

# Revisión integral del régimen de calidad de los servicios postales - Fase II

Documento de Respuestas a  
comentarios

**Diseño Regulatorio**

Enero de 2022

— [www.crcom.gov.co](http://www.crcom.gov.co) —

 @CRCCol  /CRCCol  /CRCCol  CRCCOL

## CONTENIDO

<b>1.</b>	<b>ENTREGA DE LOS GIROS POSTALES NACIONALES .....</b>	<b>5</b>
<b>2.</b>	<b>MODELO ÚNICO DE PRUEBA DE ENTREGA PARA EL SERVICIO DE GIROS NACIONALES .....</b>	<b>6</b>
<b>3.</b>	<b>DEVOLUCIÓN PARA EL SERVICIO DE GIROS POSTALES NACIONALES .....</b>	<b>8</b>
<b>4.</b>	<b>RASTREO EN EL SERVICIO DE GIROS POSTALES .....</b>	<b>8</b>
<b>5.</b>	<b>VELOCIDAD Y TIEMPOS DE ENTREGA.....</b>	<b>10</b>
<b>6.</b>	<b>CONFIABILIDAD DEL SERVICIO .....</b>	<b>12</b>
<b>7.</b>	<b>PRUEBA DE ADMISIÓN PARA EL SERVICIO DE GIROS NACIONALES .....</b>	<b>13</b>
<b>8.</b>	<b>TRATAMIENTO DE LOS OBJETOS NO DISTRIBUIBLES .....</b>	<b>14</b>
<b>9.</b>	<b>AVERÍA DEL OBJETO POSTAL.....</b>	<b>15</b>
<b>10.</b>	<b>VIGENCIAS Y DEROGATORIAS.....</b>	<b>15</b>
<b>11.</b>	<b>REGULACIÓN DE LISTAS DE CORREO .....</b>	<b>16</b>
<b>12.</b>	<b>OTROS COMENTARIOS.....</b>	<b>17</b>

Revisión integral del régimen de calidad de los servicios postales - Fase II	Cód. Proyecto: 2000-38-3-5	<b>Página 2 de 17</b>
	Actualizado: 12/01/2022	Revisado por: Diseño Regulatorio
Formato aprobado por: Relacionamiento con Agentes: Fecha de vigencia: 5/11/2019		Revisión No. 2

## DOCUMENTO DE RESPUESTA A COMENTARIOS A LA PROPUESTA REGULATORIA "REVISIÓN INTEGRAL DEL RÉGIMEN DE CALIDAD DE LOS SERVICIOS POSTALES - FASE II"

La Comisión de Regulación de Comunicaciones (CRC), de conformidad con las disposiciones del artículo 2.2.13.3.3 del Decreto 1078 de 2015, presenta las respuestas a los comentarios y sugerencias realizados en relación con la propuesta regulatoria "Revisión integral del régimen de calidad de los servicios postales - Fase II", como parte del proceso de discusión sectorial iniciada el 22 de octubre de 2021, con base en la publicación de los siguientes documentos:

- Revisión integral del régimen de calidad de los servicios postales - Fase II. Documento soporte.
- Proyecto de Resolución "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"

Dentro del plazo establecido se recibieron comentarios, observaciones o sugerencias de los siguientes agentes:

Remitente	Abreviatura
ASOCIACIÓN DE EMPRESAS DE SERVICIOS POSTALES	<b>ASOPOSTAL</b>
EFFECTIVO LTDA	<b>EFACTY</b>
SERVICIOS POSTALES NACIONALES S.A.	<b>SPN</b>
MATRIX GIROS Y SERVICIOS S.A.S.	<b>SURED</b>
RED EMPRESARIAL DE SERVICIOS S.A.	<b>SUPERGIROS</b>

Debe mencionarse que, una vez vencido el término previsto se recibieron comentarios por parte de la SUPERINTENDENCIA DE INDUSTRIA Y COMERCIO (SIC), distintos a los emitidos en atención de lo dispuesto en el Decreto 1074 de 2015. Si bien estos comentarios no son objeto de respuesta puntual en el presente documento, los mismos fueron revisados como parte de los análisis que adelantó la Comisión para la estructuración de la decisión final que acompaña la publicación de este documento.

Adicionalmente, en cumplimiento de lo dispuesto en el artículo 2.2.2.30.8. del Capítulo 30 del Título 2 de la parte 2 del Libro 2 del Decreto 1074 de 2015 y la Resolución SIC 44649 de 2010, la CRC remitió a la SIC para el trámite de abogacía de la competencia, el proyecto regulatorio publicado con su respectivo documento soporte, anexos, los diferentes comentarios a la propuesta regulatoria allegados

por los agentes antes listados, así como el cuestionario dispuesto por la mencionada Superintendencia para proyectos regulatorios de carácter general.

El día 25 de noviembre de 2021, la SIC mediante comunicación con radicado SIC No. 21-446507-1 (radicada internamente bajo el número 2021815613 del 25 de noviembre de 2021), rindió concepto sobre el proyecto regulatorio en el que recomendó:

- **Evaluar** la definición de unas metas de cumplimiento que no resulten menos exigentes a la norma vigente, en lo concerniente al tiempo de entrega admisible para el servicio de mensajería expresa.
- **Definir** taxativamente cada uno de los estados involucrados en la prestación del servicio de giro postal y revisar la conveniencia de unificar los estados referentes al "Giro postal admitido" y "Giro postal disponible" en el evento en que compruebe que dichos estados ocurren con un tiempo mínimo de diferencia, y que, por lo tanto, su unificación no tendrá impacto negativo sobre el usuario y podría generar mayor claridad para los operadores postales al momento de implementar los sistemas de información.
- **Establecer** en el Proyecto un plazo suficiente a efectos de que los operadores de servicios postales de pago puedan adecuar sus procesos y plataformas a los nuevos requisitos de rastreo de los giros postales.

Al respecto, debe decirse que después de analizadas las recomendaciones antes transcritas, así como los argumentos en las cuales estas se sustentan, no se identifica de manera específica un pronunciamiento de parte de la Delegatura para la Protección de la Competencia del cual pueda concluirse que las medidas previstas en el proyecto de resolución tengan una incidencia sobre la libre competencia económica. En todo caso, debe decirse que la CRC se pronunció puntualmente frente a las anteriores recomendaciones en la parte motiva del acto administrativo por medio del cual se adoptará la decisión, de conformidad con lo establecido en el artículo 7 de la Ley 1340 de 2009.

En relación con los comentarios recibidos de parte de los agentes antes listados, los cuales pueden ser consultados en la página web de esta Comisión, a continuación, se presentan exclusivamente los apartes de cada comentario en donde se hacen propuestas, observaciones y cuestionamientos frente a la propuesta regulatoria sometida a discusión y se da respuesta a los mismos, agrupados por temática.

Revisión integral del régimen de calidad de los servicios postales - Fase II	Cód. Proyecto: 2000-38-3-5		<b>Página 4 de 17</b>
	Actualizado: 12/01/2022	Revisado por: Diseño Regulatorio	Revisión No. 2
Formato aprobado por: Relacionamiento con Agentes: Fecha de vigencia: 5/11/2019			

## 1. ENTREGA DE LOS GIROS POSTALES NACIONALES

### ASOPOSTAL

En relación con el **ARTÍCULO 5.4.4.5 del CAPÍTULO 4 del TÍTULO V:**

*"Solamente en aquellos casos en que el operador realice la entrega del giro postal en sus oficinas de atención y éste no sea reclamado por el usuario destinatario dentro de los tres (3) días hábiles siguientes a la fecha a partir del cual está disponible, deberá contactar al usuario destinatario registrado en la prueba de admisión con el fin de comunicarle que puede proceder con su (sic) el retiro".*

Considera que el "tiempo de tres (3) días dispuesto en el artículo 5.4.4.5 para que el usuario remitente del giro postal de pago reclame el mismo, es muy corto, lo anterior teniendo en cuenta la población a la que va dirigida (sic) el servicio y las condiciones de prestación del servicio." Es por ello que sugiere que este término pueda extenderse a un periodo de al menos diez (10) días hábiles.

### SUPERGIROS

Teniendo en cuenta lo planteado en el ARTÍCULO 5.4.4.5. ENTREGA DE LOS GIROS POSTALES NACIONALES considera que "el destinatario podría ser contactado por parte del operador postal de pago, durante el tiempo que el giro se encuentre disponible para pago, no limitarlo a hacerlo después de 3 días. Esto por las cargas operativas que la actividad conlleva".

Así mismo, de acuerdo con lo expuesto en el ARTÍCULO 5.4.4.5. ENTREGA DE LOS GIROS POSTALES NACIONALES en el texto de la pág. 27 que indica "Acorde con lo anterior, se le deberá informar al usuario destinatario, el nombre del usuario remitente, la dirección de la oficina en la cual se le hará la entrega del giro y la fecha límite de la disponibilidad del mismo", solicita:

- *"Se retiré (sic) del texto la indicación de informar el nombre del remitente al destinatario cuando sea contactado, para reducir riesgos del negocio y de tratamiento de datos.*
- *Se elimine el "deberá" toda vez que los datos de los clientes pueden variar (sic) en su contactabilidad de acuerdo a la información suministrada por los mismos.*
- *De acuerdo con la RESOLUCIÓN 5050 de 2016. ARTÍCULO 5.4.4.2, 5.4.4.3 y RESOLUCIÓN 2564 DE 2016. ARTÍCULO 6, el operador cuenta con la cobertura a nivel nacional para que el giro pueda ser pagado en cualquier lugar previo el cumplimiento de los requisitos establecidos, con lo cual el usuario puede acceder al mismo independiente del lugar informado por el remitente."*

Revisión integral del régimen de calidad de los servicios postales - Fase II	Cód. Proyecto: 2000-38-3-5		<b>Página 5 de 17</b>
	Actualizado: 12/01/2022	Revisado por: Diseño Regulatorio	Revisión No. 2
Formato aprobado por: Relacionamiento con Agentes: Fecha de vigencia: 5/11/2019			

## Respuesta CRC:

Frente a la solicitud realizada por **ASOPOSTAL** y **SUPERGIROS**, se aclara que el plazo de tres (3) días a los que hace referencia el artículo 5.4.4.5, no fue objeto de evaluación dentro del presente proyecto regulatorio y el mismo hace parte de la regla regulatoria actualmente vigente. No obstante, se anota que el plazo en mención corresponde al tiempo en que el usuario destinatario puede reclamar su giro postal, previo a que el operador postal realice el contacto con el destinatario del giro, registrado en la prueba de admisión, con el fin de comunicarle que puede proceder con su retiro. Así mismo, es pertinente recordar que en el último inciso del mencionado artículo 5.4.4.5. se indica que la fecha límite de retiro del giro por parte del usuario destinatario será de treinta (30) días calendario, contados a partir de la fecha desde de la cual el giro está disponible. Ahora bien, si el giro no es retirado dentro de ese plazo, éste se considerará como no distribuible y deberá ser puesto a disposición del usuario remitente hasta por un término de tres (3) meses desde la fecha de imposición del giro. Por lo tanto, no se acogen los comentarios.

En relación con la solicitud de **SUPERGIROS**, respecto de eliminar el texto "*Acorde con lo anterior, se le deberá informar al usuario destinatario, el nombre del usuario remitente, la dirección de la oficina en la cual se le hará la entrega del giro y la fecha límite de disponibilidad*" del artículo 5.4.4.5 de la Resolución CRC 5050 de 2016, la CRC considera que la información estipulada en dicho artículo es la mínima que deberá ser suministrada al destinatario, especialmente, teniendo en cuenta que: i) en algunos casos el servicio es prestado haciendo uso de la interconexión entre operadores, por lo que no es posible reclamar el giro en una oficina del operador que lo admitió; y ii) el nombre del remitente no constituye un dato sensible, de conformidad con la normatividad vigente sobre tratamiento de datos personales. Adicionalmente, esta información le permite conocer la identidad de la persona (usuario remitente) que le envía el giro, la fecha límite y la oficina donde puede reclamarlo y así evitar posibles errores, estafas, fraudes o engaños.

## 2. MODELO ÚNICO DE PRUEBA DE ENTREGA PARA EL SERVICIO DE GIROS NACIONALES

### ASOPOSTAL

En relación con el ARTÍCULO 5.4.4.3. MODELO ÚNICO DE PRUEBA DE ENTREGA PARA EL SERVICIO DE GIROS NACIONALES, consideran que debe eliminarse este campo adicional.

"(...) 8. *Motivos de devolución del giro postal*".

### SPN

Sobre el particular, manifiesta que se debe tener clara la fecha de inicio de esta obligación a fin de realizar los desarrollos en la plataforma transaccional para que el usuario pueda consultar dicha

Revisión integral del régimen de calidad de los servicios postales - Fase II	Cód. Proyecto: 2000-38-3-5		<b>Página 6 de 17</b>
	Actualizado: 12/01/2022	Revisado por: Diseño Regulatorio	Revisión No. 2
Formato aprobado por: Relacionamiento con Agentes: Fecha de vigencia: 5/11/2019			

información. Respecto a la disponibilidad del giro a favor del destinatario en la página web, indica que esto no corresponde a la realidad de la operación de este servicio, y aunque los operadores postales han incluido funcionalidades adicionales, en caso de ser necesario debe ser regulada la forma de implementación.

En lo pertinente al plazo no superior a un (1) día hábil después de la entrega, para que la copia pueda ser consultada en la página o suministrada tanto al usuario remitente como al usuario destinatario por medios electrónicos, señala que la resolución no contempla el tiempo para implementar este desarrollo en las páginas web.

### **SUPERGIROS**

De acuerdo con lo planteado en el ARTÍCULO 5.4.4.3. MODELO ÚNICO DE PRUEBA DE ENTREGA PARA EL SERVICIO DE GIROS NACIONALES en la página 26 en el texto "8. *Motivos de devolución del giro postal*", plantea que "Teniendo en cuenta que el objeto de la prestación del servicio de nuestro sector corresponde a el (sic) envío y pago de giros postales de pago consideramos que no aplica tener que incluir en la tirilla de pago los motivos de devolución del giro postal, mismos que están disponibles en la página web del operador y la normatividad expuesta en el punto de atención".

### **Respuesta CRC:**

Frente a los comentarios de **ASOPOSTAL** y **SUPERGIROS**, la Comisión considera que el campo "*Motivos de devolución del giro postal*", que actualmente se encuentra en la regulación, corresponde a uno de los campos mínimos que deberá contener la prueba de entrega, toda vez que la información allí contenida servirá para futuros análisis por parte de la Comisión respecto de aquellos elementos que dificultan o limitan la entrega de los giros postales, afectando la calidad en la prestación de este servicio y tanto el usuario remitente como el operador postal de giros nacionales deben conocer el motivo por el cual es devuelto el giro postal, para llevar a cabo las acciones que consideren pertinentes. Así mismo, se precisa que el campo anteriormente mencionado deberá ser diligenciado únicamente cuando se realice la devolución del giro al usuario remitente. Por lo anterior no se acoge el comentario.

Frente al comentario de **SPN**, en relación con la disponibilidad del giro a favor del destinatario en la página web, se aclara que la normatividad vigente contempla que los operadores de Servicios Postales de Pago que presten el servicio de giros nacionales deberán registrar electrónicamente y mantener en su página web y permanentemente disponible para el usuario y de manera actualizada, la disponibilidad del giro a favor del destinatario, por lo que con la propuesta se desagrega la información que debe estar disponible, manteniendo lo relacionado con la disponibilidad del giro. Asimismo, es importante precisar que si bien, la disponibilidad electrónica del giro ocurre luego de su admisión, no siempre el dinero está disponible en ese mismo momento para pagar el giro, lo que correspondería a la disponibilidad física del giro.

Revisión integral del régimen de calidad de los servicios postales - Fase II	Cód. Proyecto: 2000-38-3-5		<b>Página 7 de 17</b>
	Actualizado: 12/01/2022	Revisado por: Diseño Regulatorio	Revisión No. 2
Formato aprobado por: Relacionamiento con Agentes: Fecha de vigencia: 5/11/2019			

Por su parte y respecto de la observación de **SPN** sobre el tiempo de implementación que permita realizar los desarrollos en la plataforma transaccional, si bien, otros agentes manifestaron que requerían un plazo de tres (3) meses para las adecuaciones derivadas de la propuesta regulatoria, la CRC mediante el acto administrativo otorgará plazo hasta el 1 de julio de 2022 para la implementación de las medidas que lo requieran.

### 3. DEVOLUCIÓN PARA EL SERVICIO DE GIROS POSTALES NACIONALES

#### SUPERGIROS

De acuerdo con lo planteado en el ARTÍCULO 5.4.4.4. MOTIVOS DE DEVOLUCIÓN PARA EL SERVICIO DE GIROS POSTALES NACIONALES en la página 26 específicamente el texto: "5.4.4.4.4. No reclamado. Esta situación se da cuando, una vez surtido el trámite previsto en el ARTÍCULO 5.4.4.5 del CAPÍTULO 4 del TÍTULO V de la presente resolución y transcurridos los términos allí establecidos, el giro postal no es reclamado por el usuario destinatario en las oficinas del operador postal de pago."

**SUPERGIROS** señala que "lo que se encuentra dispuesto en los numerales 5.4.4.4.1 y 5.4.4.4.3, consideramos que en los mismos ya se encuentra contenido lo dispuesto en el numeral 5.4.4.4.4, por ende solicitamos amablemente su eliminación o unificación en uno de los 3 numerales."

#### Respuesta CRC:

Frente al comentario de **SUPERGIROS**, en relación con el artículo 5.4.4.4.4., vale la pena aclarar que este no fue objeto de modificación en el presente proyecto regulatorio, y el mismo está incluido en la regulación desde la expedición de la Resolución CRC 3095 de 2011, como uno de los motivos de devolución para el servicio de giros postales nacionales. No obstante, la Comisión considera que todos los eventos descritos en el citado artículo son necesarios, toda vez que sirven de insumo para el desarrollo de futuros análisis por parte de la Comisión, y permiten identificar situaciones particulares dentro de la prestación del servicio de giros postales nacionales. En tal sentido, no se acoge el comentario.

### 4. RASTREO EN EL SERVICIO DE GIROS POSTALES

#### ASOPOSTAL

"En relación con el servicio de rastreo, consideramos que los estados de "admitido" y "disponible" son el mismo estado, teniendo en cuenta la disponibilidad inmediata del giro al momento de la imposición, por lo (sic) podría eliminarse este campo. En todo caso, estas modificaciones al servicio

Revisión integral del régimen de calidad de los servicios postales - Fase II	Cód. Proyecto: 2000-38-3-5		<b>Página 8 de 17</b>
	Actualizado: 12/01/2022	Revisado por: Diseño Regulatorio	Revisión No. 2
Formato aprobado por: Relacionamiento con Agentes: Fecha de vigencia: 5/11/2019			



*de rastreo requieren de un desarrollo tecnológico para su implementación por lo que solicitamos se otorgue un plazo de al menos tres meses desde la entrada en vigor de la Resolución”.*

### **EFACTY**

En relación con las obligaciones de “RASTREO EN LOS SERVICIOS DE GIROS NACIONALES”, el proyecto de norma incorpora en los numerales 5.4.4.6.1. a 5.4.4.6.4. los estados del rastreo dejando cuatro categorías a saber: a) Giro postal admitido; b) Giro postal pendiente; c) Giro postal disponible, y; c) Giro postal entregado.

Tratándose de las categorías a) y c) se sugiere su unificación, toda vez que operativamente lo que ocurre es que cuando el giro se recibe, en muy corto tiempo (normalmente menos de un segundo) ya está cargado en las bases de datos y el giro “admitido”, está inmediatamente “disponible”. En ese caso no sería muy útil la diferenciación y podría, incluso, generar confusión entre los usuarios.

### **SUPERGIROS**

De acuerdo con lo dispuesto en el ARTÍCULO 5.4.4.6. RASTREO EN LOS SERVICIOS DE GIROS NACIONALES en la página 27, en donde se indica que: “Para efectos de lo anterior, deberán implementar las debidas medidas de seguridad y confidencialidad para el acceso acceder (sic) a dicha información por parte de los usuarios remitente y destinatario del giro postal”, plantea que “Si bien es cierto que, quien suscribe el contrato de prestación de servicios con el operador postal es el usuario remitente del giro postal, consideramos que, quien tiene la facultad de realizar el rastreo y seguimiento del mismo es el usuario remitente del mismo pues es el realmente interesado en conocer el estado en el cual se encuentra el giro, es por ello que solicitamos amablemente eliminar de la redacción al usuario destinatario del mismo”.

### **Respuesta CRC:**

En cuanto a lo manifestado por **ASOPOSTAL** y **EFACTY**, respecto de que los conceptos “admitido” y “disponible”, son el mismo estado, la CRC aclara que son conceptos diferentes, ya que el primero hace referencia al momento de la admisión del giro, mientras que el segundo corresponde a la disponibilidad física del giro. La CRC, considera pertinente contar con información sobre estos dos conceptos dado que ha evidenciado, a partir de los reportes de información<sup>1</sup>, que 1 de cada 10 PQRS recibidas son por la indisponibilidad de dinero al momento de reclamar un giro. Adicionalmente, el objetivo de incluir estos estados es brindar información tanto al usuario remitente (respecto de la admisión del giro) como al usuario destinatario (sobre la disponibilidad física del giro).

<sup>1</sup> Reportes realizados en cumplimiento de las disposiciones del formato P.4.1. PQR postales, derogado mediante la Resolución CRC 6333 de 2021.

Revisión integral del régimen de calidad de los servicios postales - Fase II	Cód. Proyecto: 2000-38-3-5		<b>Página 9 de 17</b>
	Actualizado: 12/01/2022	Revisado por: Diseño Regulatorio	Revisión No. 2
Formato aprobado por: Relacionamiento con Agentes: Fecha de vigencia: 5/11/2019			

En relación con el plazo de tres (3) meses, solicitado por ASOPOSTAL para realizar las modificaciones para el rastreo del servicio de giros postales, la CRC considera pertinente otorgar a los operadores plazo hasta el 1 de julio de 2022, para realizar las modificaciones a que haya lugar. En consecuencia, se acepta el comentario y se procederá a la inclusión de dicho plazo en la regulación.

## 5. VELOCIDAD Y TIEMPOS DE ENTREGA

### SPN

Considera que, con la ampliación de los tiempos de entrega, “se pierde la ventaja competitiva de la entidad y se desnaturaliza este servicio al acercar estos tiempos a los del servicio de correo, disminuyendo de esta manera un segmento importante del mercado que se tenía a partir de las 48 horas con el servicio de correo, lo cual afecta el contrato de concesión actual”.

### Respuesta CRC:

La Ley 1369 de 2009 señala que la i) admisión, 2) recolección, 3) transporte y 4) entrega de objetos postales son actividades inherentes a la prestación de los servicios de correo, mensajería y giros postales. Bajo estas acciones se procesan los envíos que cursan por todo el territorio nacional con el único propósito de realizar la entrega del objeto postal al usuario destinatario.

Si bien en la actualidad el tiempo de entrega para el ámbito nacional de los envíos que se movilizan a través del servicio de mensajería expresa es de 48 horas, este tiempo no reconoce algunas de las particularidades geográficas del país, lo cual no solo dificulta la entrega de los envíos en el tiempo determinado sino también desincentiva la prestación de un servicio premium en zonas apartadas del territorio nacional. En concreto, no es lo mismo movilizar un envío de Bogotá a Medellín, que un envío entre Puerto Nariño y Maicao, dado que para este último trayecto se debe responder a necesidades logísticas y de transporte diferentes que no permiten que la entrega se realice en el término de las 48 horas actualmente establecidas.

Por otra parte, se considera pertinente mencionar que en la propuesta regulatoria, los tiempos de entrega del servicio de mensajería expresa para el ámbito nacional e internacional fueron definidos tomando como referencia 4 tipologías de municipios (a cada una de ellas le pertenece un subconjunto de municipios) y, adicionalmente se tuvo en cuenta por parte de la CRC la distancia entre la capital del departamento de origen y la capital del departamento de destino. Así las cosas, se propusieron tiempos máximos para que los operadores realicen la entrega de los objetos postales en estos ámbitos.

En lo que respecta a los envíos del ámbito local del servicio de mensajería expresa, es preciso indicar que el tiempo definido en la propuesta regulatoria corresponde a D+1, el cual es equivalente al

Revisión integral del régimen de calidad de los servicios postales - Fase II	Cód. Proyecto: 2000-38-3-5		<b>Página 10 de 17</b>
	Actualizado: 12/01/2022	Revisado por: Diseño Regulatorio	Revisión No. 2
Formato aprobado por: Relacionamiento con Agentes: Fecha de vigencia: 5/11/2019			

establecido actualmente para este tipo de envíos, siendo este el que deben cumplir los operadores. Así mismo, es importante mencionar que para el año 2020 los envíos del ámbito local, de correo y mensajería expresa, representaron el 43% del total de los envíos postales movilizados, y al no realizarse una modificación en el tiempo de entrega, el Operador Postal Oficial (OPO) no estaría perdiendo la ventaja competitiva en el segmento local.

Ahora bien, en lo que respecta a los envíos del ámbito nacional, los operadores de mensajería expresa estarán sujetos a los tiempos de entrega definidos en la propuesta regulatoria, mediante las siguientes tablas:

**Tiempos de entrega para el ámbito nacional e internacional en trayectos de categoría A**

<b>Origen   Destino</b>	<b>Tipo 1</b>	<b>Tipo 2</b>	<b>Tipo 3</b>	<b>Tipo 4</b>
<b>Tipo 1</b>	D+2	D+2	D+2	D+3
<b>Tipo 2</b>	D+2	D+2	D+3	D+4
<b>Tipo 3</b>	D+2	D+3	D+3	D+4
<b>Tipo 4</b>	D+3	D+4	D+4	D+5

**Tiempos de entrega para el ámbito nacional e internacional en trayectos de categoría B**

<b>Origen   Destino</b>	<b>Tipo 1</b>	<b>Tipo 2</b>	<b>Tipo 3</b>	<b>Tipo 4</b>
<b>Tipo 1</b>	D+2	D+2	D+3	D+4
<b>Tipo 2</b>	D+2	D+3	D+4	D+5
<b>Tipo 3</b>	D+3	D+4	D+4	D+5
<b>Tipo 4</b>	D+4	D+5	D+5	D+6

De lo anterior, se puede observar que para el caso de la categoría A, los tiempos establecidos entre municipios tipo 1 a municipios tipo 2 y tipo 3 corresponden a D+2, es decir D+48 horas, siendo este valor el mismo tiempo que actualmente deben cumplir los operadores de mensajería expresa y, entre otras cosas, cabe señalar que los envíos correspondientes a estos trayectos representan cerca del 80% de los objetos postales tramitados durante el año 2020, por lo que la CRC considera que el mantener los tiempos actuales para el servicio de mensajería expresa entre las ciudades dónde más envíos se movilizan no conlleva a una pérdida de la ventaja competitiva que tiene el OPO y por lo tanto no existiría una afectación al contrato de concesión, como lo señala dicho agente.

Finalmente, resulta importante aclarar que en ningún caso los tiempos establecidos en la propuesta regulatoria para el servicio de mensajería expresa son mayores o iguales a los propuestos para el servicio de correo no SPU ni a los establecidos para el SPU mediante la Resolución CRC 6128 de 2020, donde se indica que el OPO tiene hasta 10 días hábiles para entregar un envío cuyo origen es un municipio tipo 1 y su destino es un municipio tipo 4, tiempo que resulta ser más del doble si se compara con el propuesto para el servicio de mensajería expresa. Por tal razón, no se acoge el comentario.

## 6. CONFIABILIDAD DEL SERVICIO

### SPN

Solicita que "se incluya una aclaración dentro de la regulación donde se diferencie la falla del servicio con la violación a la confidencialidad de la correspondencia, donde se diferencien ambos conceptos como fenómenos jurídicos diferentes."

De otra parte, considera que los indicadores de porcentaje de cumplimiento son muy altos lo que puede prestarse para sanciones por incumplimiento.

### Respuesta CRC:

Frente al primer comentario de **SPN**, cabe aclarar que mediante la Ley 1369 de 2009 se otorgan derechos a los usuarios de los servicios postales, los cuales se encuentran consagrados en los artículos 24, 25 y 26 de la mencionada ley, específicamente, el artículo 24 antes citado señala que: los usuarios de los Servicios Postales tienen derecho a que los Operadores Postales garanticen la observancia de ciertos principios, como lo es "el *secreto e inviolabilidad de las comunicaciones postales*". De otra parte, el artículo 31 de la norma en comento contempla los eximentes de responsabilidad de los operadores postales, dentro de los cuales se encuentran los asociados al caso fortuito o fuerza mayor, por lo que en los casos en los que se materialice algún eximente de responsabilidad que pueda afectar alguno de los principios de inviolabilidad o confiabilidad, los operadores deberán entregar los respectivos documentos soporte a la entidad encargada de ejercer las funciones de vigilancia, inspección y control de la prestación de los servicios postales (a la SIC o el MINTIC), y será esta entidad la encargada de determinar si se materializaron los eximentes de responsabilidad manifestados por el operador y, en consecuencia, el cumplimiento de algunas de las obligaciones allí plasmadas. Así las cosas, la Comisión no considera necesario realizar una aclaración al respecto en la regulación y por lo tanto no se acoge el comentario.

En lo que respecta a los porcentajes de cumplimiento establecidos en el proyecto regulatorio, es de recordar que estos fueron definidos tomando como referencia el comportamiento del indicador "*Porcentaje de objetos entregados en buen estado*", para el periodo 2017-1T a 2021-2T, calculado a partir de la información reportada por los operadores de mensajería expresa<sup>2</sup>, dónde se encontró que tanto para el caso de los envíos individuales como para los envíos masivos, éste se ubica por encima de la meta establecida.

<sup>2</sup> Información reportada a través del formato P.2.2. Cantidad de objetos entregados en buen estado - Mensajería expresa, contenido en el Título Reportes de información de la Resolución CRC 5050 de 2016.

Revisión integral del régimen de calidad de los servicios postales - Fase II	Cód. Proyecto: 2000-38-3-5		<b>Página 12 de 17</b>
	Actualizado: 12/01/2022	Revisado por: Diseño Regulatorio	Revisión No. 2
Formato aprobado por: Relacionamiento con Agentes: Fecha de vigencia: 5/11/2019			

Al respecto, también cabe anotar que si bien es cierto que el servicio de correo tiene características diferentes a las del servicio de mensajería expresa, la confiabilidad hace referencia a la entrega efectiva de todos los objetos postales en buen estado y para el caso de dicha entrega, en ambos servicios, se deben realizar las mismas actividades, a saber: i) admisión de los envíos en el punto de origen, ii) clasificación y iii) transporte a través de las diferentes rutas establecidas por cada operador, para finalmente realizar la entrega del objeto postal a su destinatario, En el caso del servicio de correo, el OPO cuenta con un mayor tiempo para el desarrollo de estas actividades, lo que le permite tener mayor control sobre las mismas y por lo tanto cumplir con los indicadores propuestos

## 7. PRUEBA DE ADMISIÓN PARA EL SERVICIO DE GIROS NACIONALES

### EFECTY

En relación con lo dispuesto en el Artículo 5.4.4.2 relacionado con la prueba de admisión sobre los datos del operador y la oficina del mismo a donde se dirige el giro solicita no realizar modificación a la norma actual, esto dado que el texto vigente no genera dudas, interpretación o requerimiento alguno de modificación particularmente frente a su concordancia con las normas legales y regulatorias vigentes y que por el contrario el texto planteado resulta confuso para usuarios y operadores particularmente porque podría generar interpretaciones y plantear escenarios de prestación de servicios “*que hoy en día carecen de aprobación regulatoria expresa o tacita*” para operarlos.

### SPN

En relación con el párrafo del Artículo 5.4.4.2, menciona que es importante señalar que, para realizar un giro, el remitente debe conocer los datos básicos del beneficiario lo cual podría prestarse para la comisión de fraude.

De otro lado **SPN** indica que la prueba de admisión se debe hacer con menos papel, que se deben buscar mecanismos para que la prueba sea digital, e indican que es importante establecer los tiempos y el mecanismo para que todos los operadores puedan trabajar sobre esta directriz.

### SUPERGIROS

De acuerdo con lo planteado en el Artículo 5.4.4.2. Prueba de admisión para el servicio de giros nacionales en la página 25, en el texto: “PARÁGRAFO. Si el usuario remitente del giro postal desconoce algún dato del usuario destinatario deberá dejar constancia de ello y en ese caso no será necesario diligenciar el campo de la prueba de admisión a que haya lugar”. **SUPERGIROS** solicita aclarar a que se hace referencia con la expresión “dejar constancia”. Así mismo, solicita que de la redacción del texto se entienda que el usuario remitente del giro postal debe contar con la información básica del usuario destinatario del giro para poder efectuar la transacción.

Revisión integral del régimen de calidad de los servicios postales - Fase II	Cód. Proyecto: 2000-38-3-5	<b>Página 13 de 17</b>
	Actualizado: 12/01/2022	Revisado por: Diseño Regulatorio
Formato aprobado por: Relacionamiento con Agentes: Fecha de vigencia: 5/11/2019		Revisión No. 2

## Respuesta CRC:

Frente a la solicitud de aclaración realizada por **SUPERGIROS**, en relación con la expresión “dejar constancia”, en primer lugar, es preciso indicar que dicha disposición no fue objeto de modificación en el marco del presente proyecto regulatorio<sup>3</sup>. No obstante, se aclara que los operadores postales tienen la potestad de establecer el mecanismo que consideren conveniente para dejar constancia respecto del desconocimiento de algún dato del usuario destinatario por parte del usuario remitente, como por ejemplo dejar explícita tal situación en su sistema o en la prueba de admisión.

En cuanto al Artículo 5.4.4.2. Prueba de admisión para el servicio de giros nacionales, se aclara que el ajuste realizado al literal 7, se hace con el fin de brindarle al usuario una mayor información respecto del lugar donde puede reclamar el giro, razón por la cual se incluye una precisión en relación con la identificación del operador y la oficina donde el usuario puede cobrar el giro. Esta precisión se hace toda vez que esta Comisión identificó la suscripción de acuerdos de interconexión para el envío de dinero, donde el operador que admite el giro postal no es el mismo operador que lo entrega. Se recuerda que la interconexión es una alternativa de libre negociación a la que tienen derecho todos los operadores postales y de la que pueden beneficiarse de conformidad con lo establecido en el artículo 7 de la Ley 1369 de 2009. Por lo anterior, no se acoge el comentario.

De otra parte se aclara que si bien en la Resolución CRC 5050 de 2016 se indica que “*Sin perjuicio de la inclusión de la información relativa a la identificación de la oficina del operador a la cual está dirigido el giro, el operador de Servicios Postales de Pago podrá indicarles a los usuarios que el giro postal podrá ser reclamado en cualquiera de sus oficinas de atención, en caso de que preste dicho servicio*” lo que se busca con la propuesta es identificar el operador donde se debe reclamar el giro.

Ahora bien, frente al comentario de **SPN** respecto de la política de cero papel, se aclara que la Comisión es consciente de la importancia de la reducción sistemática del uso del papel mediante la sustitución de los flujos documentales en papel por soportes y medios electrónicos que establece la Ley 2106 de 2019. Por tal razón, en el artículo en comento se establece que los operadores que presten el servicio de giros nacionales, al momento de la recepción del giro, deben diligenciar y expedir una prueba de admisión por medios electrónicos o físicos.

## 8. TRATAMIENTO DE LOS OBJETOS NO DISTRIBUIBLES

### SPN

<sup>3</sup> En efecto, el párrafo del artículo 5.4.4.2 de la Resolución CRC 5050, dispone textualmente: “**PARÁGRAFO.** Si el usuario remitente del giro postal desconoce algún dato del usuario destinatario deberá dejar constancia de ello y en ese caso no será necesario diligenciar el campo de la prueba de admisión a que haya lugar”.

Revisión integral del régimen de calidad de los servicios postales - Fase II	Cód. Proyecto: 2000-38-3-5	<b>Página 14 de 17</b>
	Actualizado: 12/01/2022	Revisado por: Diseño Regulatorio
Formato aprobado por: Relacionamiento con Agentes: Fecha de vigencia: 5/11/2019		Revisión No. 2

Sobre el particular y respecto a la devolución al usuario remitente dentro de los diez (10) días calendario siguientes a la configuración del objeto postal como no distribuible, proponen que se establezca una tarifa para realizar dicha devolución.

#### Respuesta CRC:

Frente al comentario realizado por **SPN** se recuerda que el objetivo del presente proyecto es "Actualizar el régimen de calidad de los servicios postales para que se adecúe a las actuales condiciones de su prestación y promueva el mejoramiento", por lo que establecer una tarifa respecto a la devolución del objeto postal al usuario remitente, excede el alcance del presente proyecto regulatorio.

### 9. AVERÍA DEL OBJETO POSTAL

#### SPN

En lo relacionado con el procedimiento a seguir en caso de avería de los objetos postales, considera que no debe existir una negociación toda vez que la Ley ya permite adelantar la indemnización y la expresión "negociar libremente" puede generar problemas debido a que, como quedó en la Resolución, sería adicional a la indemnización.

#### Respuesta CRC:

En relación con el presente comentario se precisa que dicha temática no fue objeto de evaluación dentro del proyecto regulatorio. No obstante, se recuerda<sup>4</sup> que "para el servicio de mensajería expresa que tenga como fin la distribución de objetos postales **masivos**, el remitente y el operador **podrán negociar libremente el procedimiento a seguir en caso de avería de alguno de los objetos postales**". Este párrafo representa la posibilidad que tiene el operador postal para establecer acuerdos con el remitente respecto del procedimiento a seguir en caso de avería en alguno de los envíos masivos admitidos, y en todo caso no es obligatorio realizar estos acuerdos, por lo que el operador estará en libertad de elegir si los realiza o no.

### 10. VIGENCIAS Y DEROGATORIAS

<sup>4</sup> Párrafo del artículo 5.4.3.13 de la Resolución CRC 5050 de 2016

Revisión integral del régimen de calidad de los servicios postales - Fase II	Cód. Proyecto: 2000-38-3-5		<b>Página 15 de 17</b>
	Actualizado: 12/01/2022	Revisado por: Diseño Regulatorio	Revisión No. 2
Formato aprobado por: Relacionamiento con Agentes: Fecha de vigencia: 5/11/2019			

## SURED

De acuerdo con lo planteado en el ARTÍCULO 10. VIGENCIAS Y DEROGATORIAS, **SURED** indica que "(...) De acuerdo con este artículo se espera que, a partir del mismo momento en el que se dé la publicación de la resolución en el diario oficial, los Operadores Postales de Pago cuenten las pruebas de admisión/entrega y sistema de rastreo de giros acorde a lo que allí se señala; sin embargo, esta situación resulta de imposible cumplimiento ya que las modificaciones relacionadas con campos de información en las guías así como los desarrollos tecnológicos para adecuar el rastreo electrónico de los giros postales requieren de tiempos apenas lógicos para su implementación", es as como **SURED** solicita "un tiempo prudente para la implementación de estos dos ítem:

- Modificaciones en pruebas de admisión y entrega de giros postales.
- Modificaciones en el sistema de rastreo de giros postales"

### Respuesta CRC:

Frente a este comentario, en relación con el plazo de implementación de las obligaciones que se establezcan con la expedición de la medida regulatoria, resultado del presente proyecto regulatorio, la CRC considera pertinente otorgar a los operadores plazo hasta el 1 de julio de 2022, para realizar las modificaciones a que haya lugar. En consecuencia, se acepta el comentario y se procederá a la inclusión de dicho plazo en la regulación.

## 11. REGULACIÓN DE LISTAS DE CORREO

### SPN

Sobre el particular, solicitan que para aquellos envíos de correo no SPU, se regule lo correspondiente a los tiempos de entrega de aquellos envíos que se entregan mediante lista de correo.

### Respuesta CRC:

En relación con la solicitud realizada en el sentido de incluir el mecanismo de listas de correo para la entrega de envíos de correo no SPU en zonas rurales donde el OPO no realiza entregas a domicilio, se acoge el comentario, por lo que en el acto administrativo que se expida se precisará que para los casos en que las entregas se realicen a través del mecanismo de lista de correo, el tiempo de entrega se medirá hasta la entrega del objeto postal en el punto de atención al público. Adicionalmente se dejará

Revisión integral del régimen de calidad de los servicios postales - Fase II	Cód. Proyecto: 2000-38-3-5	<b>Página 16 de 17</b>
	Actualizado: 12/01/2022	Revisado por: Diseño Regulatorio
Formato aprobado por: Relacionamiento con Agentes: Fecha de vigencia: 5/11/2019		Revisión No. 2



explícito el tiempo mínimo que dichos objetos deberán mantenerse disponibles para ser reclamados por el usuario destinatario.

## 12. OTROS COMENTARIOS

### SPN

*"En lo relacionado con el fraude y el establecimiento de un indicador que permita identificar la cantidad de estos casos, menciona que la identificación de un fraude se puede detectar con la queja del cliente, debido a la naturaleza de operación de los giros postales. Por lo tanto, plantea que se deben unificar las definiciones para su identificación".*

### Respuesta CRC:

En lo atinente al indicador de fraude, así como a las decisiones para su identificación, se precisa que en la propuesta regulatoria y el acto administrativo no se realizaron análisis o estudios referentes al tema, en la medida en que la CRC no es la autoridad competente para determinar la configuración de esta clase de conductas, pues la competencia exclusiva para determinar la existencia de un fraude y sus consecuencias jurídicas corresponde a la jurisdicción penal.

Revisión integral del régimen de calidad de los servicios postales - Fase II	Cód. Proyecto: 2000-38-3-5	<b>Página 17 de 17</b>
	Actualizado: 12/01/2022	Revisado por: Diseño Regulatorio
Formato aprobado por: Relacionamiento con Agentes: Fecha de vigencia: 5/11/2019		Revisión No. 2