficina de Tecnologías de la Información

7.3.10. TRANSMISIÓN DE DATOS

Se verifica que el archivo de datos compartido por el Ingeniero OTI al GIT Estadísticas y Estudios Sectoriales considere los datos de las variables requeridas para el cálculo de los indicadores en las respectivas pestañas:

- Servicio Mensajería Expresa
- Servicio Postal

7.4. DISEÑO DEL PROCESAMIENTO

El procesamiento de los datos se realiza a través de las herramientas tecnológicas establecidas para el desarrollo de esta fase del proceso estadístico, aplicando las validaciones correspondientes a los aspectos relacionados con las variables objeto de la Operación Estadística.

Se cuenta con el Instructivo *GIS-TIC-IN 006 Procesamiento de Datos Operación Estadística Información Estadística Información Estadística del Sector Postal*, el cual describe a detalle cada actividad ejecutada.

7.4.1. CONSOLIDACIÓN DE ARCHIVOS DE DATOS

La organización de los archivos de datos se realiza por alcance temático de la información, conformando archivos planos en formato .DSV, aptos para su posterior lectura en Python.

7.4.2. DICCIONARIO DE DATOS

La operación estadística Postal cuenta con un diccionario de datos que integra las características de cada una de las variables utilizadas en el proceso, incluyendo su descripción, dominio y reglas de validación. Este instrumento, documentado en el *GIS-TIC-DI-010 – Diccionario de Datos de la Operación Estadística*, constituye una herramienta fundamental para garantizar la estandarización, consistencia y calidad de la información, así como para facilitar su correcta interpretación, uso y análisis por parte de los diferentes actores involucrados. (Ver Anexo 5)

7.4.3. REVISIÓN Y VALIDACIÓN

En caso de requerirse en el aprovechamiento estadístico se consulta a la fuente del registro administrativo el dato que, como resultado de las validaciones, presente dudas frente a la consistencia, a fin de ser validado por la fuente y tener certeza de su consistencia.

7.4.4. DISEÑO PARA LA GENERACIÓN DE CUADROS DE RESULTADOS

La generación del Boletín de Estadísticas del Sector Postal inicia con el análisis de variables tales como número de envíos, ingresos, tipo envíos y otras, y se expresan a través de gráficas de barras, de series y de líneas.

Las gráficas se generan aplicando lenguaje Python y el Boletín cuenta con un Script, donde se generan las mismas con formato archivo de extensión .svg por cada análisis realizado.

El *GIS-TIC-IN-007 Análisis de Datos Operación Estadística Información Estadística del Sector Postal* establece el paso a paso para el desarrollo de las actividades de análisis y

la generación de cuadros de salida, garantizando la estandarización de procedimientos, la trazabilidad del proceso y la calidad de los resultados.

7.5. DISEÑO DEL ANÁLISIS

7.5.1. MÉTODOS DE ANÁLISIS DE RESULTADOS

Durante la generación de los cuadros de salida se realiza el análisis de la información, considerando un criterio experto en el cual se considera los siguientes aspectos:

- La correspondencia entre el comportamiento del sector y los resultados obtenidos.
- El contraste de los resultados obtenidos con los resultados esperados.
- La verificación de la consistencia interna de las variables.
- La identificación y explicación de datos atípicos (cuando se presentan)
- La consistencia y la coherencia de la información estadística obtenida con relación a las series históricas.

7.5.2. MESA CON EXPERTOS TIC

Se desarrollan reuniones previas a la difusión con la participación de expertos que bien pueden ser invitados de la Comisión de Regulación de Comunicaciones, o de la Dirección de Vigilancia y Control y/o la Dirección de Industria y Comunicaciones, para contextualizar y análisis de la información estadística obtenida, conservando grabaciones y listas de asistencia, de acuerdo con la programación establecida en el cronograma.

7.6. DISEÑO DE LA DIFUSIÓN Y COMUNICACIÓN

7.6.1. DISEÑO DE LOS SISTEMAS DE SALIDA

Con el propósito de cumplir los atributos de la calidad estadística puntualidad y oportunidad, así como de ofrecer a la ciudadanía precisión sobre las fechas en las que se podrá tener acceso a los resultados las operaciones estadísticas del Ministerio, se diseñó el calendario de publicaciones para la vigencia que se publica anualmente en los portales

de ColombiaTIC <https://colombiatic.mintic.gov.co/> y de ONTIC <https://ontic.mintic.gov.co/portal/>.

7.6.2. DISEÑO DE PRODUCTOS DE DIFUSIÓN Y COMUNICACIÓN

El proceso de publicación de documentos y estadísticas del sector en el portal de ColombiaTIC y ONTIC, inicia con la solicitud y envío de correo electrónico de la Oficina Asesora de Planeación y Estudios Sectoriales - OAPES a la Oficina de Tecnologías de la Información - OTI, con los documentos sectoriales a publicar. En esta solicitud se anexa:

- a. Informe trimestral del Sector Postal en formato .XLS.
- b. Boletín Trimestral del Sector Postal en formato .PDF.
- c. Infografía con los datos relevantes del Sector postal en formato .PDF.
- d. Presentación con los indicadores trimestrales del Sector postal en formato .PDF.
- e. Imagen para portada de la publicación.
- f. Imagen de apoyo para la descripción de la publicación.

7.6.3. ENTREGA DE PRODUCTOS

La publicación de los resultados finales de las operaciones estadísticas del MINTIC se realiza de manera trimestral de acuerdo con el calendario de publicaciones para la vigencia, a través de los siguientes productos, medios y canales:

Medios de Difusión:

La administración de la información en términos tecnológicos está a cargo de la Oficina de Tecnologías de la Información del Ministerio TIC, y se encarga de gestionar el almacenamiento y la operatividad de la infraestructura que soporta el Portal de estadísticas del sector Colombia TIC y ONTIC.

La Oficina de Tecnologías de la Información carga los archivos en el administrador de contenidos del portal ColombiaTIC, realizando una previsualización en la página con los documentos enviados, para revisión y visto bueno de publicación oficial por parte de la Oficina Asesora de Planeación y Estudios Sectoriales.

Una vez se cuenta con la URL de publicación de los documentos y estadísticas en el portal de ColombiaTIC, se remite por correo a la Oficina Asesora de Prensa, adjuntando el respectivo comunicado de prensa con los análisis e indicadores estadísticos más relevantes del sector, con el fin de que la oficina proceda con la divulgación en los diferentes canales de comunicación la publicación del boletín del sector postal.

Comprende los documentos electrónicos publicados en:

- Página web MinTIC <https://www.mintic.gov.co/portal/inicio/>
- Portal Colombia TIC: <https://colombiatic.mintic.gov.co/679/w3-channel.html>
- Portal ONTIC: <https://ontic.mintic.gov.co/portal/>
- IntraTIC: <https://mintic.sharepoint.com/Paginas/IntraTIC.aspx>

Canal de Difusión:

El canal de difusión es a través de internet, específicamente la página web del Ministerio <https://www.mintic.gov.co/portal/inicio/>, en el portal ColombiaTIC y el portal ONTIC mencionados anteriormente.

7.6.4. ESTRATEGIA DE SERVICIO

Condiciones de uso de la información estadística

En los portales ColombiaTIC y ONTIC, se publican las condiciones de uso y confidencialidad de la información estadística contenida en <https://colombiatic.mintic.gov.co/>, y en <https://ontic.mintic.gov.co/portal/>, contruidos basado en los lineamientos establecidos por el DANE como regulador del SEN.

7.6.4.1 Soporte a usuarios de la información estadística

Cualquier duda, inquietud o comentario sobre la información estadística producida o sobre el contenido del portal ColombiaTIC y ONTIC se dispone de los siguientes mecanismos:

- Correo electrónico: minticresponde@mintic.gov.co
- Teléfono: +57 6013443460. Línea Gratuita: [01-800-0914014](tel:01-800-0914014)
- ministerio_ticLogo Instagram
- @ministerio_ticLogo Threads
- @ministerio_ticLogo Tiktok
- @Ministerio_TICLogo Twitter
- MinisterioTIC.ColombiaLogo Facebook
- @ministerioticLogo Youtube
- +573227234164

7.7. DISEÑO DE LA EVALUACIÓN DE LAS FASES DEL PROCESO

En aplicación del visor de autoevaluación adoptado y adaptado a partir del formato dispuesto por el DANE, se desarrolla la autoevaluación al culminar cada fase del proceso estadístico de acopio, procesamiento, análisis y difusión de manera trimestral; adicionalmente, se realiza el ejercicio de autoevaluación de las demás fases del proceso con periodicidad anual, generando como resultado un insumo final que relaciona las actividades realizadas, las brechas identificadas y las acciones de mejora. Para este fin se cuenta con el *GIS-TIC-FM-002 Autoevaluación de las fases del Proceso Estadístico*, el cual constituye el formato oficial para registrar de manera estandarizada los resultados de cada autoevaluación.

Así mismo se realiza revisión al diseño, se desarrolla informe final de evaluación de manera anual, analizando y determinando:

- Cambios en el objeto de estudio.
- Cambios en las necesidades de los usuarios.
- Cambios en la normatividad.
- Nuevos métodos de producción estadística.
- Una nueva disponibilidad de datos

Se cuentan con instrumentos y/o herramientas para el seguimiento y evaluación del conjunto de actividades encaminadas a la producción de estadísticas que comprende, entre otras, las fases del proceso estadístico, la detección de necesidades, el diseño y la construcción, el acopio, el procesamiento, el análisis y la difusión de la información estadística del sector postal.

- **Carta descriptiva del proceso:** Es un documento que detalla la información inherente a la forma como se ejecuta el proceso y los proyectos y productos de éste, de manera ordenada, lógica y secuencial, identificando para ello los proveedores, entradas, actividades, descripción de las actividades, responsable de la actividad, las salidas, los clientes y puntos de control en cada nivel.

Igualmente, muestra los requisitos legales y otros documentos aplicables al nivel documental, el seguimiento y la medición del proceso y los documentos asociados al Sistema de Gestión de la Calidad.

- **Indicadores de efectividad y eficiencia:** Se utilizan para realizar seguimiento a los tiempos de acopio, procesamiento, análisis y divulgación de la información estadística del sector, con el fin de asegurar que cada actividad del procedimiento se realice de manera oportuna.

- **Establecimiento del contexto del proceso:** Se determinan las características o aspectos esenciales del proceso y sus interrelaciones. Se pueden considerar factores como:
 - Objetivo del proceso
 - Alcance del proceso
 - Factor proceso
 - Factor Talento Humano
 - Factor Tecnología
 - Factor Infraestructura
 - Factor eventos externos
 - Análisis DOFA

- **Matrices de riesgos del proceso:** Es una herramienta de gestión que permite determinar objetivamente cuáles son los riesgos relevantes para la correcta ejecución del proceso respecto a las funciones y objetivos que tiene dentro de la entidad. En esta, también se establece la probabilidad de ocurrencia del riesgo y el nivel de consecuencia o impacto que puede tener sobre el proceso, con el fin de estimar la zona de riesgo inicial, definiendo para ello los respectivos controles que contribuyan a la mitigación en la ocurrencia de estos. Existen diferentes tipos de riesgos, y se mencionan los que pueden ocasionar alguna alteración y/o afectación a la ejecución normal del proceso estadístico:

- **Riesgos operativos:** Posibilidad de ocurrencia de eventos que afecten los procesos misionales de la entidad.

- **Riesgos tecnológicos:** Posibilidad de ocurrencia de eventos que afecten la totalidad o parte de la infraestructura tecnológica (hardware, software, redes, etc.) de una entidad.

- **Riesgos de seguridad digital:** Posibilidad de combinación de amenazas y vulnerabilidades en el entorno digital. Puede debilitar el logro de objetivos económicos y sociales, afectar la soberanía nacional, la integridad territorial, el orden constitucional y los intereses nacionales. Incluye aspectos relacionados con el ambiente físico, digital y las personas.
- **Riesgo de imagen o reputacional:** Posibilidad de ocurrencia de un evento que afecte la imagen, buen nombre o reputación de una organización ante sus clientes y partes interesadas.
- **Riesgos de corrupción:** Es la posibilidad de que, por acción u omisión, se use el poder para desviar la gestión de lo público hacia un beneficio privado. Esto implica que las prácticas corruptas son realizadas por actores públicos y/o privados con poder e incidencia en la toma de decisiones y la administración de los bienes públicos.

La información descrita anteriormente, se puede examinar con detalle en el Sistema de Información del Modelo Integrado de Gestión – SIMIG.

7.8. DISEÑO DE LOS SISTEMAS DE PRODUCCIÓN Y FLUJOS DE TRABAJO

Se cuenta con el flujo de trabajo en el cual se establecen las interrelaciones entre los equipos de trabajo responsables que intervienen en el proceso estadístico, en el cual se determinaron entradas, salidas, interacciones.

7.8.1 Criterios de cierre de los archivos de datos

A continuación, se relacionan los criterios para el cierre de los archivos de datos durante las fases de acopio, procesamiento y análisis, y cuya frecuencia es trimestral en concordancia con la periodicidad de la operación estadística:

Tabla 2. Criterios de cierre de los archivos de datos

ACOPIO	PROCESAMIENTO	ANÁLISIS
MinTIC desarrolla la Operación Estadística “Información Estadística del sector Postal”, la cual realiza acopio de datos estructurados, por lo que la operación estadística determina y gestiona el intercambio de los archivos de datos que contienen los microdatos y sus metadatos. La gestión considera: • Los servicios web. • La extensión de intercambio • El canal de transmisión. • Las fechas periódicas de transmisión. • El acuerdo a nivel de servicio que involucre aspectos de confidencialidad, uso de datos, responsabilidad de las partes, disponibilidad del servicio, restricciones, soporte, vigencia, etc. • La validación de los datos. Una vez surtido los puntos anteriores, se procede a realizar cierre de archivo de Datos, y se nombra de acuerdo con la fase periodo y fecha. Este archivo de datos es el insumo para iniciar fase de procesamiento. Evidencia: - Archivo de Datos identificado de acuerdo con lo establecido.	En la fase del procesamiento de los datos de la operación estadística determina: • La consolidación o la integración de los archivos de datos, incluidos los datos geográficos. • La verificación de la completitud de los datos. • La validación y consistencia de la información. • La generación de resultados Una vez surtido los puntos anteriores, se comparte el archivo datos al científico de datos para iniciar la fase de análisis de la operación estadística. Evidencia: Archivo de Datos identificado de acuerdo con lo establecido.	El MinTIC en la fase de análisis de la operación estadística tiene definida y documentada la metodología que se desarrolla, la cual considera los siguientes aspectos • La correspondencia entre el comportamiento del tema objeto de estudio y los resultados obtenidos. • El contraste de los resultados obtenidos con los resultados esperados. • La verificación de la consistencia interna de las variables. • Los datos atípicos estén identificados, explicados y documentados (cuando se presenten). • La consistencia y la coherencia de la información estadística obtenida con relación a las series y los indicadores históricos de la misma Una vez surtido los puntos anteriores, el científico de datos envía las gráficas, los archivos pre-producción, y el archivo de datos de las gráficas al temático. Evidencia: - Archivo de Datos identificado de acuerdo con lo establecido.

Fuente: MinTIC, GIT Estadísticas y Estudios Sectoriales

8. BIBLIOGRAFÍA

- Comisión Nacional de los Mercados y la Competencia – CNMC. (2020). Informe del sector postal y de la paquetería en España. Madrid: CNMC.
- Departamento Administrativo Nacional de Estadística – DANE. (2020). Norma Técnica de la Calidad del Proceso Estadístico – NTC PE 1000:2020. Bogotá: DANE.
- Departamento Administrativo Nacional de Estadística – DANE. (2023). Guía para la elaboración del documento metodológico de operaciones estadísticas del SEN. Bogotá: DANE.
- Ministerio de Tecnologías de la Información y las Comunicaciones – MinTIC. (2022). Plan de Información Estadístico Institucional – PINEI. Bogotá: MinTIC.
- Unión Postal Universal – UPU. (2023). Anuario de estadísticas postales. Berna: UPU.

9. ANEXOS

Anexo No. 1. Ficha técnica de indicadores

Anexo No. 2. Estructura de los Cuadros de Salida

10. DOCUMENTOS ASOCIADOS ADJUNTOS

Anexo No. 3 GIS-TIC-PR-001 Gestión del Proceso Estadístico

Anexo No. 4 Matriz de Roles y Responsabilidades del Proceso Estadístico

Anexo No. 5 GIS-TIC-DI-010 Diccionario de datos Operación Estadística

Anexo No. 1 Ficha técnica de indicadores

Servicio	Correo
Nombre del indicador	Tráfico (Número de envíos trimestre)
Descripción	El número de envíos indica la cantidad total de objetos postales que fueron tramitados en el periodo de reporte para el servicio de correo.
Variables	Periodo Número total de envíos
Fórmula de cálculo	$\sum$ número de envíos

Servicio	Correo
Nombre del indicador	Envíos realizados por tipo de envío
Descripción	El número de envíos indica la cantidad total de objetos postales que fueron tramitados en el periodo de reporte para el servicio de correo. Se clasifican de acuerdo con el tipo de envío en: individuales y masivos.
Variables	Periodo Número total de envíos Tipo de envío
Fórmula de cálculo	$\sum$ número de envíos por tipo

Servicio	Correo
Nombre del indicador	Envíos realizados por ámbito
Descripción	El número de envíos indica la cantidad total de objetos postales que fueron tramitados en el periodo de reporte para el servicio de correo. Se clasifican de acuerdo con el ámbito en envíos: Internacionales, Locales y Nacionales.
Variables	Periodo Número total envíos Ámbito
Fórmula de cálculo	$\sum$ número de envíos por ámbito

Servicio	Correo
Nombre del indicador	Envíos de correo por tipo de envío -Variación entre periodos
Descripción	Envíos individuales y masivos
Variables	Periodo Número total envíos Tipo de envío
Fórmula de cálculo	Variación: Número de envíos por tipo entre periodos

Servicio	Correo
Nombre del indicador	Envíos realizados por ámbito internacional
Descripción	De acuerdo con el ámbito internacional los envíos se clasifican en: Internacional de Entrada e Internacional de Salida.
Variables	Periodo Número total envíos Ámbito
Fórmula de cálculo	$\sum$ número de envíos por ámbito internacional

Servicio	Correo
Nombre del indicador	Ingresos servicio de correo
Descripción	Los ingresos operacionales corresponden al monto total expresado en pesos colombianos (sin impuestos), recibidos por la prestación del servicio de correo.
Variables	Periodo Ingresos
Fórmula de cálculo	$\sum$ ingresos

Servicio	Correo
Nombre del indicador	Ingresos por tipo de envío
Descripción	Los ingresos operacionales corresponden al monto total expresado en pesos colombianos (sin impuestos), recibidos por la prestación del servicio de correo, por tipo de envío individual y masivo.
Variables	Periodo Ingresos Tipo envío
Fórmula de cálculo	$\sum$ ingresos por tipo de envío

Servicio	Correo
Nombre del indicador	Ingresos servicios de correo por tipo de envío -Variación entre periodos
Descripción	Envíos individuales y masivos
Variables	Periodo Ingresos Tipo de envío
Fórmula de cálculo	Variación: Ingresos por tipo de envío entre periodos

Servicio	Correo
Nombre del indicador	Ingresos reportados por ámbito
Descripción	Los ingresos recibidos por la prestación del servicio de correo, por ámbito Internacional, Local y Nacional
Variables	Periodo Ingresos Ámbito
Fórmula de cálculo	$\sum$ ingresos por ámbito

Servicio	Correo
Nombre del indicador	Ingresos por envíos del ámbito internacional
Descripción	Los ingresos recibidos por la prestación del servicio de correo, por ámbito internacional
Variables	Periodo Ingresos Ámbito
Fórmula de cálculo	$\sum$ ingresos por ámbito internacional

Servicio	Correo
Nombre del indicador	Ingresos promedio envíos individuales, según ámbito
Descripción	Promedio de ingresos recibidos por la prestación del servicio de correo, por tipo de envío individual y ámbito
Variables	Periodo Ingresos Tipo de envío Ámbito
Fórmula de cálculo	Promedio: Ingresos por tipo de envío y ámbito

Servicio	Correo
Nombre del indicador	Ingresos promedio ámbito internacional
Descripción	Promedio de ingresos recibidos por la prestación del servicio de correo durante el trimestre, por ámbito internacional
Variables	Periodo Ingresos Ámbito
Fórmula de cálculo	Promedio: Ingresos por ámbito internacional

Servicio	Mensajería expresa
Nombre del indicador	Número de envíos realizados en el servicio de mensajería expresa
Descripción	El número de envíos indica la cantidad total de objetos postales que fueron tramitados en el periodo de reporte para el servicio de mensajería expresa.
Variables	Periodo Número Total de envíos
Fórmula de cálculo	$\sum$ envíos

Servicio	Mensajería expresa
Nombre del indicador	Número de envíos realizados por tipo de envío
Descripción	El número de envíos indica la cantidad total de objetos postales que fueron tramitados en el periodo de reporte para el servicio de mensajería expresa. De acuerdo con el tipo de envío, se clasifican en envíos individuales y masivos.
Variables	Periodo Número Total de envíos Tipo envío
Fórmula de cálculo	$\sum$ envíos por tipo

Servicio	Mensajería expresa
Nombre del indicador	Envíos mensajería expresa. Variación porcentual por tipo de envío entre periodos
Descripción	Por tipo de envío: Individual y masivo
Variables	Periodo Número Total de envíos Tipo envío
Fórmula de cálculo	Variación: por tipo de envío entre periodos

Servicio	Mensajería expresa
Nombre del indicador	Número de envíos realizados por ámbito
Descripción	El número de envíos indica la cantidad total de objetos postales que fueron tramitados en el periodo de reporte para el servicio de mensajería expresa. De acuerdo con el ámbito, se clasifican en envíos Internacionales, Nacionales y Locales.
Variables	Periodo Número Total de envíos Ámbito
Fórmula de cálculo	$\sum$ envíos por ámbito internacional

Servicio	Mensajería expresa
Nombre del indicador	Número de envíos realizados por ámbito internacional
Descripción	El número de envíos indica la cantidad total de objetos postales que fueron tramitados en el periodo de reporte para el servicio de mensajería expresa. De acuerdo con el ámbito internacional, se clasifican en envíos Internacionales de Entrada e Internacionales de Salida.
Variables	Periodo Número Total de envíos Ámbito
Fórmula de cálculo	$\sum$ envíos por ámbito internacional

Servicio	Mensajería expresa
Nombre del indicador	Ingresos trimestre
Descripción	Los ingresos operacionales corresponden al monto total expresado en pesos corrientes, recibidos por la prestación del servicio de mensajería expresa.
Variables	Periodo Ingresos
Fórmula de cálculo	$\sum$ ingresos

Servicio	Mensajería expresa
Nombre del indicador	Ingresos trimestrales reportados por tipo de envío
Descripción	Los ingresos operacionales corresponden al monto total expresado en pesos corrientes, recibidos por la prestación del servicio de mensajería expresa. De acuerdo con el tipo de envío se clasifican en envíos individuales y masivos.
Variables	Periodo Ingresos Tipo de envío
Fórmula de cálculo	$\sum$ ingresos por tipo de envío

Servicio	Mensajería expresa
Nombre del indicador	Ingresos mensajería expresa. Variación porcentual por tipo de envío entre periodos
Descripción	Por tipo de envío: Individual y masivo
Variables	Periodo Ingresos Tipo envío
Fórmula de cálculo	Variación: por tipo de envío entre periodos

Servicio	Mensajería expresa
Nombre del indicador	Ingresos trimestrales reportados por ámbito
Descripción	Los ingresos operacionales corresponden al monto total expresado en pesos corrientes, recibidos por la prestación del servicio de mensajería expresa. De acuerdo con el ámbito se clasifican en envíos Internacionales, Nacionales y Locales.
Variables	Periodo Ingresos Ámbito
Fórmula de cálculo	$\sum$ ingresos por ámbito

Servicio	Mensajería expresa
Nombre del indicador	Ingresos trimestrales reportados por ámbito internacional
Descripción	Los ingresos operacionales corresponden al monto total expresado en pesos corrientes, recibidos por la prestación del servicio de mensajería expresa. De acuerdo con el ámbito internacional se clasifican en envíos Internacionales de Entrada e Internacionales de Salida.
Variables	Periodo Ingresos Ámbito
Fórmula de cálculo	$\sum$ ingresos por ámbito internacional

Servicio	Mensajería expresa
Nombre del indicador	Ingresos promedio por envío del servicio de mensajería expresa
Descripción	Los ingresos operacionales corresponden al monto total expresado en pesos corrientes, recibidos por la prestación del servicio de mensajería expresa.
Variables	Periodo / Ingresos
Fórmula de cálculo	Promedio: ingresos por trimestre

Servicio	Mensajería expresa
Nombre del indicador	Ingresos promedio por ámbito
Descripción	Los ingresos operacionales corresponden al monto total expresado en pesos corrientes, recibidos por la prestación del servicio de mensajería expresa. De acuerdo con el ámbito se clasifican en envíos Internacionales, Nacionales y Locales.
Variables	Periodo / Ingresos
Fórmula de cálculo	Promedio: ingresos por ámbito

Servicio	Mensajería expresa
Nombre del indicador	Número de operadores de mensajería expresa por ámbito
Descripción	Número de operadores del servicio de mensajería expresa de acuerdo con el ámbito: Internacional, Nacional y Local.
Variables	Periodo Empresa
Fórmula de cálculo	$\sum$ empresas

Servicio	Mensajería expresa
Nombre del indicador	Porcentaje de empresas, según ingresos totales en el trimestre
Descripción	Número de operadores del servicio de mensajería expresa de acuerdo con los ingresos
Variables	Periodo Ingresos Empresa
Fórmula de cálculo	$\sum$ empresas por rango de ingresos en el trimestre

Servicio	Mensajería expresa
Nombre del indicador	10 principales empresas de mensajería, según número de envíos individuales en el trimestre
Descripción	Operadores del servicio de mensajería expresa que realizaron más envíos individuales durante el trimestre.
Variables	Periodo Número total de envíos Tipo de envío Empresa
Fórmula de cálculo	$\sum$ envíos individuales por empresa

Servicio	Mensajería expresa
Nombre del indicador	10 principales empresas de mensajería, según número de envíos masivos en el trimestre
Descripción	Operadores del servicio de mensajería expresa que realizaron más envíos masivos durante el trimestre.
Variables	Periodo Número total de envíos Tipo de envío Empresa
Fórmula de cálculo	$\sum$ envíos masivos por empresa

Servicio	Mensajería expresa
Nombre del indicador	10 principales empresas de mensajería, según ingresos individuales en el trimestre
Descripción	Operadores del servicio de mensajería expresa que recibieron más ingresos por envíos individuales durante el trimestre.
Variables	Periodo / Ingresos / Tipo de envío / Empresa
Fórmula de cálculo	$\sum$ ingresos individuales por empresa

Servicio	Mensajería expresa
Nombre del indicador	10 principales empresas de mensajería, según ingresos masivos en el trimestre
Descripción	Operadores del servicio de mensajería expresa que recibieron más ingresos por envíos masivos durante el trimestre.
Variables	Periodo Ingresos Tipo de envío Empresa
Fórmula de cálculo	$\sum$ ingresos masivos por empresa

Anexo No. 2 Estructura de los cuadros de salida

Mensajería:

PERIO DO	DIRECC ION	RANGO_PESO_ ENVIO	AMBI TO	TIPO_EN VIO	EMPRE SA	INGRE SOS	NUMERO_TOTAL_ ENVIOS	TRIMESTRE_COM PLETO

Correo

ANN O	TRIMEST RE	DIRECCI ON	RANGO_PE SO_ENVIO	AMBITO	TIPO_ENVI O	PROVEED OR	INGRESO S	NUMERO_TOT AL_ENVIOS	TRIMESTRE_COM PLETO

Anexo No. 4 Matriz de Roles y Responsabilidades del Proceso Estadístico

 Matriz de Roles y Responsabilidades del Proceso Estadístico Plan de Transición de la NTC PE 1000:2020 															
Responsabilidades	Roles														
	Alta Dirección Comité MIG	Jefe OAPES Líder proceso	Coordinador GITEES	Temático	Mesas Estadísticas del sector de Tecnologías de la Información y las Comunicaciones	Mesa técnica de Validación de datos	Científico Datos	Ingeniero OTI	Mesa de Servicio Sectorial	Administrativo	Metodológico	Edición y diagramación	Enlace MIG	Auditor NTC PE 1000	Requisito NTC PE 1000:2020
Obligaciones Generales como Entidad SEN (Decreto 2404 de 2019, artículo 2.2.3.1.5. Obligaciones de los miembros del SEN)															
Poner a disposición del DANE, de forma gratuita, las bases de datos completas de los registros administrativos que sean solicitados por este, para la producción y difusión de estadísticas, de conformidad con lo establecido por el parágrafo primero del artículo 195 de la Ley 1955 de 2019. La información solicitada por el DANE, deberá ponerse a su disposición, con una descripción detallada de sus características y campos.								X							N.A.
Participar en los procesos de formulación de los planes estadísticos nacionales, las "estrategias" y acciones establecidas en el Plan Estadístico Nacional - PEN.	X	X	X				X	X		X	X	X	X		N.A.
Implementar los principios, lineamientos, buenas prácticas, estándares y normas técnicas definidos por el DANE, soportados en referentes internacionales para la producción y difusión de estadísticas; y para el aprovechamiento estadístico de los registros administrativos con el fin de garantizar la calidad de las estadísticas oficiales.	X	X	X				X	X		X	X	X	X		N.A.
Garantizar la producción y difusión oportuna de estadísticas oficiales, así como el mantenimiento de sus registros administrativos, en concordancia con el Plan Estadístico Nacional.	X	X	X	X			X	X		X	X	X	X		N.A.
Elaborar y desarrollar, en coordinación con el DANE, diagnósticos y planes de fortalecimiento de los registros administrativos que vayan a transformarse en registro estadístico o que tengan potencial uso estadístico. Lo anterior, no implicará modificaciones a la naturaleza del registro administrativo.			X	X			X				X		X		N.A.
Documentar y difundir las metodologías y demás instrumentos utilizados para la generación de las estadísticas oficiales, siguiendo los lineamientos establecidos por el DANE para tal fin.	X	X	X				X	X			X	X	X		N.A.
Atender las evaluaciones según lo establecido en el Programa Anual de Evaluación para la Calidad Estadística y las obligaciones derivadas de las evaluaciones y requisitos de calidad establecidos para el SEN.	X	X	X	X			X	X		X	X	X	X		N.A.
Compartir la información requerida para la producción y difusión de estadísticas oficiales y, para la actualización permanente del marco geo estadístico nacional.								X							N.A.
Convocar al DANE, en su calidad de ente rector y coordinador del SEN, cuando se establezcan comisiones, comités, mesas de trabajo u otro espacio interinstitucional de concertación técnica que involucre cualquier aspecto de la producción y difusión de estadísticas.	X	X		X	X										N.A.
Delegar un área o dependencia como el interlocutor oficial de la entidad ante el SEN, el cual estará encargado de interactuar con el DANE para la ejecución de las actividades requeridas en el cumplimiento de los objetivos del Sistema Estadístico Nacional.	X	X													N.A.
Reportar de forma oportuna la creación, actualización y cualquier otra novedad en la producción y difusión de información estadística o registro administrativo, relacionada con los metadatos y variables de caracterización de la operación estadística de acuerdo con el parágrafo 4 del artículo 195 de la Ley 1955 de 2019, una vez el DANE regule la materia.			X	X							X		X		N.A.
Garantizar la protección de la información utilizada en la producción estadística.								X							N.A.
Plan de Información PINEI (Metodología para el Desarrollo de Planes Estadísticos Resolución DANE 1559 de 2020)															
FORMULACIÓN															
Diagnosticar y organizar la información estadística producida.			X	X			X	X			X			X	N.A.
Determinar las necesidades de información insatisfechas.			X	X	X		X	X			X		X		N.A.
Identificar las fortalezas y los aspectos por mejorar de la actividad estadística.			X	X			X	X			X		X		N.A.
Definir "estrategias" y objetivos para gestionar y mejorar de la actividad estadística.		X	X	X			X	X			X				N.A.
Fortalecer la producción de información estadística y la generación de nuevas estadísticas.		X	X	X	X		X	X			X	X	X		N.A.
IMPLEMENTACIÓN															
Desarrollar lo establecido en el plan de acción del PINEI	X	X	X	X			X	X		X	X		X		N.A.
SEGUIMIENTO															
Realizar monitoreo periódico a la implementación de las estrategias y acciones establecidas en el PINEI			X								X			X	N.A.
EVALUACIÓN															
Evaluar la ejecución del PINEI, identificando y valorando si se alcanzaron los objetivos planteados frente a los resultados obtenidos en la implementación del plan.		X	X								X			X	N.A.
Norma Técnica de la Calidad del Proceso Estadístico NTC PE 1000:2020															
FASE 1 DETECCIÓN Y ANÁLISIS DE NECESIDADES															
Identificar y caracterizar usuarios de información estadística				X						X	X				5.1.1 y 5.1.2
Implementar mecanismos de consulta de necesidades de información estadística				X	X			X	X						5.1.3
Identificar, documentar, revisar, actualizar, priorizar, consultar y confirmar necesidades			X	X	X		X	X			X		X		5.1.4, 5.1.5, 5.2.1, 5.2.2, 5.2.3
Documentar la relevancia de la operación estadística y su relación con la política pública				X							X				5.3
Determinar y documentar objetivos de la operación estadística			X	X							X			X	5.4
Comprobar disponibilidad de datos							X	X	X						5.6
Documentar Plan General		X	X	X			X	X		X	X		X		5.7

 Matriz de Roles y Responsabilidades del Proceso Estadístico Plan de Transición de la NTC PE 1000:2020 													
Responsabilidades	Roles												
	Alta Dirección Comité MIG	Jefe OAPES Líder proceso	Coordinador GITEES	Temático	Mesas Estadísticas del sector de Tecnologías de la Información y las Comunicaciones	Mesa técnica de Validación de datos	Científico Datos	Ingeniero OTI	Mesa de Servicio Sectorial	Administrativo	Metodológico	Edición y diagramación	Enlace MIG
FASE 2 DISEÑO													
Verificar las necesidades y confirmar tipo de fuentes de datos			X	X				X					
Determinar y documentar diseño temático			X	X							X		X
Determinar y documentar diseño estadístico			X	X			X				X		X
Determinar y documentar diseño del acopio			X	X			X	X			X		X
Determinar y documentar diseño del procesamiento de datos			X	X			X				X		X
Determinar y documentar diseño del análisis			X	X							X		X
Determinar y documentar diseño de la difusión			X	X				X				X	X
Diseñar el flujo de trabajo			X	X			X	X		X			X
Diseñar el cronograma de actividades			X					X					X
Determinar y documentar los criterios para el cierre de los archivos								X					X
Determinar y documentar el Diseño de las Pruebas			X	X			X	X			X		X
Determinar y documentar el diseño de la evaluación del desempeño			X								X		X
FASE 3 CONSTRUCCIÓN													
Desarrollar y mantener el software aplicativo		X	X	X				X					
Elaborar los productos de sensibilización			X	X							X	X	
Elaborar materiales de entrenamiento			X	X			X				X	X	X
Elaborar el flujo de trabajo		X	X	X			X	X		X	X		X
Ejecutar el plan de pruebas			X	X			X	X			X		X
FASE 4 ACOPIO													
Realizar entrenamiento al personal				X			X	X			X		
Participar en el entrenamiento		X	X	X			X	X		X			X
Realizar sensibilización a la fuente		X	X	X				X	X				
Acopiar los datos							X	X			X		
Controlar y realizar seguimiento al acopio de datos							X	X					
Implementar controles que garanticen la completitud de los datos							X	X					
Implementar supervisión y seguimiento al acopio			X				X	X					
Finalizar los archivos de datos							X	X					
FASE 5 PROCESAMIENTO													
Realizar procesamiento de los datos				X			X						
Implementar las actividades de integración de datos				X			X						
Implementar clasificación y codificación				X			X	X					
Revisar datos acopiados				X			X	X					
Finalizar los archivos de datos							X	X					
FASE 6 ANALISIS													
Garantizar la consistencia de los resultados				X			X						
Documentar limitaciones de los resultados				X			X						
Generar cuadros de calidad				X			X						
Implementar metodología de análisis de información estadística				X			X						
Implementar y documentar reuniones con expertos para analizar información			X	X		X	X	X					
FASE 7 DIFUSIÓN													
Realizar difusión de la información estadística		X	X				X	X				X	
Promocionar los productos de difusión			X		X			X				X	
Difundir y conservar metadatos							X				X		
Difundir la información de manera puntual, es decir, de acuerdo con el calendario de difusión		X	X				X	X		X	X		
Difundir y conservar series históricas				X			X	X					
Describir las condiciones de uso y confiabilidad de la información							X	X					
Aprobar la difusión		X											
Brindar soporte a los usuarios de la información estadística				X				X	X				
FASE 8 EVALUACIÓN													
Desarrollar evaluaciones del desempeño al culminar cada una de las fases del proceso estadístico		X	X	X			X	X		X	X		X
Realizar una revisión al diseño a intervalos planificados				X			X	X			X		
Realizar la evaluación final del proceso estadístico para su mejora continua y lecciones aprendidas		X	X	X			X	X		X	X		
REQUISITOS TRANSVERSALES													
Proporcionar los recursos necesarios para implementar la NTC PE 1000:2020		X											
Asignar y comunicar las responsabilidades de todos los roles requeridos en la implementación del proceso estadístico		X	X								X		
Implementar mecanismos que garanticen que los datos recolectados de las fuentes y la información estadística se conserve de manera confidencial								X					
Asegurar que la documentación se encuentre disponible para su uso antes de iniciar la fase de recolección o acopio			X	X			X	X		X	X		X
Conservar la información documentada que evidencie la implementación del proceso estadístico		X	X	X			X	X		X	X		X
Controlar la información documentada del proceso estadístico (Disponibilidad, identificación, control distribución y acceso)								X			X		
Determinar los perfiles de las personas necesarias para desarrollar el proceso estadístico, y conservar los registros que demuestren que el personal cumple dichos perfiles		X	X							X			
Identificar y analizar los riesgos del proceso estadístico e implementar los controles para minimizarlos y tomar acciones cuando estos se materialicen		X	X	X			X	X			X		
Definir mecanismos de seguimiento y medición en cada una de las fases del proceso estadístico			X										X
Realizar seguimiento al cronograma de actividades			X										X
Analizar los resultados de los mecanismos de seguimiento y medición, e identificar dificultades que se presentaron y acciones para enfrentarlas		X	X	X			X	X			X		X
Llevar a cabo auditorías internas a intervalos planificados, basadas en los requisitos de la NTC PE 1000:2020.													X
Determinar y seleccionar las oportunidades de mejora e implementar las acciones necesarias para cumplir los requisitos de la NTC PE 1000:2020.		X	X	X			X	X			X		
RESPONSABILIDADES DEL MODELO INTEGRADO DE GESTIÓN MIG													
Implementar estrategias de gestión del conocimiento											X		
Mantener actualizada la matriz de requisitos legales o de otra índole de acuerdo con normatividades y estándares SEN												X	
Aplicar la tabla de retención documental vigente		X	X	X			X	X			X		X

 Matriz de Roles y Responsabilidades del Proceso Estadístico Plan de Transición de la NTC PE 1000:2020 														
Responsabilidades	Roles													
	Alta Dirección Comité MIG	Jefe DAPES Líder proceso	Coordinador GITEES	Temático	Mesas Estadísticas del sector de Tecnologías de la Información y las Comunicaciones	Mesa técnica de Validación de datos	Científico Datos	Ingeniero OTI	Mesa de Servicio Sectorial	Administrativo	Metodológico	Edición y diagramación	Enlace MIG	Auditor NTC PE 1000
RESPONSABILIDADES DEL MODELO INTEGRADO DE PLANEACIÓN Y GESTIÓN MIPG														
Presentar las estrategias y su cumplimiento al Comité MIG.		X	X											N.A.
Diligenciar el autodiagnóstico dispuesto por el DAFP para valoración interna sobre el estado y avance en la operación de la política de gestión de información estadística.		X	X	X			X	X			X		X	N.A.
Reportar el Formulario Único de Reporte de Avances de la Gestión (Furag), por medio de la cual se lleva un registro año a año del avance en la implementación del Modelo Integrado de Planeación y Gestión (MIPG) y cumplimiento de la política de gestión y desempeño institucional "Gestión de la Información Estadística".			X	X									X	N.A.

VERSIÓN	FECHA	DESCRIPCIÓN
1		Creación del documento



TIC

Ministerio de Tecnologías de la Información y las Comunicaciones

2025



ministerio_tic



@ministerio_tic



@ministerio_tic



@Ministerio_TIC



MinisterioTIC.Colombia



@ministeriotic