Estudio de Mercado soporte de la Licitación Pública para seleccionar los Proveedores del Instrumento de Agregación de Demanda de Servicios Postales de Pago

I. Introducción 3
II. Definiciones 4
III. Aspectos generales del mercado 5
A. Entorno económico 5
1. Participación de las actividades postales nacionales dentro del PIB 6
2. Contribución del sector sobre el nivel de empleo 7
3. Ingresos de los servicios postales 8
4. Ingresos de los servicios postales de pago 8
5. Ingresos mensuales por concepto de comisiones de los operadores postales de pago 9
6. Ingresos promedio mensuales por giros nacionales 10
7. Comportamiento de los servicios postales de pago 10
8. Servicios postales de pago por región 11
B. Experiencia internacional 12
C. Marco regulatorio 12
D. Normas técnicas o certificaciones internacionales 17
IV. Análisis de la oferta 17
A. Identificación de proveedores 17
B. Descripción de los servicios postales de pago 18
1. Giros nacionales 19
2. Giros internacionales 20
3. Otros 20
4. Acuerdo relativo a los servicios postales de pago 20
C. Estructura de costos 21
D. Análisis de precios 21
E. Análisis de cobertura 21
F. Análisis financiero del sector 24
V. Análisis de la demanda 24
A. Análisis de Tienda Virtual del Estado Colombiano 25
B. Análisis de la contratación de las Entidades Estatales 25
1. Identificación de las principales Entidades Estatales 26
2. Identificación de los principales proveedores 27
3. Modalidad de contratación 28

4. Vigencia de los contratos 29
5. Facturación y pago 30
6. Entrega y supervisión 30
7. Requerimientos para la adquisición de Servicios Postales de Pago 30

VI. Conclusiones 31

I. Introducción

El Estado requiere para su operación y funcionamiento bienes y servicios que adquiere a través de múltiples Procesos de Contratación. La Agencia Nacional de Contratación Pública- Colombia Compra Eficiente- busca transformar esta situación agregando la demanda del Estado y coordinando estas adquisiciones.

La Agencia Nacional de Contratación Pública- Colombia Compra Eficiente- analizo la demanda de los Servicios Postales de Pago que contratan las Entidades Estatales y encontró potencial para mejorar la forma como se realiza esta contratación. Por lo anterior, Colombia Compra Eficiente adelanta la estructuración de la primera Generación del Instrumento de Agregación de Demanda que facilita la prestación de Servicios Postales de Pago relacionadas con pagos previstos en los subsidios y transferencias de los programas sociales de apoyo a la población. Estos Servicios Postales de Pago son ofrecidos por Operadores Postales vigilados por MinTic y la CRC, lo cual busca incrementar la cobertura para la entrega de subsidios a la población colombiana.

El Proceso de Contratación objeto del presente estudio de mercado, tiene como finalidad satisfacer la contratación de Servicios Postales de Pago por parte de las Entidades Estatales para Dispersar de recursos para el pago de subsidios, pagos previstos en los programas sociales y pago de indemnizaciones.

La Agencia Nacional de Contratación Pública -Colombia Compra Eficiente- en cumplimiento de su función de "Diseñar, organizar y celebrar los Acuerdos Marco de Precios y demás mecanismos de agregación de demanda"[1] adelanta el Proceso de Contratación para celebrar un Instrumento de Agregación de Demanda y obtener mayor valor por dinero en la contratación de Servicios Postales de Pago al incrementar la eficiencia en los procesos de cada Entidad Compradora y aprovechar las economías de escala.

El presente Instrumento busca conformar un Catálogo en el cual los Servicios Postales de Pago ofrezcan a las Entidades Compradoras dichos Servicios y las Entidades Compradoras puedan conocer la oferta de los mismos, solicitar la posibilidad de mejorar tales condiciones con base en las particularidades de la Entidad Compradora y hacer la selección del prestador de los Servicios Postales de Pago en la Tienda Virtual del Estado Colombiano. Lo anterior permitirá al sistema de compra pública y al sistema postal de pago contar con más y mejor información de la contratación de estos Servicios por parte de las Entidades Compradoras.

Las Entidades Estatales contratan directamente los Servicios Postales de Pago luego de aplicar objetivamente los criterios de selección establecidos en el artículo 20 del Decreto 359 de 1995 y en el artículo 4 Decreto 564 de 2013.

Colombia Compra Eficiente de conformidad con lo establecido en la normativa del Sistema de Compra Pública, adelanta el Proceso de Contratación mediante la modalidad de contratación directa, invitando a todos los proveedores de Servicios Postales de Pago a ofrecer sus Servicios a las Entidades Compradoras a través de la publicación de los términos y condiciones de la oferta en el Catálogo.

Bogotá, 30 de octubre de 2020.

1 [1] Decreto Ley 4170 de 2011.

II. Definiciones

Las expresiones utilizadas en el presente documento con mayúscula inicial deben ser entendidas con el significado que a continuación se indica. Los términos definidos son utilizados en singular y en plural de acuerdo como lo requiere el contexto en el cual son utilizados. Otros términos utilizados con mayúscula inicial deben ser entendidos de acuerdo con la definición contenida en el artículo 2.2.1.1.1.3.1 del Decreto 1082 de 2015. Los términos no definidos a continuación deben entenderse de acuerdo con su significado natural y obvio.

Definiciones	
Anexo Operativo	Documento diligenciado por la Entidad Compradora, en la que indica la necesidad de la contratación, las Actividades, el Tipo de Servicios Postal de Pago, los servicios adicionales, el peso que asigna a cada criterio de selección y particularidades de operación del Servicio Postal de Pago.
Beneficiario	Es la persona que recibe el pago efectuado por la Entidad Estatal.
Catálogo	Es la ficha que contiene: (a) la lista de los Servicios Postales de Pago; (b) las condiciones de su contratación que están amparadas por el Instrumento de Agregación, incluyendo el precio o la forma de determinarlo; y (c) la lista de los Operadores Postales de Pago que hacen parte del Instrumento de Agregación de Demanda.
Comisión	Es la remuneración que la Entidad Estatal debe pagar a los Operadores Poatales por la prestación de los Servicios, valor que no incluye los gravámenes aplicables como el IVA, entre otros.
CRC	La Comisión de Regulación de Comunicaciones - CRC, (anteriormente la CRT, Comisión de Regulación de Telecomunicaciones) es un ente regulatorio que promueve la competencia y regula el mercado de las redes y los servicios de comunicaciones en Colombia.
Entidades Compradoras	Son las entidades: (a) a las que se refiere el artículo 2 de la Ley 80 de 1993; (b) a las que se refieren los artículos 10, 14 y 24 de la Ley 1150 de 2007; y (c) que por disposición de la Ley deban aplicar la Ley 80 de 1993 y la Ley 1150 de 2007 o cualquier otra Entidad Estatal, que, de manera autónoma, decida comprar por medio del presente Instrumento de Agregación de Demanda.
EMIS	Base de datos de investigación de mercados emergentes alrededor del mundo.
Estudio de Mercado	Estudio de Mercado del Proceso de Contratación para seleccionar los Operadores Postales del Instrumento de Agregación de Demanda para la contratación de Servicios Postales de Pago, publicado en el SECOP II.
Giro Nacional	Servicio mediante el cual se ordenan pagos a personas naturales o jurídicas por cuenta de otras, en el territorio nacional, a través de una red postal. La modalidad de envío podrá ser, entre otras, física o electrónica.
IAD	Instrumento de Agregación de Demanda contrato mediante el cual se concertó el acuerdo de voluntades suscrito entre la Agencia Nacional de Contratación Pública – Colombia Compra Eficiente y los proponentes adjudicados
MinTic	El Ministerio de Tecnologías de la Información y las Comunicaciones - MinTic, es la entidad que se encarga de diseñar, adoptar y promover las políticas, planes, programas y proyectos del sector de las Tecnologías de la Información y las Comunicaciones.
Operación Principal	Es el grupo de estudios, actividades y negociaciones adelantadas por Colombia Compra Eficiente para la celebración del Instrumento de Agregación de Demanda y el acuerdo entre Colombia Compra Eficiente y los Operadores Postales para la contratación de los Servicios Postales de Pago.
Operación Secundaria	Son las actividades que deben adelantar en la ejecución del Instrumento de Agregación de Demanda: (i) la Entidad Compradora para comprar, recibir y pagar el Servicio Postal de pago; y (ii) el Operador Postal para cotizar, prestar y facturar el Servicio ofrecido.
Operador Postal	Es la persona juridica habilitada por el Ministerio de Tecnologias de la Informacion y las Comunicaciones para ofrecer al publico en general Servicios Postales a través de una red postal. Se clasifican en: Operador Postal Oficial (OPO) - Concesionario de Correo – Operador Designado Operador de Mensajeria Expresa Operador de Servicios Postales de Pago

Definiciones	
Orden de Compra	Es la manifestación de la voluntad de la Entidad Compradora de vincularse al Instrumento de Agregación de Demanda, obligarse a sus términos y condiciones y es el soporte documental de la relación entre el Operador Postal y la Entidad Compradora.
Programa de transferencia monetaria	Los programas de transferencia monetaria condicionada tienen como objetivo reducir la pobreza con programas de asistencia social condicionada a las acciones de los receptores.
Prosperidad Social	Entidad responsable de diseñar, coordinar e implementar las políticas públicas para la superación de la pobreza y la equidad social.
Servicios Postales de Pago	Servicio mediante el cual se ordenan pagos a personas naturales o jurídicas por cuenta de otras, en el territorio nacional, a través de una red postal. La modalidad de envío podrá ser entre otras, física o electrónica.
Solicitud de Cotización	Es el evento creado por la Entidad Compradora en la Tienda Virtual del Estado Colombiano para solicitar a los Operadores Postales de Pago una Cotización para la contratación de Servicios Postales de Pago que requiera la Entidad Compradora.
Subsidio	Es aquella ayuda o auxilio económico extraordinario que es concedido por algún organismo oficial a una persona o agrupación que demuestra que lo necesita para poder satisfacer sus necesidades básicas.
Tienda Virtual del Estado Colombiano – TVEC–	Es el aplicativo del SECOP que Colombia Compra Eficiente ha puesto a disposición de las Entidades Compradoras y de los Operadores Postales de Pago a través del cual deben hacerse las transacciones del Instrumento de Agregación de Demanda.
Tipos de Servicios Postal de Pago	Es la clasificación efectuada en el presente documento para caracterizar los Servicios Postales de Pago de acuerdo con la función que cumplen.

III. Aspectos generales del mercado

A. Entorno económico

De acuerdo con las cuentas nacionales trimestrales entregadas por el DANE, las cuales constituyen una síntesis de la información de coyuntura económica, mediante la cual se articulan los indicadores de estadísticas básicas en los principales agregados macroeconómicos. Dentro de las actividades económicas que se presentan, se encuentra el de Transporte y almacenamiento, el cual contiene entre otras la actividad económica de la cual trata el presente estudio de mercado denominado “Actividades de correo y de servicios de mensajería”.

A continuación, se presenta la participación de las actividades postales nacionales dentro del PIB, la contribución del sector sobre el nivel de empleo, los ingresos por operadores y servicios postales de pago.

Los servicios postales ocupan una posición importante dentro de la economía colombiana, debido a los cambios en materia de regulación durante los últimos años.

Cabe resaltar que con el modelo de Economía Naranja planteado por el Gobierno Nacional, un modelo de desarrollo en el que la diversidad cultural y la creatividad se constituyen pilares de transformación social y económica del país, desde las

regiones, el network marketing ha cogido fuerza. Se ha incrementado el mercadeo de productos, con catálogos físicos y virtuales, lo cual se constituye como una oportunidad de trabajo para el sector postal, como intermediario recaudador.[2]

Adicionalmente, con las medidas de aislamiento adoptadas por el Gobierno Nacional para prevenir la propagación del virus COVID-19, durante los últimos meses el comercio electrónico ha presentado un incremento significativo frente al año anterior, de acuerdo con la Cámara Colombiana de Comercio Electrónico, el comercio electrónico nacional pasó, en términos de crecimiento semanal promedio en el número de transacciones, del 0,63% en el año 2019 al 3,37% entre la semana del 22 de marzo y la semana del 3 julio, lo que representa un incremento en este indicador superior al 400%.[3] Situación que ha tenido un gran impacto en el volumen de giros y pagos realizados a traves de los operadores postales, teniendo en cuenta el importante papel que juegan los operadores postales en la cadena de valor para el comercio electrónico.

1. Participación de las actividades postales nacionales dentro del PIB

Según la publicación del DANE[4], durante el primer trimestre de 2020 el sector transporte y almacenamiento creció 0,6% frente al mismo periodo de 2019, con un incremento de 66 mil millones de pesos, alcanzando una cifra de $10.903 mil millones en 2020, frente a $10.387 mil millones en el primer trimestre de 2019.

El sector transporte y almacenamiento representa el 5% del PIB, y está compuesto por cinco (5) actividades: (i) Transporte terrestre y transporte por tuberías con una participación del 66%; (ii) Almacenamiento y actividades complementarias al transporte - 19%; (iii) Transporte aéreo -13%; (iv) Actividades de correo y de servicios de mensajería - 2%; (v) Transporte acuático (1%).

Gráfico 1. PIB Sector transporte y almacenamiento

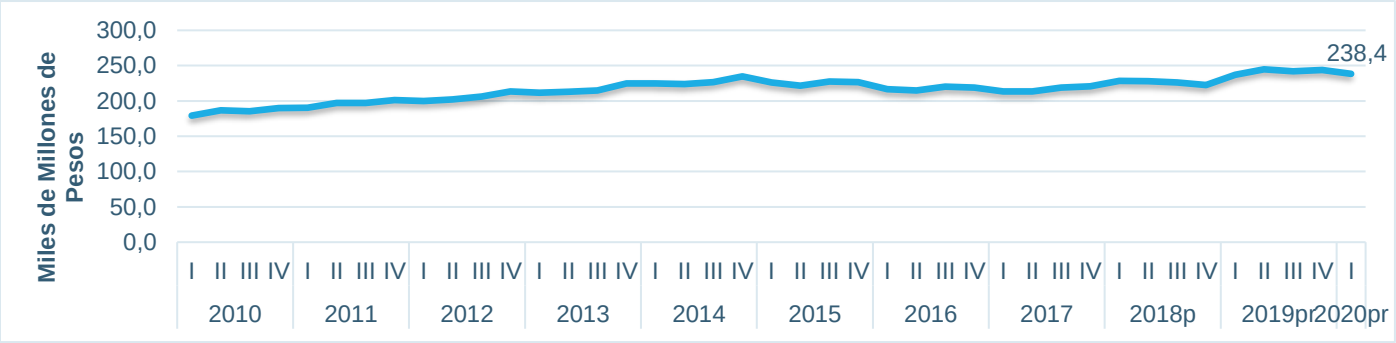


Fuente: elaboración Colombia Compra Eficiente con base en DANE -Boletín Técnico. PIB información

Durante la última década las actividades de correo y de servicios de mensajería han crecido significativamente, para el primer trimestre de 2020 estas actividades crecieron 0,5% frente al mismo periodo de 2019, con un incremento de 1,3 mil millones de pesos, alcanzando una cifra de $238 mil millones en el primer trimestre de 2020.

[2] https://www.portafolio.co/opinion/nicola-stornelli-garcia/los-operadores-postales-la-banca-de-la-colombia-profunda-545144
[3] https://caracol.com.co/radio/2020/09/23/economia/1600868665_483461.html
[4] Bolterín técnico DANE: https://www.dane.gov.co/files/investigaciones/boletines/pib/bol_PIB_Itrim20_producion_y_gasto.pdf

Gráfico 2. PIB - Actividades de correo y de servicios de mensajería



Fuente: elaboración Colombia Compra Eficiente con base en DANE -Boletín Técnico. PIB información

2. Contribución del sector sobre el nivel de empleo

De acuerdo con el DANE, la tasa desempleo nacional registrada en el mes de julio de 2020 fue 20,2% una cifra creciente en 9,5 puntos porcentuales respecto al mismo periodo del año 2019 (10,7%). En el boletín técnico publicado por DANE, entre los meses de mayo y julio del presente año, las ramas de actividad económica que concentraron el mayor número de ocupados fueron: Comercio y reparación de vehículos; Agricultura, ganadería, caza, silvicultura y pesca; Administración pública y defensa, educación y atención de la salud humana; Industrias manufactureras y Transporte y almacenamiento, esta última actividad capto (7%) de la población ocupada.

Tabla 1. Distribución, variación y concentración de la población ocupada según rama y actividad

Rama de Actividad	Distribución (%)	Variación (%)	Contribución (P-P)
Comercio y reparación de vehículos	19,2	-18,9	-3,6
Actividades artísticas, entretenimiento, recreación y otras actividades de servicios	7,9	-31,8	-2,9
Administración pública y defensa, educación y atención de la salud humana	11,5	-22,9	-2,7
Industrias manufactureras	10,4	-24,7	-2,7
Alojamiento y servicios de comida	6,3	-29,6	-2,1
Agricultura, ganadería, caza, silvicultura y pesca	17,1	-13,3	-2,1
Construcción	6,9	-18,7	-1,3
Transporte y almacenamiento	**7**	**-17,5**	**-1,2**
Actividades profesionales, científicas, técnicas y servicios administrativos	6,7	-11,2	-0,7
Actividades inmobiliarias	1,1	-32,5	-0,4
Información y comunicaciones	1,5	-14,8	-0,2
Actividades financieras y de seguros	1,5	-11,3	-0,2
Explotación de minas y Canteras	1,6	5	0,1
Suministro de electricidad, gas, agua y gestión de desechos	1,2	12,7	0,1
Total Nacional	**100**	**-19,9**	**-19,9**

Fuente: elaboración Colombia Compra Eficiente con base en DANE-GEIH

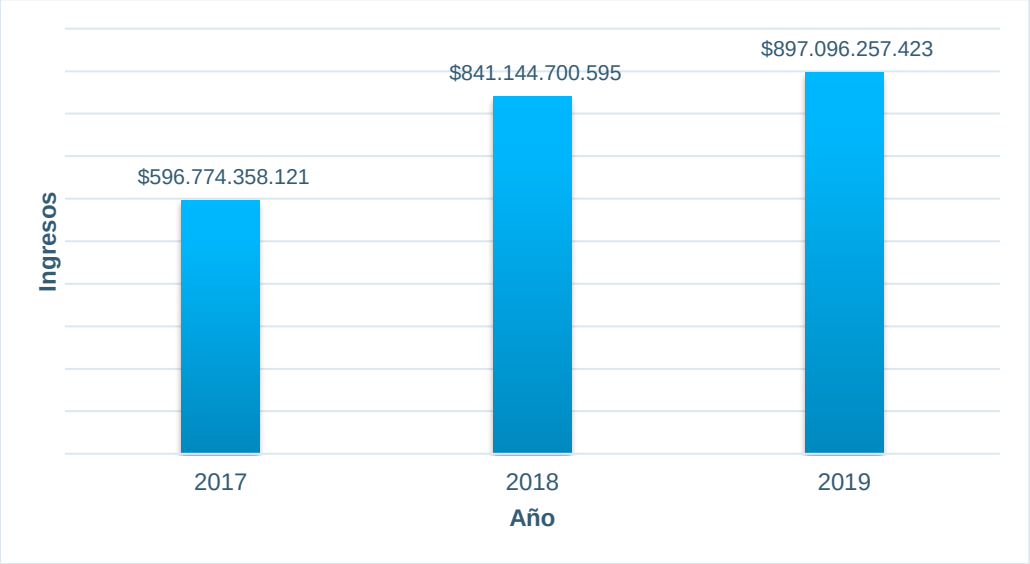
3. Ingresos de los servicios postales

Durante los últimos dos años los servicios postales han presentado una tendencia creciente. En lo que respecta al tercer trimestre de 2019, los operadores postales lograron ingresos por $523.089 millones, presentando una variación positiva del 10% frente al mismo periodo del año anterior, cuando se ubicaron en $476.402 millones.[5]

4. Ingresos de los servicios postales de pago

Durante los últimos tres años los operadores de servicios postales han percibido ingresos por un valor cercano a los 2,3 billones de pesos y se espera que para el presente año la cifra aumente debido al incremento en las operaciones relacionadas con la dinámica del comercio electrónico y las transferencias monetarias efectuadas por el Gobierno Nacional por concepto de incentivos a las personas en condición de vulnerabilidad.

Gráfico 3. Ingresos percibidos por los operadores postales de pago 2017-2019



Fuente: Elaboración Colombia Compra Eficiente con base en Boletín Trimestral del Sector Postal – MINTIC

Respecto a los operadores postales, cabe resaltar el liderazgo de Efectivo LTDA., con ingresos por valor de $ 985 mil millones, que corresponden a 138 millones de giros; seguido por Red Empresarial de Servicios S.A con ingresos por $ 692 mil millones representados en 100 millones de giros; en tercer lugar Matrix Giros y Servicios SAS con ingresos por $ 600 mil millones representados en 89 millones de giros; el cuarto lugar lo ocupa Moviired S.A. con ingresos por $ 30 mil millones representados en 4 millones de giros y finalmente Servicios Postales Nacionales S.A. con ingresos por $ 25 mil millones representados en 3 millones de giros.

[5] https://mintic.gov.co/portal/inicio/Sala-de-Prensa/Noticias/125796:Ingresos-del-sector-postal-crecieron-10-en-el-tercer-trimestre-de-2019

Gráfico 4. Ingresos percibidos por los operadores postales de pago

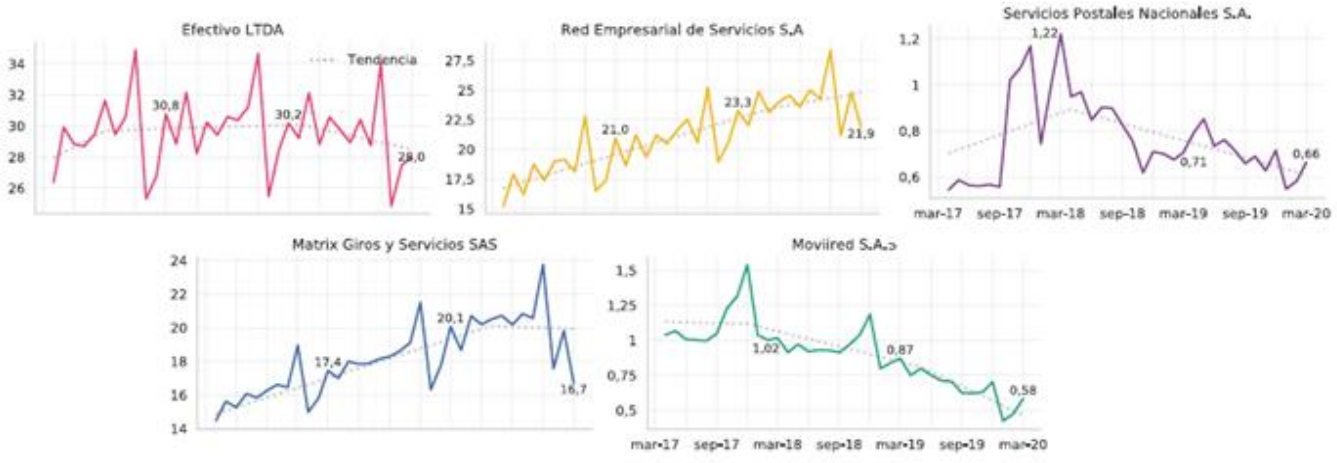


Fuente: Elaboración Colombia Compra Eficiente con base en Boletín Trimestral del Sector Postal – MINTIC

5. Ingresos mensuales por concepto de comisiones de los operadores postales de pago

De acuerdo con el boletín trimestral del sector postal publicado por MINTIC, Efectivo Ltda fue el operador postal de pago que percibió mayores ingresos por comisión de los giros realizados, con un total de $28 mil millones para marzo de 2020, seguido por Red Empresarial de Servicios S.A. con $21 mil millones de pesos, seguido por Matrix Giros y Servicios SAS con $16 mil millones de pesos, el cuarto puesto lo ocupa Moviired S.A.S. y finalmente Servicios Postales Nacionales.

Gráfico 5. Ingresos mensuales por concepto de comisiones de los operadores postales de pago (miles de millones de pesos)



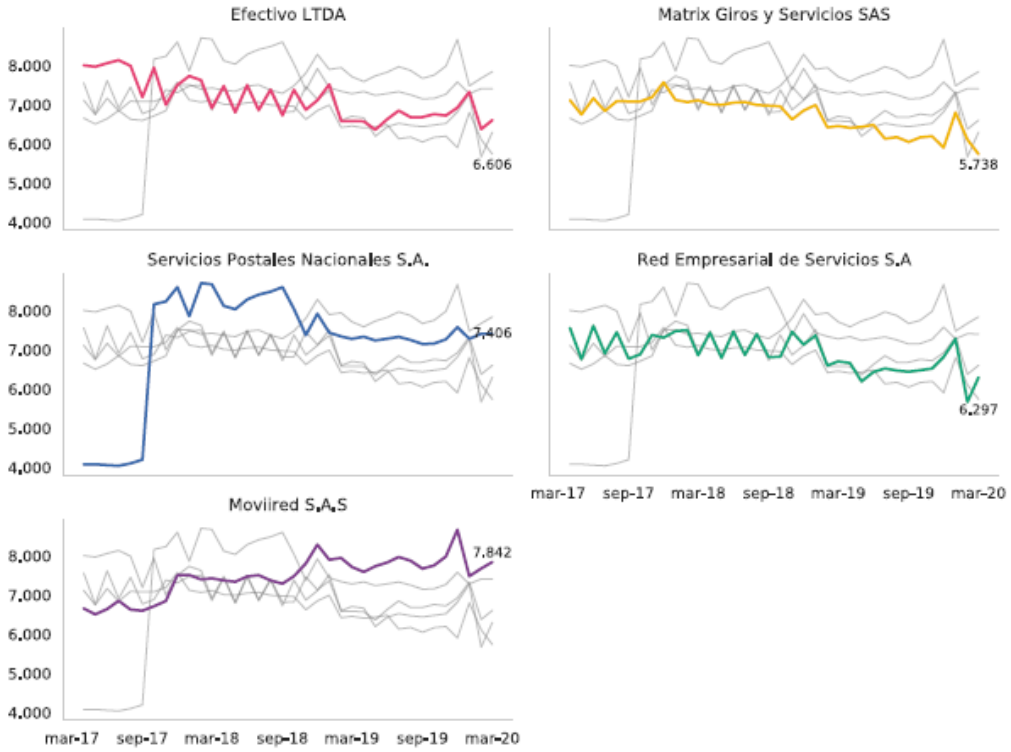
Fuente: Boletín Trimestral del Sector Postal – MINTIC

6. Ingresos promedio mensuales por giros nacionales

En lo referente a ingresos promedio por giro realizado a nivel nacional el operador postal más destacado fue Moviired S.A.S con un valor de $7.842 por giro; seguido por Servicios Postales Nacionales S.A. con $7.406 por giro movilizado, sin desconocer que fue el operador postal con menor volumen e ingresos por giro.

El tercer lugar lo ocupa Efectivo Ltda. con $6.606 por giro movilizado, seguido por Red Empresarial de Servicios S.A con $6.297 por giro, y finalmente Matrix Giros y Servicios SAS fue el operador que menor ingreso promedio recibió por giro movilizado a nivel nacional.

Gráfico 6. Ingresos promedio mensuales por giros nacionales según operadores postales de pago (pesos)



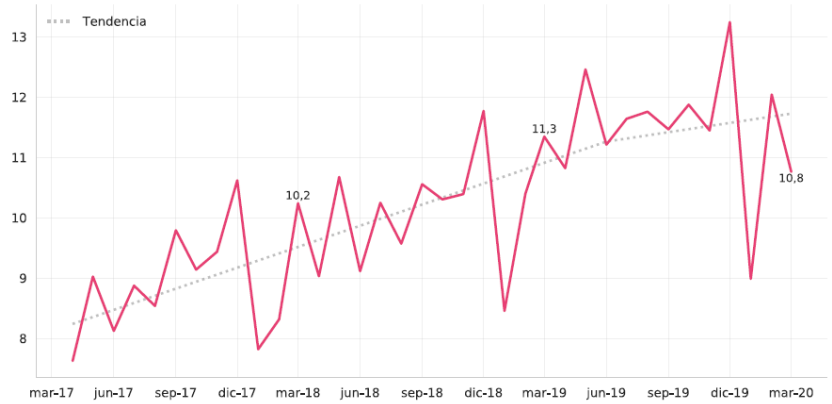
Fuente: Boletín Trimestral del Sector Postal – MINTIC

7. Comportamiento de los servicios postales de pago

Durante el tercer trimestre de 2019 se realizaron 34,8 millones de giros (nacionales e internacionales), lo que significó una variación positiva de 14,7% frente al mismo periodo de 2018, alcanzando un valor transado de 1,5 billones. Por lo anterior, los ingresos por comisiones crecieron un 6%, y ascendieron a $226.995 millones.

De acuerdo con el Boletín Trimestral del Sector Postal publicado por MINTIC, en diciembre de 2019 se realizaron 13,2 millones de giros, un valor máximo alcanzado, teniendo en cuenta el componente de estacionalidad. En marzo de 2020 el número de giros (nacionales e internacionales) ascendió a 10,8 millones, como se presenta a continuación:

Gráfico 7. Número de giros mensuales en los servicios postales de pago (millones)



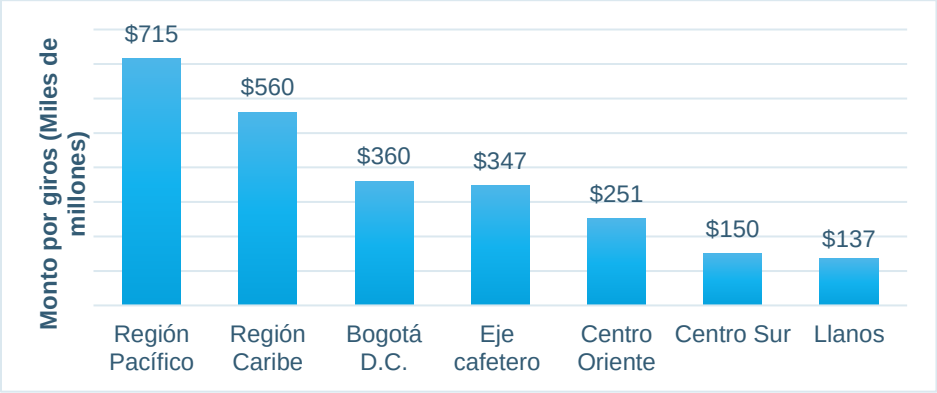
Fuente: Boletín Trimestral del Sector Postal – MINTIC

Es evidente que durante los últimos años los servicios postales de pago presentaron una tendencia lineal positiva, y se espera que al finalizar el 2020 el número de giros se incremente significativamente, debido a las condiciones originadas por la pandemia y el confinamiento bajo las cuales el gobierno nacional tuvo la oportunidad de realizar transferencias monetarias a través de los servicios postales de pago para subsidiar a la población menos favorecida.

8. Servicios postales de pago por región

De acuerdo con MINTIC en el primer trimestre de 2020 la región del país que generó mayor volumen de giros fue la capital, destacando como principal destino la misma ciudad con 2,6 millones de giros, seguido por la región Caribe con 4,8 millones y Pacífico con 5,1 millones.

Gráfico 8. Valor de los giros por región de origen y destino



Fuente: Elaboración Colombia Compra Eficiente con base en Boletín Trimestral del Sector Postal – MINTIC

Atlántico fue el departamento que más aporto en la región Caribe, con 1,35 millones de giros realizados. Respecto a la región Pacífico se destaca Valle del Cauca con 3,79 millones de giros realizados; en el Eje Cafetero Antioquia se destaca con 2,08 millones de giros realizados.

Adicionalmente, es importante resaltar el monto generado por concepto de giros teniendo en cuenta la región de origen y el destino del mismo. El mayor monto valor de los giros por región de origen y destino, se realizó dentro de las mismas regiones, siendo la región Pacífico la que registró el monto más alto con $715 mil millones; seguido por la región Caribe con $560 mil millones; el tercer lugar lo ocupa Bogotá con $360 mil millones, Eje Cafetero con $347 mil millones, Centro Oriente con $251 mil millones, Centro Sur con $150 mil millones; y en último lugar se sitúa la región de los Llanos con $137 mil millones.

B. Experiencia internacional

Colombia Compra Eficiente analizó los procesos de contratación de agregación de demanda estructurados por: (i) Chile Compra[6]; (ii) Panamá Compra[7]; (iii) México Compra[8], y (iv) UK[9], y no se encontraron similitudes con la prestación de servicios postales de pago para Colombia.

C. Marco regulatorio

En primer lugar, es necesario precisar que la prestación de servicios postales, por considerarse un servicio público, se encuentra contemplada en el artículo 365 de la Constitución Política. En dicho artículo se consignó que los servicios públicos son inherentes a la finalidad social del Estado y que podrán ser prestados por el Estado, directa o indirectamente, por comunidades organizadas, o por particulares.

El artículo precedente estableció que sería la Ley quien debería fijar el régimen jurídico al cual estarán sometidos los servicios públicos. En el presente caso, se profirió la Ley 1369 de 2009, mediante la cual se estableció el Régimen de los Servicios Postales. Dicho Régimen jurídico se encuentra integrado también por las siguientes normas: (i) Ley 1369 de 2009 (ii) Ley 1955 de 2019 (iii) Decreto 1377 de 2013 (iv) Decreto 1739 de 2010 (v) Decreto 867 de 2010 (vi) Ley 1581 de 2012 (vii) Decreto 1074 de 2015 (viii) Ley 1480 de 2011 (ix) Resolución 00917 de 2015 (x) Resolución 1090 de 2016 (xi) Resolución 2564 de 2016 (xii) Resolución MINTIC 3680 de 2013 (xiii) Resolución MinTIC 3679 de 2013 (xiv) Resolución MinTIC 3678 de 2013 (xv) Resolución CRC 3038 de 2011 (xvi) Resolución CRC 3985 de 2012 (xvii) Res. MinTIC 3676 de 2013 (xviii) Res. MinTIC 5050 de 2016 (xix) Resolución 3095 de 2011 (xx) Resolución 5587 de 2019 (xxi) Resolución 5588 de 2019 (xxii) Resolución 5586 de 2019 (xxiii) Cartilla Guía de Servicios Postales, así como las demás disposiciones que las adicionen, modifiquen, sustituyan o complementen, aplicables al sector.

(i) Ley 1369 de 2009

Mediante la presente se estableció el Régimen de los Servicios Postales y se dictaron otras disposiciones aplicables al sector. Como puntos importantes de la misma que atañen al presente Instrumento tenemos:

- **Requisitos para ser Operador Postal:** Para ser operador postal se requiere estar habilitado por el Ministerio de Tecnologías de la Información y las Comunicaciones y estar inscrito en el registro de operadores postales. La

[6] https://www.mercadopublico.cl/Home
[7] http://www.panamacompra.gob.pa/Inicio/#!/
[8] https://compranet.funcionpublica.gob.mx/web/login.html
[9] https://ccs-agreements.cabinetoffice.gov.uk/

habilitación la realiza el Ministerio de Tecnologías de la Información y las Comunicaciones, previo cumplimiento de lo siguiente:

a) Acreditar ser una persona jurídica nacional o extranjera legalmente establecida en Colombia y que su objeto social principal sea la prestación de servicios postales.
b) Demostrar un capital social mínimo de mil (1000) salarios mínimos legales mensuales vigentes.
c) Definir las características del servicio a prestar en cuando al ámbito geográfico en el cual desarrollará su actividad; tipo de servicio a prestar; y estructura operativa, que permita asegurar la idoneidad y capacidad para prestar el servicio. Las condiciones operativas deberán ser verificadas por el Ministerio de Tecnologías de la Información y las Comunicaciones.
d) Pagar el monto derivado de su habilitación previamente a la suscripción o expedición del correspondiente acto administrativo de habilitación.

- **Régimen de libertad tarifaria:** Los operadores de servicios postales que presten servicios distintos a aquellos pertenecientes al Servicio Postal Universal, podrán fijar libremente las tarifas que cobran a sus usuarios por la prestación de sus servicios. La Comisión de Regulación de Comunicaciones sólo podrá regular estas tarifas cuando no haya suficiente competencia, se presente una falla de mercado o cuando la calidad de los servicios ofrecidos no se ajuste a los niveles exigidos.

- **Autoridades de Regulación, Control y Vigilancia:**

a. Ministerio de Tecnologías de la Información y las Comunicaciones: Entre sus funciones está el fijar la política general de los Servicios Postales, actuar como Autoridad de Inspección, Control y Vigilancia; organizar, actualizar y reglamentar el Registro de Operadores Postales; expedir los Reglamentos Técnicos, entre otras.
b. Comisión de Regulación de Comunicaciones- CRC: Entre sus funciones está promover y regular la libre y leal competencia para la prestación de los servicios postales, regular los aspectos técnicos y económicos relacionados con las diferentes clases de servicios postales; fijar indicadores y metas de calidad y eficiencia; resolver las controversias que se susciten entre Operadores de Servicios Postales, entre otras.
c. Superintendencia de Industria y Comercio: Autoridad competente para hacer cumplir las normas sobre Libre Competencia, Competencia Desleal, y Protección del Consumidor en el mercado de los servicios postales, en los términos de la Ley 155 de 1959, el Decreto 2153 de 1992, la Ley 1340 de 2009, las Leyes 256 de 1996 y 510 de 1999 y el Decreto 3666 de 2002.

- **Derechos y Deberes de los Usuarios:** Se establecieron derechos como el secreto e inviolabilidad de las comunicaciones postales, el respeto a la intimidad de los usuarios, la neutralidad y confidencialidad de los servicios postales, etc.

Con respecto a los deberes se consignó, el pagar la tarifa del servicio postal contratado, el someterse a las condiciones de prestación del servicio postal contratado, con la condición de que hayan sido expresa y ampliamente divulgadas por el operador de servicios postales, entre otros.

En este acápite también se incluyó la Responsabilidad de los Operadores Postales y el Procedimiento para el trámite de peticiones, reclamos y solicitudes de indemnizaciones.

- **Régimen Sancionatorio:** Se estableció la competencia para la imposición de sanciones y las distintas clases de infracciones (muy graves, graves, leves).

(ii) Ley 1955 de 2019

La misma corresponde al Plan Nacional de Desarrollo 2018-2022 “Pacto por Colombia, Pacto por la equidad”, el cual en sus artículos 149, 150 y 151, modificó los artículos 37, 38 y 39 de la Ley 1369 de 2009, estableciendo nuevas infracciones postales, sanciones postales y modificando la graduación de las sanciones postales.

(iii) Decreto 1377 de 2013

Mediante este Decreto se reglamenta parcialmente la Ley 1581 de 2012 (mediante la cual se expidió el Régimen General de Protección de Datos Personales), en lo atinente a aspectos relacionados con la autorización del Titular de información para el Tratamiento de sus datos personales, las políticas de Tratamiento de los Responsables y Encargados, el ejercicio de los derechos de los Titulares de información, las transferencias de datos personales y la responsabilidad demostrada frente al Tratamiento de datos personales, este último tema referido a la rendición de cuentas.

(iv) Decreto 1739 de 2010

A través de este Decreto se fijó el valor de la contraprestación periódica a cargo de los Operadores Postales y se establecen otras disposiciones sobre el régimen de contraprestaciones.

(v) Decreto 867 de 2010

El presente Decreto expedido por el Ministerio de Tecnologías de la Información y las Comunicaciones, reglamentó las condiciones de habilitación para ser operador postal y el Registro de Operadores Postales.
La norma subexamine adicionó lo contenido en el numeral 10 del artículo 3 de la Ley 1369 de 2009, y estableció entre otras disposiciones lo siguiente:

- Además de lo previsto en el artículo 4 de la Ley 1369 de 2009, los Operadores Postales de Pago deberán acreditar lo que en materia patrimonial y de mitigación de riesgos establezca la reglamentación respectiva, de conformidad con lo previsto en el parágrafo segundo del artículo cuarto de la Ley 1369 de 2009.
- En cuanto al acceso al Registro de Operadores Postales, el mismo será público y de libre acceso para consulta, sin perjuicio de la aplicación de las reservas de orden constitucional o legal. La información contenida en el Registro de Operadores será válida para efectos de certificaciones.
- Se estableció el procedimiento para la inscripción en el registro, el cual se surte agotando las siguientes etapas: Inscripción, verificación y comunicación.
- Finalmente estableció las modificaciones, inscripción de sanciones y retiro del registro.

(vi) Ley 1581 de 2012

Por la cual se dictan disposiciones generales para la protección de datos personales. El objeto de la norma es desarrollar el derecho constitucional que tienen todas las personas a conocer, actualizar y rectificar las informaciones que se hayan recogido sobre ellas en bases de datos o archivos, y los demás derechos, libertades y garantías constitucionales a que se refiere el artículo 15 de la Constitución Política; así como el derecho a la información consagrado en el artículo 20 de la misma.

(vii) Decreto 1074 de 2015

A través de este se expidió el Decreto Único Reglamentario del Sector Comercio, Industria y Turismo, con el objeto de compilar y racionalizar las normas de carácter reglamentario que rigen en el sector y contar con un instrumento jurídico único para el mismo.

(viii) Ley 1480 de 2011

La norma en mención corresponde al Estatuto del Consumidor, y tiene como meta proteger, promover y garantizar la efectividad y el libre ejercicio de los derechos de los consumidores, así como amparar el respeto a su dignidad y a sus intereses económicos.

(ix) Resolución 00917 de 2015

Por la cual se determinan las garantías para cubrir riesgos en materia de telecomunicaciones y de servicios postales. En la misma se establecieron los riesgos que deben cubrir las garantías, las clases de garantías, los presupuestos de las garantías, las coberturas, el valor a garantizar para la prestación de servicios postales, el término de las mismas, entre otros.

(x) Resolución 1090 de 2016

El objeto de la norma es modificar la Resolución 917 de 2015, en el sentido de eliminar del monto asegurable los amparos correspondientes a sanciones, infracciones y perjuicios, y suprimir la obligación de constitución y presentación de garantías para los operadores de mensajería expresa.

(xi) Resolución 2564 de 2016

Por la cual se establecen las reglas relativas al Sistema de Administración del Riesgo de Lavado de Activos y Financiación del Terrorismo para los Operadores Postales de Pago y se deroga la Resolución 3677 de 2013.

(xii) Resolución 3680 de 2013

Por la cual se establecen los requisitos y parámetros mínimos del sistema de administración y mitigación del riesgo operativo y de tipo tecnológico, de información y funcionamiento por parte de los Operadores de Servicios Postales de Pago y se derogan las resoluciones números 2704 del 21 de diciembre de 2010 y 970 del 17 de mayo de 2011.

(xiii) Resolución 3679 de 2013

Por la cual se establecen las reglas relativas al Sistema de Administración del Riesgo de Liquidez para los Operadores Postales de Pago y se deroga la Resolución 2703 de 2010.

(xiv) Resolución 3678 de 2013

Por la cual se establecen los requisitos de tipo patrimonial y de mitigación de riesgos a acreditar para la obtención del título habilitante como Operador de Servicios Postales de Pago y se deroga la Resolución 2702 de 2010.

(xv) Resolución 3038 de 2011

La presente norma estableció el Régimen de Protección de los Derechos de los Usuarios de los Servicios Postales e incluye las disposiciones generales relativas a la prestación del servicio (Deber de información, contenido del contrato, clausulas prohibidas, régimen de modificaciones, etc.), la normativa relativa a la ejecución del contrato de servicios

postales, obligaciones y derechos de los usuarios, obligaciones de los operadores postales, atención al usuario, PQR y solicitudes de indemnización y régimen indemnizatorio.

(xvi) Resolución 3985 de 2012

Mediante la cual se modifica el Régimen de Protección de los Derechos de los Usuarios de los Servicios Postales con el objeto de actualizar y adecuar el mismo en lo atinente al trámite de las PQRS, de las solicitudes de indemnización, notificaciones, interposición de recursos y calidad de la atención del usuario.

(xvii) Resolución 3676 de 2013

Por la cual se establecen los requisitos y parámetros mínimos del Sistema de Control Interno por parte de los Operadores de Servicios Postales de Pago y se deroga la Resolución 2706 de 2010.

(xviii) Resolución 5050 de 2016

Por la cual de compilan las Resoluciones de Carácter General vigentes expedidas por la Comisión de Regulación Comunicaciones.

(xix) Resolución 3095 de 2011

La presente Resolución tiene por objeto definir los parámetros, fijar los indicadores y las metas de calidad que deben cumplir los operadores de servicios postales de Mensajería expresa y Servicios Postales de Pago que presten el servicio de giros nacionales, distintos a aquellos pertenecientes al Servicio Postal Universal, así como el modelo único para las pruebas de entrega para los servicios postales que así lo requieran.

En la misma se incluyeron los parámetros, indicadores y metas de calidad, disposiciones aplicables a los operadores de Giros Nacionales, modelo único de prueba de entrega para el servicio de giros nacionales, motivos de devolución para el servicio de giros postales nacionales, entrega de giros postales nacionales, rastreo en los servicios de giros nacionales e integridad del giro.

(xx) Resolución 5587 de 2019

Mediante la cual se modificaron puntos relativos al deber de información de los operadores postales, la notificación de las decisiones y las PQRS postales, contenidos en la Resolución CRC 5050 de 2016.

(xxi) Resolución 5588 de 2019

La presente norma en el artículo 3 y 4, derogó algunas de las disposiciones contenidas en las Resoluciones 3095 de 2011 y 5050 de 2016, estableciendo nuevos parámetros para el modelo único de prueba de entrega para el servicio de giros nacionales y para la prueba de admisión al interior del precitado servicio.

(xxii) Resolución 5586 de 2019

Por la cual se eliminan normas en desuso del marco regulatorio expedido por la Comisión de Regulación de Comunicaciones y se introducen modificaciones a la Resolución CRC 5050 de 2016, en aspectos como seguridad de los

datos e informaciones, obligaciones de los operadores de servicios postales, derechos de los usuarios remitentes, solicitudes de indemnización, administración de bases de datos, entre otros.

(xxiii) Cartilla Guía de Servicios Postales

Cartilla emitida por la Comisión de Regulación de Comunicaciones para explicar de manera didáctica qué son los servicios postales, cuál es el régimen de protección de los derechos de los usuarios de los servicios postales, las condiciones que deben tener los contratos de prestación de servicios postales, los derechos y deberes de los usuarios, entre otros.

D. Normas técnicas o certificaciones internacionales

Los servicios postales de pago no cuentan con estándares y normas técnicas, por lo tanto, se da cumplimiento a la Ley 1369 de 2009, mediante la cual se establece el Régimen de los Servicios Postales y se dictaron otras disposiciones aplicables al sector, para lo cual un operador postal requiere estar habilitado por el Ministerio de Tecnologías de la Información y las Comunicaciones y estar inscrito en el registro de operadores postales.

Al respecto se profundiza esta información en la sección V. “Análisis de la demanda”, literal B. numeral 7 de este documento.

IV. Análisis de la oferta

El siguiente análisis busca definir y estimar las condiciones de la oferta en el mercado de servicios postales de pago para estructurar el Instrumento de Agregación de Demanda de servicios postales de pago.

A. Identificación de proveedores

La normativa colombiana establece la necesidad de tener autorización del Ministerio de tecnologías de la Información y las Comunicaciones, la Comisión de Regulación de Comunicaciones y la Superintendencia de Industria y Comercio para el funcionamiento y operación de los operadores de servicios postales de pago.

Actualmente el servicio de Giros Postales Nacionales es prestado por cinco (5) operadores, los cuales están autorizados para su operación y funcionamiento y tienen la capacidad suficiente para prestar el servicio, cada uno con una plataforma tecnológica propia y una red conformada por puntos de atención propios y puntos de atención de terceros.

La autorización de MINTIC debe tenerse en cuenta para la conformación de un catálogo de Servicios Postales de Pago (SPP) para la agregación de demanda.

Los Servicios Postales de Pago están codificados en el Clasificador de Bienes y Servicios UNSPSC, ver Tabla 2:

Tabla 2 Codificación de los Servicios Financieros en el Clasificador de Bienes y Servicios

Codigo UNSPSC	Segmento	Familia	Clase
84121600	Servicios Financieros y de Seguros	Banca e inversiones	Servicios de transferencia de fondos y canje y cambios
84121606	Servicios financieros y de seguros	Banca e inversiones	Servicios de procesamiento de remesas

Fuente: Colombia Compra Eficiente.

Con el fin de clasificar los principales Operadores Postales por sus activos es necesario utilizar los códigos CIIU. Colombia Compra Eficiente utilizó los siguientes: Actividades Postales Nacionales (H5310); Actividades De Mensajería (H5320); Otras Actividades Complementarias Al Transporte (H5229)

Colombia Compra Eficiente presenta los 5 Operadores Postales de Pago de acuerdo con sus activos, ver Tabla 3:

Tabla 3 Operadores postales de pago autorizados por MINTIC

No	NIT	Empresa	Activos Totales (Millones de pesos a 2019)
1	830131993	Efectivo Ltda	$ 406.083
2	900062917	Servicios Postales Nacionales S A	$ 335.030
3	900084777	Red Empresarial De Servicios S.A.	$ 96.291
4	900392611	Moviired S.A.S	$ 71.091
5	900327256	Matrix Giros Y Servicios Sas	$ 66.430
Total general			**$ 974.925**

Fuente: BPR 2019, filtro realizado por Colombia Compra Eficiente.

Es importante resaltar que de conformidad con la Resolución 3680 de 2013[10] expedida por el Ministerio de Tecnologías de la Información y las Comunicaciones, los operadores tienen la posibilidad de tercerizar sus servicios, por medio de contratos de colaboración con diferentes empresas como Baloto, Éxito, Jumbo, Claro, entre otras, con las cuales aumenta su cobertura a nivel nacional, siempre y cuando cumplan con los requisitos establecidos en la ley.

B. Descripción de los servicios postales de pago

En Colombia, los usuarios disponen de dos formas para el envío y recepción de dinero. Por un lado, se encuentran los usuarios que lo hacen por medio de los giros postales nacionales, servicio prestado por los operadores postales autorizados por el MINTIC y sujetos a la regulación establecida por la CRC y el mismo Ministerio, y por otro lado, están los que utilizan el servicio de giros bancarios nacionales que prestan las entidades que se encuentran vinculadas al sistema financiero cuya operación está sujeta a la regulación establecida por la Superintendencia Financiera.

[10] https://www.mintic.gov.co/portal/604/articles-4299_documento.pdf

El servicio de giro postal nacional consiste en que en un punto de una red de un operador legamente habilitado, una persona ordena el pago de un monto de dinero especifico a otra persona, para que esta última lo reclame en cualquier punto de esa misma red. En un extremo de la red el operador recibe el dinero (cash in), a través de una plataforma tecnológica transaccional ordena la entrega del dinero a una determinada persona, y en otro extremo de la red entrega el dinero (cash out). Por cada giro el operador recibe una comisión que corresponde a un valor entre el 2,7% y el 9% del monto del giro.

Los servicios postales de pago en Colombia comprenden las siguientes actividades que deben ser soportadas sobre una red de comunicación física o electrónica, así como esquemas de gestión y transporte de efectivo: (i) Recepción o admisión del giro, compuesto por el dinero a enviar y la información del mandato de pago, (ii) Procesamiento de la información y envío de la misma al punto de pago y (iii) la entrega física del dinero hecha la verificación correspondiente del mandato.

La cadena de valor de los servicios postales de pago se enriquece en tanto que en los puntos de atención se generan sinergias con otra serie de servicios (p.e. recargas de celular, remesas, apuestas, pagos o recaudos de servicios públicos y corresponsalía bancaria) lo que ha propiciado el desarrollo y mantenimiento de amplias redes propias o tercerizadas con gran cubrimiento y capilaridad con presencia física en casi la totalidad del territorio colombiano, incluso en zonas de muy difícil acceso y con problemas de orden público.

En Colombia se desarrolló con éxito el servicio de giros postales en un ambiente de competencia con varios actores relevantes con una alta capilaridad y penetración del servicio, lo que constituye un caso especial en el contexto internacional. Normalmente, en otros países, el desarrollo de la dimensión financiera de los servicios postales se da principalmente a través de alianzas con el sector financiero,bajo figuras de corresponsalía que aprovechan la capilaridad de la red postal y existe un bajo uso de los giros postales, que normalmente es un servicio operado exclusivamente por parte del Operador Postal Oficial[11].

Una de las principales características del sector postal de pago es que atiende las necesidades de flujo de efectivo de la población de los estratos 1, 2 y 3 del país, y en general, a aquellas personas no bancarizadas. Por otra parte, el MinTIC se encarga de inspeccionar, vigilar y controlar la prestación de los servicios que brindan estas empresas para garantizar el cumplimiento de la normatividad a cargo de los operadores postales de pago y tomar medidas que permitan corregir o sancionar infracciones12.

De acuerdo con el Ministerio de tecnologías de la información y Comunicaciones los servicios postales definidos en Ley 1369 de 2009 son: (i) Servicio de correo; (ii) Servicios postales de pago; y (iii) Servicio de mensajería expresa. Para el presente estudio de mercado se hace énfasis en los servicios postales de pago, definidos como el conjunto de servicios de pago prestados mediante el aprovechamiento de la infraestructura postal exclusivamente, dichos servicios se clasifican en: (i) Giros nacionales; (ii) Giros internacionales y (iii) Otros.

1. Giros nacionales

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

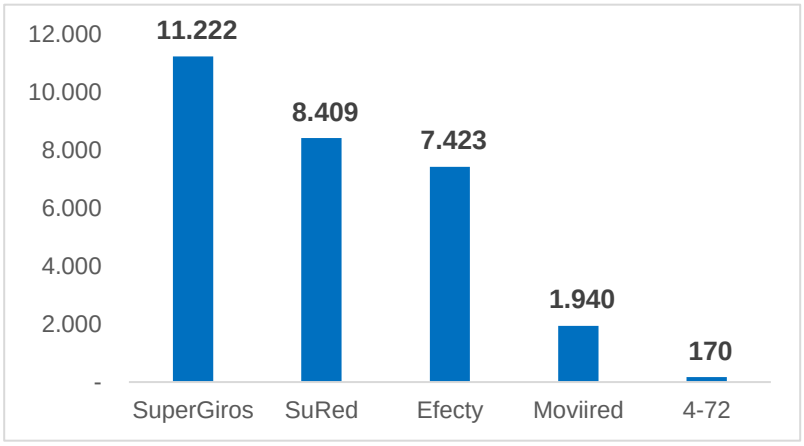
Según cifras reportadas por los operadores postales al sistema Colombia TIC, al final de 2017 se contabilizaron a nivel nacional un total de 29.164 puntos de atención para el envío y recepción de giros postales (ver Gráfico 9). El

[11] https://www.crcom.gov.co/uploads/images/files/Doc%20Formulaci%C3%B3n%20Giros%20Postales%2024092018.pdf
[12] https://www.mintic.gov.co/portal/inicio/Sala-de-Prensa/Noticias/126156:Conozca-los-operadores-habilitados-para-prestar-servicios-postales-de-pago-en-la-modalidad-de-giros-nacionales

operador postal que tiene mayor cantidad de puntos (Propios y de terceros) es Supergiros con el 38,5%, seguido por Sured con el 28,8% y Efecty con el 25,5%.

Ahora bien, de acuerdo con la información del número de envíos según origen y destino que reportan los Operadores Postales de Pago, se estima que la cobertura del servicio de giros es del orden del 98,2% a nivel nacional y que en el 95% de los municipios hay presencia de dos o más operadores[13].

Gráfico 9. Número de puntos por operador postal de pago



Fuente: Sistema Colombia TIC – Operadores Postales de Pago

2. Giros internacionales

Servicio prestado exclusivamente por el operador postal oficial o concesionario de correo, mediante el cual se envía dinero a personas naturales o jurídicas por cuenta de otras, en el exterior. La modalidad de envío podrá ser, entre otras, física o electrónica.

3. Otros

Servicio que la Unión Postal Universal clasifique como tales.

4. Acuerdo relativo a los servicios postales de pago

En concordancia con el "Acuerdo relativo a los servicios postales de pago" firmado en Ginerbra en 2008[14], y ratificado en el país en 2011 mediante la Ley 1442, la cual establece que cada país miembro hará el máximo esfuerzo para que en su territorio se preste al menos uno de los siguientes servicios:

(i) **Giro en efectivo:** el expedidor entrega los fondos en el punto de acceso al servicio del operador designado y solicita el pago en efectivo del importe íntegro, sin retención alguna, al destinatario

[13] https://www.crcom.gov.co/uploads/images/files/Doc%20Formulaci%C3%B3n%20Giros%20Postales%2024092018.pdf
[14] https://www.sic.gov.co/sites/default/files/normatividad/Ley_1442_2011.pdf

(ii) **Giro de pago**: el expedidor ordena el débito de su cuenta llevada por el operador designado y solicita el pago en efectivo del importe íntegro, sin retención alguna, al destinatario

(iii) **Giro de depósito:** el expedidor entrega los fondos en el punto de acceso al servicio del operador designado y solicita que se depositen en la cuenta del destinatario, sin retención alguna.

(iv) **Transferencia postal:** el expedidor ordena el débito de su cuenta llevada por el operador designado y solicita que se acredite un importe equivalente en la cuenta del destinatario llevada por el operador designado pagador, sin retención alguna.

C. Estructura de costos

De acuerdo con el Artículo 11 de la ley 1369 de 2009, la Comisión de Regulación de Comunicaciones -CRC, es la Autoridad competente para regular el régimen de tarifas y los niveles de calidad de los Servicios Postales distintos a aquellos pertenecientes al Servicio Postal Universal.

Con el fin de recuperar los costos del servicio de regulación que preste la CRC, las personas y entidades sometidas a su regulación deberán pagar una contribución anual que se liquidará sobre los ingresos brutos que obtengan, en el año anterior a aquel al que corresponda la contribución, por la provisión de redes y servicios de telecomunicaciones (excluyendo terminales) o por la prestación de servicios postales, y cuya tarifa, que será fijada para cada año por la propia Comisión, no podrá exceder del uno por mil (0.1%).[15]

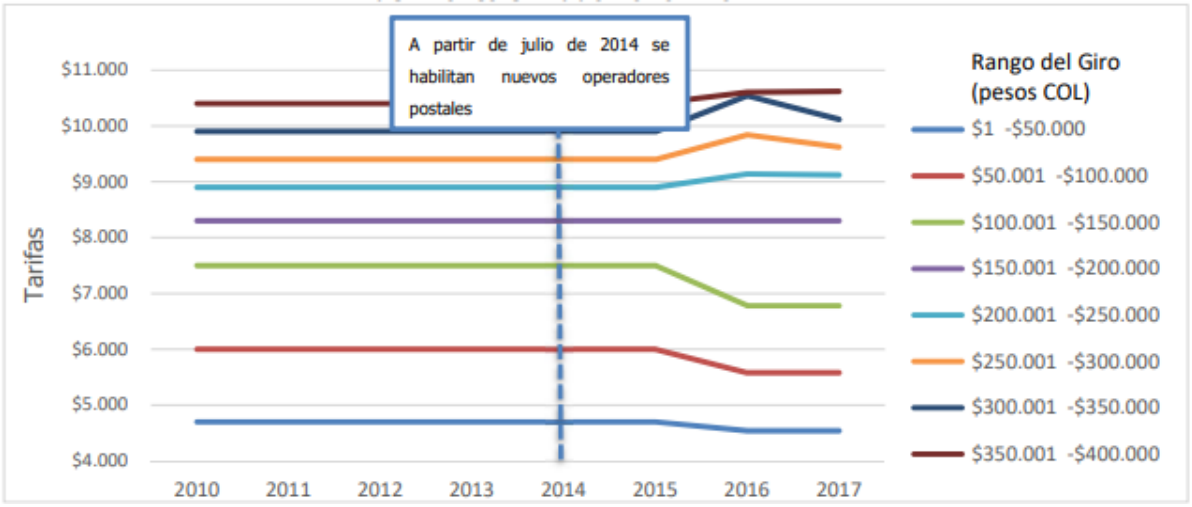
Respecto al Régimen Tarifario de los Servicios Postales, el Artículo 12 de la ley 1369 de 2009 establece que: “los operadores de servicios postales que presten servicios distintos a aquellos pertenecientes al Servicio Postal Universal podrán fijar libremente las tarifas que cobran a sus usuarios por la prestación de sus servicios. La Comisión de Regulación de Comunicaciones sólo podrá regular estas tarifas cuando no haya suficiente competencia, se presente una falla de mercado o cuando la calidad de los servicios ofrecidos no se ajuste a los niveles exigidos”.

D. Análisis de precios

De acuerdo con la revisión de las tarifas promedio de pago, a continuación se presenta la evolución de las tarifas promedio de Giros Nacionales de los operadores habilitados. Se debe tener en cuenta que desde 2010 a 2014 la información corresponde a 4-72 debido a que era la única empresa habilitada. A partir del tercer trimestre de 2016, cuando fueron habilitados por MinTic los demás operadores, se observa que las tarifas por rango de monto de envío se mantuvieron constantes hasta el primer trimestre de 2016.

[15] https://colaboracion.dnp.gov.co/CDT/Normatividad/Ley_1369.pdf

Gráfico 10. Evolución de las tarifas promedio de giros nacionales de acuerdo con el rango del monto enviado 210 - 2017



Fuente: CRC – Informe denominado "Revisión del mercado de giros postales y aprovechamiento de la red de giros para promover la inclusión financiera en Colombia"

Antes de julio de 2014, 4-72 determinaba las tarifas que cada colaborador debía cobrar a los usuarios. Sin embargo, con la llegada de los nuevos operadores postales, las tarifas en la mayoría de los rangos de envío permanecen iguales. No obstante, el rango de $1 a $150.000 muestra en promedio una baja en la tarifa cobrada debido a que Moviired bajó sus tarifas para este rango.

En la Tabla 4 se muestran las tarifas actuales de los cinco Operadores Postales de Pago habilitados, donde se encontró que para los primeros rangos de los montos todos los operadores postales presentan similitud, excepto Moviired, el cual presenta un costo inferior al del resto de operadores en aproximadamente 17%. A partir de los montos de envío superiores a $ 200.000 se empiezan a notar las diferencias entre las tarifas, en donde Efecty representa la tarifa mas alta, seguida de Supergiros y Matriz Giros y Servicios SAS.

No obstante, las tarifas de envío en general son mas altas para montos pequeños, donde un usuario que envía $10.000 gasta en promedio el 42% del valor de su envío en comisión, es decir paga en promedio $4.200, versus un usuarios que que envía $100.000 paga en promedio el 7,3% es decir $7.380.

Dado que las tarifas de comisión, las cuales son de libre fijación por parte de los Operadores Postales de Pago, por práctica comercial se observa que las mismas se fijan para rangos de montos de dinero como se observa a continuación:

Tabla 4. Comparación comisiones Operadores Postales de Pago

	Operadores Postales de Pago				
Montos	**4-72**	**Efectivo**	**Super giros**	**Moviired**	**Matrix Giros y servicios SAS**
$ 1 - $ 50.000	4.000	4.000	4.700	3.900	4.700
$ 50.000 - $100.000	6.000	6.000	6.000	4.900	6.000
$ 100.001 - $ 150.000	7.500	7.500	7.500	6.900	7.500
$ 150.001 - $ 200.000	8.300	8.300	8.300	8.200	8.300
$ 200.001 - $ 250.000	8.900	3% + 3.000	9.800	8.800	9.700

Montos	Operadores Postales de Pago				
	4-72	Efectivo	Super giros	Moviired	Matrix Giros y servicios SAS
$ 250.001 - $ 300.000	9.400	3% + 3.000	10.300	9.300	10.300
$ 300.001 - $ 350.000	9.900	3% + 3.000	10.800	9.800	10.800
$ 350.001 - $ 400.000	10.400	3% + 3.000	11.300	10.300	11.400
$ 400.001 - $ 450.000	2,6%	3% + 3.000	2,6% + 900	11.600	2,9%
$ 450.001 - $ 500.000	2,6%	3% + 3.000	2,6% + 900	12.900	2,9%
$ 500.001 - $ 550.000	2,6%	3,0%	2,6% + 900	14.200	2,9%
$ 550.001- en adelante	2,6%	3,0%	2,6% + 900	15.500	2,9%

Fuente: CCE y MinTiC – 2020

Es importante resaltar que de las cinco empresas autorizadas, dos tienen límite de montos de envío:

- Efecty: Tiene límite de montos de envío de 3 millones de pesos.
- Moviired: Tiene límite de montos de envío de 2 millones de pesos. El monto de 550.001 es hasta 600.000 y se incrementa porcentualmente por cada rango.

De acuerdo con lo anterior, se puede observar que el servicio postal de pago ha tenido una evolución, toda vez que han ingresado múltiples actores a competir en este mercado, lo que genera competencia. No obstante, los precios presentan un alto grado de similitud, lo cual podría indicar que se compite por otro tipo de atributos, como servicios y capilaridad.[16]

E. Análisis de cobertura

De acuerdo con la cobertura del servicio de giros, la cual es del orden del 98,2% a nivel nacional y que en el 95% de los municipios hay presencia de dos o más operadores, se estima que en 14 municipios (1,27%) hay un punto por cada 500 habitantes, en 151 municipios (13,71%) hay un punto por cada 1000 habitantes, en 620 municipios (56,3%) hay un punto por cada 2.500 habitantes y en 174 municipios (15,8%) hay un punto por cada 3.500 habitantes. En general las ciudades capitales son las que cuentan con la mayor capilaridad de red.

En lo que respecta al área de cubrimiento se estima que en 87 municipios (7,9%) las personas pueden ubicar un punto dentro de un área menor a 5 km2, en 155 municipios un punto cubre en promedio hasta 15 km2 y en 859 municipios el área de cubrimiento por punto es mayor a los 15 km2. En este caso se observa que son las ciudades capitales e intermedias las que presentan la mayor densidad de puntos, lo cual puede obedecer a las facilidades de conectividad que ofrecen y al mercado que pretenden atender.

En este punto es importante mencionar que el mayor porcentaje de puntos de atención de los operadores postales corresponde a puntos de colaboradores. Este modelo de negocio con terceros es el que ha facilitado el crecimiento de las redes de giros postales de pago.

Adicional a lo anterior, es pertinente mencionar que al menos tres de los cinco operadores postales han implementado aplicaciones móviles para provisión de giros postales. Para ello, han tenido que hacer convenios con entidades bancarias

[16] https://www.crcom.gov.co/uploads/images/files/Doc%20Formulaci%C3%B3n%20Giros%20Postales%2024092018.pdf

para que los usuarios trasladen dinero a la aplicación y realicen el giro para ser reclamado en cualquier punto de la red del operador. Sin embargo la adopción de estas aplicaciones aún es baja entre los usuarios[17].

F. Análisis financiero del sector

Para analizar el comportamiento financiero del sector, Colombia Compra Eficiente analizó la información de 5 empresas del sector postal contenida en BPR Benchmark. A partir de la muestra tomada de los posibles operadores de pago asociados al Sector Postal, se obtuvo el siguiente consolidado de la Información Financiera y de Capacidad de Organización del Sector:

Tabla 5. Indicadores financieros sector postal (2020)

Estadísticas descriptivas	Liquidez	Endeudamiento	Rentabilidad del patrimonio	Rentabilidad del activo
Promedio	1,41	0,65	0,21	0,10
Mediana	1,35	0,64	0,33	0,11
Desviación estándar	0,35	0,08	0,41	0,14
Mínimo	1,05	0,56	-0,45	-0,10
Máximo	1,80	0,77	0,57	0,25
No. de empresas	5	5	5	5

Fuente: cálculos Colombia Compra Eficiente con base en SIREM.

Se tomó una muestra inicial de 5 empresas[18], a las cuales se les calculó sus respectivos indicadores financieros, con la información reportada en EMIS, según se puede observar en la Tabla 4, sin embargo, era necesario analizar cada indicador de forma independiente.

Los indicadores financieros presentados, muestran una dispersión importante al interior de los sectores postal, lo cual se evidencia en una alta desviación estándar. Esto es un indicativo de que los promedios pueden no dar información precisa del sector.

V. Análisis de la demanda

La Agencia Nacional de Contratación Pública -Colombia Compra Eficiente- busca a través del análisis de la demanda de las Entidades Estatales, determinar las necesidades de las Entidades Estatales para la adquisición de servicios postales de pago a través del análisis de sus procesos de contratación.

Para completar esta información anterior, Colombia Compra Eficiente también sostuvo reuniones con el Gremios, Organismos de Control, Órganos técnicos y Grupos de interés, Entidades Estatales, entre otros.

[17] https://www.crcom.gov.co/uploads/images/files/Doc%20Formulaci%C3%B3n%20Giros%20Postales%2024092018.pdf

[18] Teniendo en cuenta que en información reportada en la plataforma EMIS los operadores postales no reportan gastos financieros, no fue posible calcular la razón de cobertura de intereses.

A. Análisis de Tienda Virtual del Estado Colombiano

De acuerdo con las necesidades propias para la estructuración de la primera generación del Instrumento de Agregación de Demanda de Servicios Postales de Pago, no se tiene trazabilidad en la TVEC.

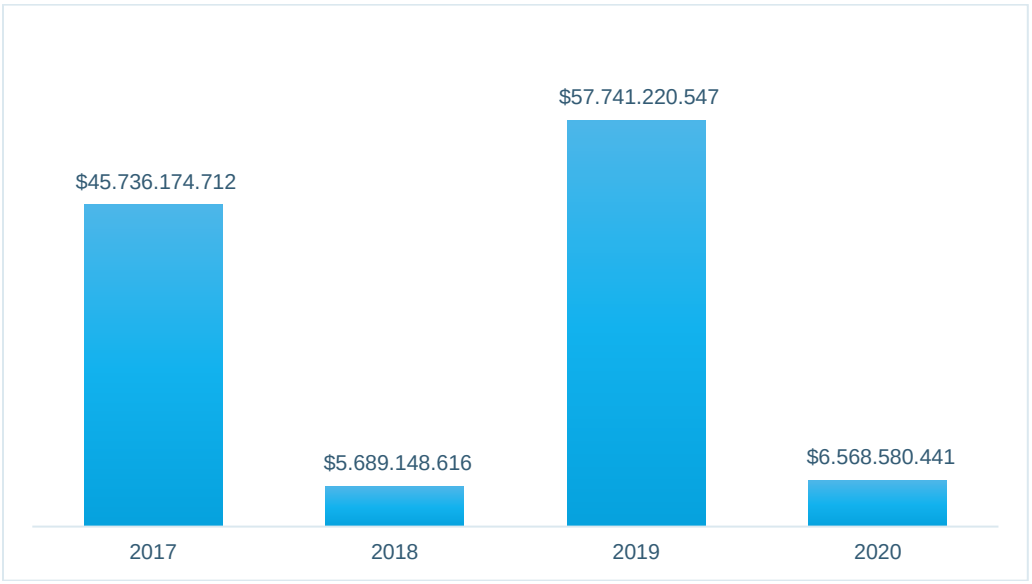
B. Análisis de la contratación de las Entidades Estatales

Con el fin de conocer la forma en que las Entidades Estatales contratan Servicios Postales de Pago, Colombia Compra Eficiente revisó la información de contratación disponible en el SECOP I y SECOP II de las vigencias de 2017 - 2020. Para analizar los datos del SECOP I y SECOP II, Colombia Compra Eficiente realizó un filtro de contratos de Servicios Postales de pago suscritos por las Entidades Estatales. La muestra no incluye servicios financieros.

Cabe resaltar que un gran número de contratos se realizan a través de contratación reservada por lo cual el registro obtenido subestima los Servicios Postales de Pago adquiridos por parte de las Entidades Compradoras.

La Agencia Nacional de Contratación Púbica - Colombia Compra Eficiente- encontró un total de 62 contratos de Servicios Postales de Pago (ver Gráfico 12) por un valor de $115.735 millones de pesos en el periodo analizado.

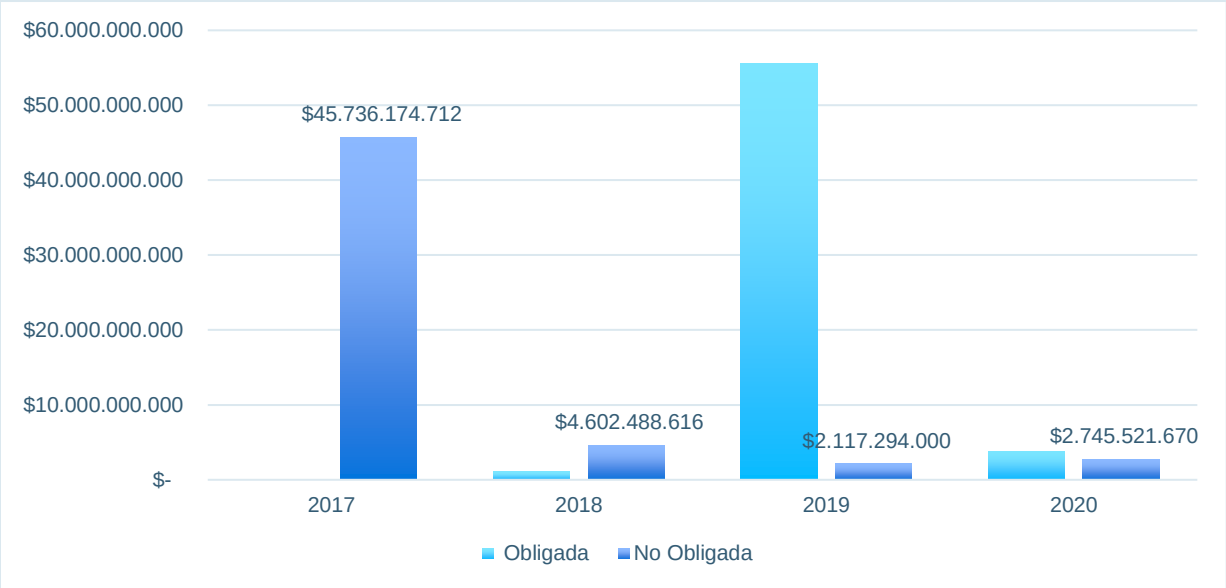
Grafico 1. Valor total de la contratación de Servicios Postales de Pago (2017-2020)



Fuente: cálculos realizados por Colombia Compra Eficiente con base en el SECOP 2017 – 2020.

En el año 2019 se alcanza el valor total más alto en la contratación de servicios postales de pago del periodo analizado, con $57.741 millones de pesos bajo la adjudicación de 12 contratos. En cuanto al volumen de contratos el año 2020 ha presentado un incremento del 133% respecto al año 2019; al pasar de 12 contratos a 28.

Grafico 2 Valor de la contratación de Servicios Postales de Pago Obligada / No obligada (2017-2020)



Fuente: cálculos realizados por Colombia Compra Eficiente con base en el SECOP 2017 – 2020.

En la gráfica 6 se presenta el valor de la contratación de acuerdo con la obligatoriedad de la entidad, resaltando que para el año 2017 el 100% de las contrataciones fue adjudicado por entidades no obligadas; para el año 2018 la mayor proporción de contratos estuvo en cabeza de las entidades no obligadas (81%) y las obligadas tuvieron una participación del 19%. Para el año 2019 la dinámica cambio, el 96% de los contratos estuvo a cargo de entidades obligadas, y el 4% de entidades no obligadas. En lo que va corrido del 2020 las contrataciones se han sigo adjudicadas un 58% por entidades obligadas y un 48% por entidades no obligadas.

1. Identificación de las principales Entidades Estatales

Colombia Compra Eficiente identificó las Entidades Estatales con un mayor gasto en Servicios Postales de Pago, según la información del SECOP I y del SECOP II.

Dentro de este conjunto, la siguiente tabla muestra las 10 principales Entidades Estatales compradoras de Servicios Postales de Pago, el valor de la contratación y número de contratos que suscribieron.

Tabla 8 contiene las adquisiciones de Servicios Postales de Pago por parte de las 10 Entidades Estatales que más recursos destinaron a dicha actividad, con cargo a recursos de 2017 - 2020. Las Entidades Estatales allí presentadas sumaron el 97,26% del valor de la contratación en el período, incluir información que puede ser importante sobre las estas Entidades.

Tabla 6 Principales Entidades Estatales en contratación de Servicios Postales de Pago

No.	Entidad	No. de contratos	Valor	Participación por monto
1	FIDUAGRARIA - SOCIEDAD FIDUCIARIA DE DESARROLLO AGROPECUARIO	6	$ 54.971.526.547	49,42%
2	GOBERNACIÓN DE SANTANDER	18	$ 48.828.905.786	43,90%
3	DEPARTAMENTO ADMINISTRATIVO PARA LA PROSPERIDAD SOCIAL	2	$ 3.708.858.771	3,33%
4	SANTANDER - FERTILIZANTES COLOMBIANOS S.A. EN RESTRUCTURACIÓN - BARRANCABERMEJA	1	$ 1.746.000.000	1,57%
5	FONDO UNICO DE TECNOLOGÍAS DE LA INFORMACIÓN Y LAS COMUNICACIONES	1	$ 856.660.000	0,77%
6	BOLÍVAR - ALCALDÍA MUNICIPIO DE MARÍA LA BAJA	1	$ 375.309.000	0,34%
7	BOLÍVAR - ALCALDÍA MUNICIPIO DE CLEMENCIA	2	$ 191.460.900	0,17%
8	BOLÍVAR - ALCALDÍA MUNICIPIO DE CALAMAR	1	$ 174.351.450	0,16%
9	DIRECCIÓN DE SANIDAD EJÉRCITO	1	$ 84.200.000	0,08%
10	BOLÍVAR - ALCALDÍA MUNICIPIO DE ARROYOHONDO	1	$ 64.872.000	0,06%
Total 24 principales Entidades Estatales		**34**	**$ 111.002.144.454**	**99,8%**

Fuente: cálculos realizados por Colombia Compra Eficiente con base en SECOP I y SECOP II 2017 – 2020

En su gran mayoría los contratos ejecutados por: (i) Fiduagraria corresponden a la prestación del servicio de pago en efectivo del valor del subsidio directo a los beneficiarios del Programa Colombia Mayor del Fondo de Solidaridad Pensional; (ii) Gobernación de Santander: pagos de los recursos en cumplimiento del proyecto subsidio completamente para construcción o adquisición de vivienda de interés prioritario; (iii) Departamento Administrativo de la Prosperidad Socia: pago en dinero para entrega efectiva de incentivos para los participantes del Programa Familias en Acción.

2. Identificación de los principales proveedores

Para la vigencia de 2017-2020 el SECOP I y el SECOP II registran un total de 9 proveedores de Servicios Postales de Pago. La tabla 6 presenta el número de contratos adjudicados a cada proveedor, el monto contratado y su respectiva participación en el mercado.

Tabla 7 Principales proveedores de Servicios Postales de Pago

No.	Proveedor	N° de contratos	Valor	Participación por monto
1	INSTITUTO FINANCIERO PARA EL DESARROLLO DE SANTANDER	17	$ 50.124.905.786	45,07%
2	EFECTIVO LIMITADA	3	$ 19.934.401.360	17,92%
3	MATRIX GIROS Y SERVICIOS S.A.S.	3	$ 18.463.981.959	16,60%
4	RED EMPRESARIAL DE SERVICIOS S.A- SUPERGIROS	16	$ 17.139.511.015	15,41%
5	MATRIX GIROS Y SERVICIOS SAS	2	$ 3.708.858.771	3,33%
6	SERVICIOS POSTALES NACIONALES S.A	6	$ 1.759.181.538	1,58%
7	INTERPOSTAL	1	$ 57.000.000	0,05%
8	SERVIENTREGA SA	1	$ 25.000.000	0,02%
9	SURENVIOS SAS	1	$ 10.000.000	0,01%
Total		**50**	**$ 111.222.840.429**	**100,00%**

Fuente: cálculos realizados por Colombia Compra Eficiente con base en SECOP I Y SECOP II 2017 – 2020

3. Modalidad de contratación

El Gráfico 7 muestra la distribución del valor de contratos por modalidad de selección del proveedor con la información del SECOP I y el SECOP II para el período 2017 - 2020. Un 51,73% de valor fue adjudicado bajo la modalidad de contratación régimen especial, el 47,99 bajo la modalidad de Contratación Directa.

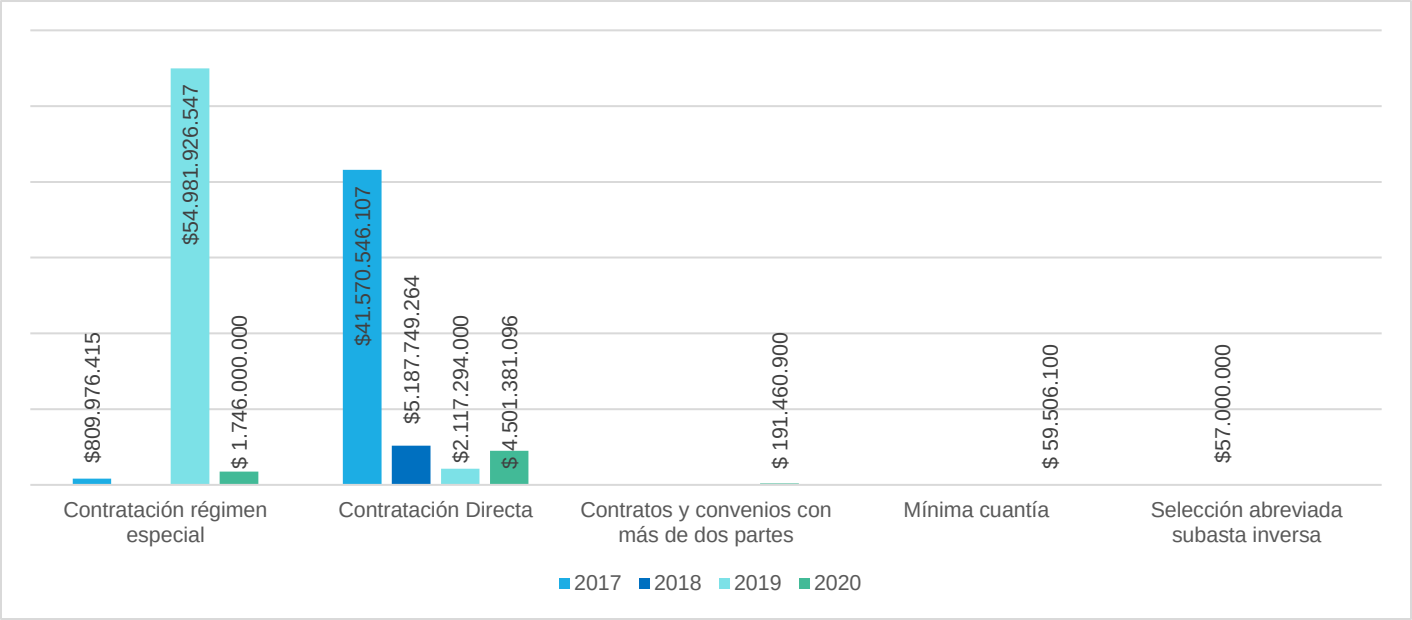
Grafico 3. Modalidad de contratación de Servicios Postales de pago (millones)



Fuente: cálculos realizados por Colombia Compra Eficiente con base en SECOP 2017 – 2020

Las Entidades Estatales contratan los Servicios Postales de Pago a los que se refiere esta sección a través de: (i) la modalidad de contratación régimen especial; (ii) la modalidad de contratación directa, con base en lo establecido en el artículo 20 del Decreto 359 de 1995 y típicamente invitan a los servicios postales de pago autorizados por MINTIC; (iii) contratos y convenios con más de dos partes; (iv) mínima cuantía; 7 (v) Selección abreviada subasta inversa.

Grafico 4 Modalidad de contratación de Servicios Postales de pago (millones) 2017-2020



Fuente: cálculos realizados por Colombia Compra Eficiente con base en SECOP 2017 – 2020

4. Vigencia de los contratos

Colombia Compra Eficiente identificó que el 19% de los contratos para adquirir Servicios Postales de Pago tuvo una duración menor o igual a un (1) año. Esto obedece a que normalmente las Entidades Estatales adquieren los Servicios Postales de Pago para que sean ejecutados durante la vigencia de los programas para el pago de subsidios, pagos previstos en los programas sociales y pago de indemnizaciones.

Para la ejecución de estos contratos, las Entidades Estatales deben tener en cuenta diferentes factores como: (i) comerciales; (ii) calidad; (iii) costo; (iv) seguridad; y (v) rapidez.

La Tabla 7 muestra la vigencia de los contratos de los Servicios Postales de Pago publicados en el SECOP I y SECOP II en el período 2017 – 2020, no todas las Entidades Estatales publican los contratos que suscriben para la prestación de ServiciosPostales de Pago.

Tabla 8. Vigencia de los contratos de Servicios Postales de Pago

Vigencia	N° de contratos	Participación
Menor o igual a un (1) mes	10	19%
Mayor a un (1) mes y menor o igual a tres (3) meses	2	3%
Mayor a tres (3) meses y menor o igual a seis (6) meses	8	16%
Mayor a seis (6) meses y menor o igual a un (1) año	15	29%
Mayor a un (1) año	16	32%
Total	**50**	**100%**

Fuente: cálculos realizados por Colombia Compra Eficiente con base en SECOP 2017 – 2020

5. Facturación y pago

Colombia Compra Eficiente revisó algunos contratos disponibles en el SECOP I y SECOP II e identificó que la forma de pago más común en estos contratos es de tres (3) pagos. Cada pago se realiza sobre el valor calculado de los giros realizados y pagados multiplicado por el valor del costo de cada giro. Así mismo, el pago lo realizará la Entidad Estatal previa presentación: (i) de las respectivas actas de corte e (ii) informes de ejecución aprobados por la supervisión del contrato de la Entidad Estatal (iii) paz y salvo de los pagos de seguridad social integral que conforman la última cuenta cobro presentada.

6. Entrega y supervisión

Colombia Compra Eficiente revisó los contratos disponibles en el SECOP I y SECOP II, e identificó que el supervisor debe aprobar los pagos, solicitar modificaciones o liquidar el contrato, verificar y dejar constancia del cumplimiento de las obligaciones del operador. En este sentido, el Supervisor podrá solicitar al operador en cualquier momento los estados de cuenta, así como la destinación de los recursos presupuestales disponibles.

El operador adjudicado al proceso de contratación delegará a un funcionario de la gerencia operativa de convenios, quien tiene las funciones de (i) Vigilar el cumplimiento de las obligaciones del contrato conforme a las normas legales vigentes; (ii) Efectuar seguimiento técnico permanente al desarrollo y ejecución del contrato; y (iii) Formular por escrito las recomendaciones tendientes a la debida ejecución técnica del contrato e informar oportunamente cualquier anomalía o conflicto.

7. Requerimientos para la adquisición de Servicios Postales de Pago

De conformidad con la Ley 1369 de 2009, mediante la cual se establece el Régimen de los Servicios Postales y se dictaron otras disposiciones aplicables al sector, para ser operador postal se requiere estar habilitado por el Ministerio de Tecnologías de la Información y las Comunicaciones y estar inscrito en el registro de operadores postales. La habilitación la realiza el Ministerio de Tecnologías de la Información y las Comunicaciones, previo cumplimiento de lo siguiente:

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

VI. Conclusiones

- A través del Instrumento de Agregación de Demanda de Servicios Postales de Pago se busca entregar recursos a nivel nacional a la población más vulnerable del país mediante programas sociales tales como: Familias en Acción, Jóvenes en Acción, ingreso solidario, entre otros; ejecutados por Prosperidad Social.
- El Gobierno Nacional debe propender porque el sector postal sea un sector de libre competencia, seguro y eficiente, en el que se brinden condiciones de democratización del crédito y promueva el desarrollo de los operadores postales del país.
- De acuerdo con la información obtenida de SECOP I y SECOP II, para las vigencias 2017 al 2020, se pudo evidenciar que las Entidades Públicas, realizaron un gran número de contrataciones a través de contratación reservada, por lo cual el registro obtenido subestima los Servicios Postales de Pago adquiridos por parte del estado. Colombia Compra Eficiente encontró un total de 62 contratos de Servicios Postales de Pago por un valor de $115.735 millones de pesos en el periodo analizado.
- De acuerdo con la demanda de los servicios postales de pago por parte de las entidades públicas y de acuerdo con la situación actual, se hace necesario contar con un Instrumento que permita agregar la demanda de este servicio y obtener así ahorros gracias a las economías de escala.
- De acuerdo con el estudio de mercado, actualmente en Colombia existen 5 Operadores Postales autorizados para la prestación del servicio objeto del Instrumento de Agregación de Demanda.
- De acuerdo con la cobertura del servicio de giros, la cual es del orden del 98,2% a nivel nacional y que en el 95% de los municipios hay presencia de dos o más operadores, se estima que en 14 municipios (1,27%) hay un punto por cada 500 habitantes, en 151 municipios (13,71%) hay un punto por cada 1000 habitantes, en 620 municipios (56,3%) hay un punto por cada 2.500 habitantes y en 174 municipios (15,8%) hay un punto por cada 3.500 habitantes. En general las ciudades capitales son las que cuentan con la mayor capilaridad de red.
- Debido al volumen de transferencias monetarias que se estiman realizar a través de este Instrumento, se podrán obtener beneficios económicos en los costos asociados en los giros nacionales que serán entregados a la población vulnerable, beneficiaría de los programas sociales.
- Dado que el servicio que se requiere contratar es la entrega monetaria a beneficiarios de programas sociales del Estado, uno de los riesgos asociados son las condiciones de seguridad para dicha entrega dando cobertura en todas las regiones del país
- Las tarifas de envío en general están determinadas por rangos o montos de envío y son más altas para montos pequeños, donde un usuario que envía $10.000 gasta en promedio el 42% del valor de su envío en comisión, es decir paga en promedio $4.200, versus un usuario que envía $100.000 paga en promedio el 7,3% es decir $7.380.
- Las Entidades Estatales contratan los Servicios Postales de Pago utilizando distintas modalidades de selección y criterios para seleccionar la mejor oferta. La estructura del contrato para la prestación de este servicio se realiza con una remuneración basada en reciprocidad, lo cual genera asimetrías de la información y no permite conocer los costos reales del servicio postal. No obstante, dicha forma de contratación facilita la ejecución presupuestal tanto para las Entidades Estatales y como para la Dirección General de Crédito Público y del Tesoro Nacional. La información de los costos de los Servicios Postales de Pago en las Entidades Estatales es escasa.
- Producto de las mesas de trabajo adelantadas por la Agencia Nacional de Contratación Pública – Colombia Compra Eficiente y Prosperidad Social se determinaron las necesidades propias del Instrumento de Agregación de Demanda, con el fin de definir el objetivo y alcance del Instrumento.

		Cargo
Elaboró:	Eilin Juliana Murcia Niño Margarita Zambrano Luisa Fernanda Riveros Chavez	Analista Abogada Estructuradora
Revisó:	Margarita Zambrano	Abogada
Aprobó:	Luis Enrique Fajardo Caballero	Gestor
Aprobación Subdirector:	Andres Ricardo Mancipe González	Subdirector de Negocios
Fecha de elaboración:	30 de octubre de 2020	

ANEXO 1 FICHAS TÉCNICAS DE INFORMACIÓN ESTADISTICA

Tabla 9. Ficha técnica información SECOP I

Criterios	Descripción
Objetivos	Analizar el comportamiento de las compras del servicio postal de pago en el SECOP I. Obtener la información para calcular el valor estimado del nuevo Instrumento de Agregación de Demanda.
Alcance	Los datos del SECOP I corresponden al valor de los contratos de servicios postales de pago cargados por Entidades Estatales en el SECOP I. Incluye el valor de las adiciones realizadas a los contratos en el período de referencia.
Cobertura geográfica	Nacional
Fuente de datos	Datos abiertos
Universo	Todos los contratos del SECOP I
Población	36 contratos de servicios postales de pago
Período de referencia	Vigencias 2017 a 2020
Metodología	Extracción de información del SECOP I correspondiente a los contratos de servicios postales de pago

Fuente: cálculos realizados por Colombia Compra Eficiente

Tabla 10. Ficha técnica información SECOP II

Criterios	Descripción
Objetivos	Analizar el comportamiento de las compras del servicio postal de pago en el SECOP I. Obtener la información para calcular el valor estimado del nuevo Instrumento de Agregación de Demanda.
Alcance	Los datos del SECOP I corresponden al valor de los contratos de servicios postales de pago cargados por Entidades Estatales en el SECOP I. Incluye el valor de las adiciones realizadas a los contratos en el período de referencia.
Cobertura geográfica	Nacional
Fuente de datos	Datos abiertos
Universo	Todos los contratos del SECOP II
Población	14 contratos del suministro de Tiquetes Aéreos
Período de referencia	Vigencias 2017 a 2020
Metodología	Extracción de información del SECOP II correspondiente a los contratos de servicios postales de pago

Fuente: cálculos realizados por Colombia Compra Eficiente

CONTROL DE CAMBIOS DE FORMATO					
VERSION	CODIGO	FECHA	ELABORÓ	REVISÓ	AJUSTES
01	CCE-GAD-FM-04	06/feb/2020	Constanza Contreras Sergio Peña Luis Fajardo Oscar Sanchez Gestores Subdirección de Negocios	Andres Mancipe Subdirector de Negocios	Estandarización formato Plantilla Estudio de Mercado