



COMISIÓN DE REGULACIÓN  
DE COMUNICACIONES  
REPÚBLICA DE COLOMBIA

# REVISIÓN Y ACTUALIZACIÓN DE INDICADORES DE CALIDAD DE LOS SERVICIOS POSTALES

Documento de respuestas a comentarios

**Diseño Regulatorio**

Enero de 2019



GOBIERNO  
DE COLOMBIA

## CONTENIDO

**REVISIÓN Y ACTUALIZACIÓN DE INDICADORES DE CALIDAD DE LOS SERVICIOS POSTALES – DOCUMENTO DE RESPUESTA A COMENTARIOS ..... 3**

1. Comentarios de carácter general ..... 5
2. Comentarios sobre la promoción del uso de herramientas tecnológicas ..... 8
3. Comentarios sobre el segundo intento de entrega de los objetos postales ..... 10
4. Comentarios sobre el régimen de protección de datos personales ..... 16
5. Comentarios sobre el diagnóstico de los indicadores de calidad de los servicios postales ..... 17
6. Comentarios sobre aspectos no modificados en esta etapa del proyecto ..... 19

Revisión y actualización de indicadores de calidad de los servicios postales	Cód. Proyecto: 2000-71-10		<b>Página 2 de 25</b>
Documento de respuestas a comentarios	Actualizado: 11/01/2019	Revisado por: Diseño Regulatorio	Revisión No. 3
Formato aprobado por: Relacionamiento con Agentes: Fecha de vigencia: 24/08/2018			

## REVISIÓN Y ACTUALIZACIÓN DE INDICADORES DE CALIDAD DE LOS SERVICIOS POSTALES – DOCUMENTO DE RESPUESTA A COMENTARIOS

De conformidad con lo establecido en el párrafo del artículo 2.2.13.3.3. del Capítulo III del Título XIII de la Parte II del Libro II del Decreto 1078 de 2015, en el presente documento, la Comisión de Regulación de Comunicaciones (CRC) presenta al sector las respuestas a las observaciones y comentarios realizados al documento "REVISIÓN Y ACTUALIZACIÓN DE INDICADORES DE CALIDAD DE LOS SERVICIOS POSTALES" y el proyecto de resolución "Por la cual se modifican algunas disposiciones establecidas en el capítulo 4 Título V de la Resolución CRC 5050 de 2016" publicados para comentarios de los interesados entre el 1 y el 21 de noviembre de 2018, dentro de los cuales no se incluyó el tema sugerido por la SIC dado que el mismo fue allegado de forma posterior y no procede en la primera fase del presente proyecto regulatorio, sin embargo, el mismo se considerará en la segunda fase.

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

Remitente
Cámara Colombiana de Comercio Electrónico – CCCE
Colvanes S.A.S. – Envía
Domina Entrega Total S.A.S. – Domina
Efectivo Ltda. – Efecty
Servicios Postales Nacionales S.A. - 4-72

Adicionalmente, en cumplimiento de lo dispuesto en el artículo 2.2.2.30.8 del Decreto 1074 de 2015, la CRC envió a la Superintendencia de Industria y Comercio – SIC el proyecto regulatorio publicado con su respectivo documento soporte, los diferentes comentarios a la propuesta regulatoria antes listados y anexó el cuestionario dispuesto por la Entidad para proyectos regulatorios de carácter general<sup>1</sup>

El 14 de diciembre de 2018, se recibió comunicación de la SIC radicada bajo el número 18-305402 en la cual manifiesta lo siguiente: "(...) con la redacción actual del Proyecto y ante un segundo intento fallido de entrega, la opción dada solamente al usuario destinatario de reclamar el objeto postal, limita las opciones del usuario remitente, restándole dinamismo a las operaciones de comercio electrónico e

<sup>1</sup> Decreto Único reglamentario del sector de Comercio, Industria y Comercio.

*incrementar el riesgo asociado de tener que incurrir en importantes aumentos de costos de almacenamiento derivados de tal disposición".*

Por anterior la SIC sugirió a la CRC *"Incluir la posibilidad de que el usuario remitente reclame el objeto postal dentro de los 30 días calendario que establece el proyecto o solicite su devolución, con el propósito de dinamizar el comercio electrónico"*.

Al respecto, si bien la CRC no se aleja de la sugerencia presentada por la SIC, recuerda que la obligación de conservar el objeto postal en una oficina de atención al usuario por un lapso de 30 días posteriores al segundo intento de entrega fallido, para que el usuario destinatario pueda reclamarlo antes de ser clasificado como objeto no distribuible, es una obligación establecida en la regulación vigente y no fue modificada por esta primera fase del proyecto regulatorio, por lo que no debe generar ningún costo adicional de almacenamiento

Por lo tanto, y teniendo en cuenta que la propuesta que realiza la SIC no fue objeto de análisis de impacto normativo y tampoco se incluyó en la propuesta regulatoria publicada en cumplimiento el artículo 2.2.13.3.2 del Decreto 1078 de 2015, la CRC analizará la pertinencia de la sugerencia allegada por la SIC en la segunda fase de este mismo proyecto.

Por otro lado, se recuerda que la CRC en aplicación de la metodología AIN planteó las alternativas regulatorias que responden a las problemáticas identificadas a partir de la hoja de ruta postal y de los análisis adelantados en el presente proyecto regulatorio, como lo son para el caso de mensajería expresa: i. Incumplimiento de las metas de calidad, ii. Imposibilidad de realizar la entrega efectiva del objeto postal en el segundo intento de entrega; y iii. Necesidad de promover el uso de herramientas tecnológicas en un entorno de economía digital tanto para los servicios de mensajería expresa como para los servicios postales de pago.

Así pues, para el desarrollo del presente proyecto se definieron tres temas que atienden a las problemáticas mencionadas anteriormente, a través de los cuales se identificaron elementos de la Resolución CRC 3095 de 2011 que se deben modificar, en aras de propender por una mejora continua en la prestación de los servicios postales y generar confianza en los usuarios de los mismos, como lo son: i) Mecanismos para la promoción del uso de herramientas tecnológicas; ii) Efectividad en el segundo intento de entrega del objeto postal; y iii) Definición de la forma de medir los tiempos de entrega de los objetos postales.

Por cada tema propuesto, se evaluaron tres alternativas regulatorias obteniendo mayor puntaje las siguientes: para la temática 1 *"Permitir el uso de herramientas tecnológicas además de las opciones en físico existentes"*. Para la temática 2 *"Flexibilizar el tiempo para el segundo intento de entrega, obligando a contactar al usuario destinatario o remitente"*. Y, para la temática 3 se obtuvo como mejor alternativa la denominada *"Realizar un diagnóstico sobre la forma de medir los tiempos de entrega"*.

Revisión y actualización de indicadores de calidad de los servicios postales	Cód. Proyecto: 2000-71-10		<b>Página 4 de 25</b>
Documento de respuestas a comentarios	Actualizado: 11/01/2019	Revisado por: Diseño Regulatorio	Revisión No. 3
Formato aprobado por: Relacionamiento con Agentes: Fecha de vigencia: 24/08/2018			

Si bien la alternativa denominada “Flexibilizar el tiempo para el segundo intento de entrega, obligando a contactar al usuario destinatario o remitente”, fue la que obtuvo la mayor puntuación dentro del análisis para atender los objetivos planteados con ocasión de la primera fase del proyecto regulatorio, específicamente en lo relacionado con mejorar la efectividad en el segundo intento de entrega del objeto postal, esta Comisión ha considerado pertinente que dicha alternativa sea incluida en la segunda fase del presente proyecto regulatorio en la que se realizará una revisión integral del régimen de calidad postal vigente.

Finalmente, y para mejor comprensión del lector, en este documento se relacionan exclusivamente los apartes de cada documento de comentarios allegado por los agentes del sector en donde se hacen preguntas, cuestionamientos y propuestas frente al proyecto en discusión, los cuales se presentan agrupados por temas y resumidos. Lo anterior, sin perjuicio de la consulta de los textos completos de cada documento, los cuales se encuentran publicados en la página Web de la Entidad bajo el proyecto “Revisión y actualización de indicadores de calidad de los servicios postales”<sup>2</sup>.

## 1. Comentarios de carácter general

### 1.1. Colvanes S.A.S. - Envía

- a) Este operador sugiere incluir en la guía como campo obligatorio el valor declarado del envío, el cual es necesario para generar los procesos de indemnización, así como el valor del servicio.
- b) Respecto al numeral 9 del artículo 2.5.3.3, manifiestan que dejar la opción al impositor de que la prueba de entrega se le haga llegar en medio físico, representa un alto costo de operación dado que actualmente el 100% de los remitentes tienen acceso a la prueba de entrega vía página web, la prueba de entrega de manera física queda en poder del destinatario.

### 1.2. Domina Entrega Total

En cuanto al texto relacionado en el proyecto de la modificación al artículo 5.4.3.5. considera el operador tener en cuenta que la prueba de entrega no se suministra a quien recibe el objeto postal, ya que este documento debe retornar a las instalaciones del operador postal para ser digitalizado y custodiado en forma física conforme a los acuerdos de niveles de servicio pactados con el usuario remitente, o en su defecto, retornado al mismo usuario remitente como prueba de la gestión.

### 1.3. Efectivo Ltda. - Efecty

<sup>2</sup> <https://www.crcm.gov.co/es/pagina/act-indicadores-postales>

Revisión y actualización de indicadores de calidad de los servicios postales	Cód. Proyecto: 2000-71-10		<b>Página 5 de 25</b>
Documento de respuestas a comentarios	Actualizado: 11/01/2019	Revisado por: Diseño Regulatorio	Revisión No. 3
Formato aprobado por: Relacionamiento con Agentes: Fecha de vigencia: 24/08/2018			

En relación con el artículo 3º del proyecto de resolución, por medio del cual se modifica el artículo 5.4.4.2. de la Resolución CRC 5050 de 2016 y el artículo 4º del proyecto que modifica el artículo 5.4.4.3. de la citada Resolución:

a. Sugiere eliminar la determinación taxativa de documentos de identificación y permitir que la información corresponda al documento de identidad idóneo para la identificación del usuario.

b. Propone aclarar que el recibo de los datos adicionales que se incorporan en los numerales 2 y 3 quede así:

*"(...) número de teléfono fijo o móvil y correo electrónico, cuando el usuario manifieste tener tales medios".*

## RESPUESTA DE LA CRC

En relación con el comentario de Envía respecto a la inclusión del campo sobre el valor declarado en la guía, el mismo se acoge y se incluyen los numerales 7 y 8 al Artículo 5.4.3.3 modificado por el Artículo 2 del proyecto de resolución, en los cuales se establece la obligación de que la guía contenga los siguientes campos:

*"(...)  
7. Valor declarado del objeto postal  
8. Valor asegurado del envío, cuando a ello hubiere lugar  
(...)"*

Por otro lado, respecto a lo manifestado por Envía y Domina en cuanto a la prueba de entrega, inicialmente se recuerda que la regulación vigente señala en el párrafo primero del artículo 5.4.2.5 de la Resolución CRC 5050 que:

***"PARÁGRAFO 1. Los Operadores de Mensajería Expresa expedirán la cantidad de copias de la prueba de entrega que consideren necesarias para la prestación del servicio, sin perjuicio del cumplimiento de las demás disposiciones relativas a la prueba de entrega contenidas en el CAPÍTULO 2 del TÍTULO II.***

*El operador deberá implementar los mecanismos necesarios para suministrar en cualquier momento una copia de la prueba de entrega, a requerimiento de los usuarios remitentes como destinatarios o de las autoridades competentes, bien sea a través de medios electrónicos o físicos." (NFT)*

Revisión y actualización de indicadores de calidad de los servicios postales	Cód. Proyecto: 2000-71-10		<b>Página 6 de 25</b>
Documento de respuestas a comentarios	Actualizado: 11/01/2019	Revisado por: Diseño Regulatorio	Revisión No. 3
Formato aprobado por: Relacionamiento con Agentes: Fecha de vigencia: 24/08/2018			

De lo anterior, es claro que actualmente la regulación prevé que el operador postal que preste servicios de mensajería expresa debe entregar una copia de la prueba de entrega, por medio electrónico o físico, al usuario destinatario y adicionalmente podrá expedir la cantidad de copias que considere necesarias para la adecuada prestación del servicio.

Asimismo, el citado Artículo 5.4.3.5 dispone que en cualquier momento el usuario remitente, el usuario destinatario o una autoridad competente podrá requerir una copia de la prueba de entrega y el operador postal deberá estar en la capacidad de suministrarla, sin que ello afecte su operación, razón por la cual no se acoge el comentario de Domina dado que, la prueba de entrega está diseñada para ser suministrada al usuario que recibe el objeto postal, y el operador podrá tener las copias que considere necesarias para su operación.

No obstante, y en aras de dar claridad frente a este tema, se acoge el comentario de Envía, indicando que la obligación del operador postal frente al usuario remitente consiste en la entrega por medio electrónico o físico de la prueba de admisión. Sin embargo, es importante tener presente que el Parágrafo del Artículo 5.4.3.5 define que en cualquier momento el usuario remitente podrá requerir una copia de la prueba de entrega y el operador postal deberá suministrársela ya sea en medio electrónico o físico.

Dado lo anterior, se modificará el numeral 11 del Artículo 5.4.3.3 modificado por el Artículo 2 del proyecto de resolución, el cual quedará así:

*"11. Campo donde conste el medio elegido por el usuario impositor para recibir la prueba de admisión: electrónico (correo electrónico, pagina web u otros) o físico."*

De otra parte, sobre lo expuesto por Efecty, respecto a la sugerencia de eliminación de la obligación taxativa de "documento de identidad", la misma no se acoge, dado que en el Artículo 5.4.4.3 de la Resolución CRC 5050 de 2016, indica que se puede utilizar otro medio para garantizar la identidad del usuario, tal como se observa en la siguiente redacción:

**"ARTÍCULO 5.4.4.3. MODELO ÚNICO DE PRUEBA DE ENTREGA PARA EL SERVICIO DE GIROS NACIONALES.** Los operadores de Servicios Postales de Pago que presten el servicio de giros nacionales, entregarán al usuario destinatario el giro postal previa verificación de los documentos de identificación (tarjeta de identidad, cédula de ciudadanía, cédula de extranjería, pasaporte) o de cualquier otro medio que permita garantizar la identidad del mismo (...)"

Así pues, si bien este artículo fue modificado en la propuesta regulatoria, en lo referente a los campos que debe contener la prueba de entrega, es importante recordar que la identificación del usuario por un medio diferente al documento de identidad ya estaba establecida en la regulación citada y la misma no fue modificada. En este orden de ideas, la propuesta realizada por Efecty no procede

Revisión y actualización de indicadores de calidad de los servicios postales	Cód. Proyecto: 2000-71-10		<b>Página 7 de 25</b>
Documento de respuestas a comentarios	Actualizado: 11/01/2019	Revisado por: Diseño Regulatorio	Revisión No. 3
Formato aprobado por: Relacionamiento con Agentes: Fecha de vigencia: 24/08/2018			

Finalmente, en cuanto a la observación sobre los datos solicitados en la guía, no se acoge el comentario de Efecty, dado que, si bien la propuesta incluye nuevos campos que deberán contener la guía y prueba de admisión para los servicios de mensajería expresa y giros postales nacionales, la obligación recae en que el operador postal debe incluir dichos campos en los documentos antes citados. Lo anterior no implica que el usuario se encuentre en la obligación de suministrarlos, así pues, es claro que si el usuario no suministra dicha información es porque no desea brindarla o no cuenta con ella, lo que no debe ser un impedimento para la prestación del servicio.

## 2. Comentarios sobre la promoción del uso de herramientas tecnológicas

### 2.1. Colvanes S.A.S. - Envía

El operador no considera necesario diferenciar un nuevo documento (prueba de admisión) cuando en la práctica la totalidad de los datos se tienen en la guía y con este solo documento se formaliza la totalidad del proceso (imposición – recepción y entrega del objeto postal).

### 2.2. Servicios Postales Nacionales S.A. - 4-72

Referente al Artículo 5.4.3.3 Parágrafo 1, el cual establece lo siguiente:

*"PARÁGRAFO 1. Los operadores postales podrán utilizar como guía un adhesivo que contenga como mínimo: el Identificador Único del Envío y un código de barras u otro mecanismo de tecnología equivalente o superior que facilite la lectura de la información contenida en el presente artículo". SFT*

Menciona que la información establecida en el citado artículo excede aquella que puede ser incluida en los estándares de códigos de barra e identificación que exige la Unión Postal Universal para los diferentes servicios postales (normas técnicas S8, S10, S18, S19, S34) en los manuales de Correspondencia y Encomiendas de la Unión Postal Universal -UPU-, sugieren modificar la palabra lectura por consulta, toda vez que el objetivo primordial es facilitar el acceso a la información concerniente a determinado envío.

## RESPUESTA DE LA CRC

Respecto al comentario de Envía, inicialmente se recuerda que en el documento soporte se resaltó como aspecto importante la promoción del uso de herramientas tecnológicas en la prestación de los servicios postales, con el fin de que el sector se fortalezca y se convierta en un eslabón importante para el desarrollo del comercio electrónico en Colombia.

Revisión y actualización de indicadores de calidad de los servicios postales	Cód. Proyecto: 2000-71-10		<b>Página 8 de 25</b>
Documento de respuestas a comentarios	Actualizado: 11/01/2019	Revisado por: Diseño Regulatorio	Revisión No. 3
Formato aprobado por: Relacionamiento con Agentes: Fecha de vigencia: 24/08/2018			



Asimismo, de las encuestas realizadas a los operadores postales dentro del desarrollo del proyecto regulatorio, cuyos resultados se encuentran descritos dentro del cuerpo y los anexos del documento soporte, se evidenció que más del 70% de los operadores que respondieron la encuesta se les presentan inconvenientes referentes a la pérdida o daño de la guía.

Con base en lo anterior, se consideró pertinente dejar como opción el uso de un adhesivo que contenga un mínimo de información, el cual debe ir adherido al objeto postal durante todo el trayecto, lo cual conlleva a la promoción de herramientas tecnológicas que permiten mejorar la prestación del servicio. Lo anterior no implica ninguna obligación adicional para los operadores postales, sino una alternativa para el cumplimiento de la establecido actualmente en la regulación referente al rastreo del objeto postal.

Por lo tanto, y para dar aplicación a lo expuesto anteriormente, debió separarse la guía de la prueba de admisión, con el fin de que los operadores que lo deseen puedan implementar dicho mecanismo sin impedir la entrega de un documento soporte al momento de la imposición del objeto postal. Así las cosas, no se acoge el comentario de Envía.

De otra parte, en cuanto a lo expuesto por 4-72, es importante aclarar que la obligación de que la guía cuente con un código de barras existe desde la expedición de la Resolución CRC 3095 de 2011, por tanto dicha obligación no excede las disposiciones establecidas en las normas técnicas de la Unión Postal Universal, pues si bien estas normas definen estándares mínimos relacionados con la identificación del objeto y del envío postal, los mismos no limitan las competencias otorgadas al regulador<sup>3</sup> para incluir requisitos adicionales.

Ahora bien, tal como se indicó en el documento soporte, el uso de un adhesivo que contenga el identificador del envío y un código de barras o un código QR, que reemplace el documento físico adherido al objeto postal por parte de los operadores que prestan el servicio de mensajería expresa, es una disposición opcional que busca la promoción de herramientas o mecanismos tecnológicos en la prestación de dicho servicio. En este sentido, dicha disposición no es de carácter obligatorio, por lo que los operadores que no deseen implementar el adhesivo no lo tendrán que hacer.

Dado lo anterior, el comentario se acoge parcialmente, dejándose explícito en la redacción del párrafo 1 del artículo 5.4.3.3, modificado por el artículo 2 del proyecto de resolución, que dicho mecanismo debe facilitar en todos los casos el acceso a la información contenida en la guía, el cual quedará de la siguiente forma:

**"PARÁGRAFO 1.** *Los operadores postales podrán utilizar como guía un adhesivo que contenga como mínimo: el Identificador Único del Envío y un código de barras u otro*

<sup>3</sup> La Ley 1369 de 2009 otorgó a la CRC la facultad de expedir toda la regulación de carácter general y particular en materias relacionadas con los parámetros de calidad de los servicios y criterios de eficiencia entre otros temas.

Revisión y actualización de indicadores de calidad de los servicios postales	Cód. Proyecto: 2000-71-10		<b>Página 9 de 25</b>
Documento de respuestas a comentarios	Actualizado: 11/01/2019	Revisado por: Diseño Regulatorio	Revisión No. 3
Formato aprobado por: Relacionamiento con Agentes: Fecha de vigencia: 24/08/2018			

*mecanismo de tecnología equivalente o superior que facilite el acceso a la información contenida en el presente artículo.”*

### 3. Comentarios sobre el segundo intento de entrega de los objetos postales

#### 3.1. Cámara Colombiana de Comercio Electrónico - CCCE

Considera que la propuesta de modificar el plazo para llevar a cabo el segundo intento de entrega del bien objeto de la operación de intercambio económico, de un día hábil a tres días hábiles, resulta inconveniente para la promoción del desarrollo del comercio electrónico, y no corresponde con la evolución que ha tenido en el país durante los últimos años. Esto dado que ampliar el período de entrega no se alinea con estos objetivos del comercio ya que afecta directamente el interés de quienes acceden bienes a través de eCommerce y por ende deben ajustarse a las condiciones de un servicio de mensajería expresa para recibirlos de acuerdo con sus expectativas de tiempo.

Por lo tanto, propone que el contacto con el destinatario no se realice en el segundo intento de entrega sino por el contrario sea efectuado desde el primer intento buscando satisfacer y proteger los derechos e intereses tanto del usuario destinatario como del usuario remitente. De esta forma, y en caso de que el destinatario no pueda recibir en primer momento el bien, se podrá agendar una segunda entrega al día siguiente hábil con mayor probabilidad de éxito, cumpliendo así los indicadores de calidad del operador logístico encargado de la entrega y a su vez asegurando la prestación eficiente, óptima y oportuna del servicio postal de mensajería expresa.

#### 3.2. Domina Entrega Total

Considera conveniente eliminar, de los requisitos del contenido de la guía para los envíos del servicio de mensajería expresa relacionados en el artículo 5.4.3.3., “*el día en el cual se tienen programada la entrega al usuario destinatario*”, porque esto generaría confusión, tanto al destinatario como al remitente, ya que existen circunstancias que podrían afectar y ampliar dicha fecha, por ejemplo, el caso en que sea necesaria una segunda visita a la dirección destino pues el primer intento no fue efectivo.

Referente a los “*intentos de entrega*” solicitan aclarar dos puntos:

a) El primero, relacionado a los costos que implicaría el deber de contactar al destinatario para fijar la segunda fecha del intento de entrega, los cuales deben ser asumidos, por la dinámica del mercado, únicamente por el operador postal (por ejemplo, contacto telefónico). Además, existen objetos postales que el destinatario no desea recibir, lo cual afecta la veracidad de los datos proporcionados por él. También resaltan que, por protección de datos, Habeas Data y seguridad personal no siempre cuentan con la información necesaria para establecer este tipo de contacto.

Revisión y actualización de indicadores de calidad de los servicios postales	Cód. Proyecto: 2000-71-10		<b>Página 10 de 25</b>
Documento de respuestas a comentarios	Actualizado: 11/01/2019	Revisado por: Diseño Regulatorio	Revisión No. 3
Formato aprobado por: Relacionamiento con Agentes: Fecha de vigencia: 24/08/2018			

b) Con base en la experiencia que tienen los operadores postales en la implementación del aviso de "intento de entrega" al que hace referencia el artículo 5.4.3.9. considera que debería suprimirse dicha obligación, ya que es mínima, e inexistente, la aceptación de los destinatarios para acercarse a un punto de atención y reclamar el objeto postal dirigidos a su nombre y que no se pudieron entregar en la primera gestión.

### 3.3. Servicios Postales Nacionales S.A. - 4-72

Referente al artículo 5.4.3.9, expresa que en el mismo se incluye como uno de los campos de información que debe contener el informe de intento de entrega la *Fecha y hora del próximo intento de entrega*, sin embargo se hace la siguiente aclaración "*(de ser posible)*"; en primer lugar, esta precisión es contradictoria con el enunciado que antecede la relación de los campos de información que por lo menos debe contener dicho documento; de igual forma impide que por parte de los usuarios destinatarios se conozca de antemano la fecha en la que tendrá lugar el segundo intento de entrega, algo que aumenta el riesgo de que se no realice una entrega efectiva.

Así, indica que dejar abierta la posibilidad que no se informe al usuario destinatario sobre la fecha en la que se realizará el segundo intento de entrega y al mismo tiempo se extienda el plazo para la realización del mismo de 1 a 3 días hábiles, genera en la práctica una ampliación de los tiempos de entrega para el servicio de Mensajería Expresa, algo que no solo no beneficia a los clientes remitentes ni a los destinatarios, sino que nuevamente contribuye a la falta de claridad y diferenciación entre los servicios de Correo y Mensajería Expresa.

Con base en los motivos expuestos y en el entendido que el principal objetivo debe ser el de mejorar el servicio prestado a los usuarios y que lo que ellos demandan es la entrega efectiva del envío, se recomienda la siguiente redacción para el citado artículo:

*ARTÍCULO 5.4.3.9. INTENTOS DE ENTREGA. En el evento en que el operador del Servicio de Mensajería Expresa proceda a efectuar la entrega del objeto postal en el domicilio del usuario destinatario consignado en la guía y prueba de admisión y éste no encuentra a nadie, deberá expedir un documento por medios electrónicos o físicos, en el que informe que tuvo lugar un intento de entrega de dicho objeto.*

*Dicho documento deberá contener, por lo menos, la siguiente información:*

- 1. Nombre del operador postal que está a cargo de la prestación del servicio.*
- 2. Nombre del usuario remitente.*
- 3. Número de la guía.*
- 4. Fecha y hora del intento de entrega.*
- 5. Fecha y hora del próximo intento de entrega.*
- 6. Dirección, número de teléfono fijo o móvil y horario de atención de la oficina donde se encuentra a disposición del usuario destinatario el objeto postal.*

Revisión y actualización de indicadores de calidad de los servicios postales	Cód. Proyecto: 2000-71-10		<b>Página 11 de 25</b>
Documento de respuestas a comentarios	Actualizado: 11/01/2019	Revisado por: Diseño Regulatorio	Revisión No. 3
Formato aprobado por: Relacionamiento con Agentes: Fecha de vigencia: 24/08/2018			

**7. Fecha hasta la cual se conservará el objeto postal en la oficina indicada.**

*Los operadores de servicios postales de Mensajería Expresa deben efectuar al menos dos (2) intentos para la entrega del objeto postal. El segundo intento de entrega deberá realizarse el día hábil siguiente al primer intento de entrega.*

*Durante el primer intento de entrega, el operador postal deberá verificar los datos de contacto del destinatario, con la finalidad de realizar la entrega efectiva del objeto postal utilizando para ello, los medios de los cuales disponga. Para dicha corroboración de datos, el operador postal debe contactar al usuario destinatario, siempre que la información necesaria haya sido provista por el remitente del envío y éste a su vez cuente con autorización para el uso de dicha información. En caso de no poder establecer comunicación con el usuario destinatario, se deberá contactar al usuario remitente o impositor, de conformidad con la Ley 1581 de 2012.*

*El operador dejará constancia de las gestiones llevadas a cabo para contactar al usuario remitente y/o destinatario. Las constancias se conservarán en los términos previstos en el artículo 35 de la Ley 1369 de 2009.*

*Si después de dos (2) intentos no se logra llevar a cabo la entrega del objeto postal, éste se considerará como no distribuible, caso en lo cual se debe dar aplicación a lo dispuesto en el ARTÍCULO 5.4.5.2 del CAPÍTULO 4 del TÍTULO V. Sin perjuicio de lo anterior, los operadores de Mensajería Expresa podrán dentro de los tiempos de entrega establecidos, efectuar los intentos que consideren necesarios con el fin de efectuar la entrega del objeto postal al usuario destinatario registrado en la guía, para lo cual deberá expedir un documento por medios físicos o electrónicos en el que informe que tuvo lugar un intento de entrega.*

*Los intentos de entrega deben quedar registrados en la información materia de rastreo que debe estar disponible en la página web del operador y en la prueba de entrega, de que trata el ARTÍCULO 5.4.3.3 del CAPÍTULO 4 del TÍTULO V, respectivamente.*

**PARÁGRAFO 1.** *El documento a que se refiere el presente artículo relativo a los intentos de entrega de los objetos postales no tendrá que expedirse y diligenciarse en los eventos en que al primer intento de entrega se configure alguno de los motivos de devolución establecidos en los numerales 5.4.3.4.1, 5.4.3.4.2, 5.4.3.4.3 o 5.4.3.4.5 del ARTÍCULO 5.4.3.4 del CAPÍTULO 4 del TÍTULO V.*

**PARÁGRAFO 2.** *Las disposiciones del presente artículo no se serán aplicables a los envíos postales correspondientes al ámbito internacional saliente.*

**PARÁGRAFO 3.** *Los operadores postales que presten el servicio de Mensajería Expresa en el ámbito internacional entrante, una vez finalizadas las actividades aduaneras a cargo de la autoridad correspondiente, deben cumplir las disposiciones del presente artículo.*

Revisión y actualización de indicadores de calidad de los servicios postales	Cód. Proyecto: 2000-71-10	<b>Página 12 de 25</b>	
Documento de respuestas a comentarios	Actualizado: 11/01/2019	Revisado por: Diseño Regulatorio	Revisión No. 3
Formato aprobado por: Relacionamiento con Agentes: Fecha de vigencia: 24/08/2018			

## RESPUESTA DE LA CRC

Antes de dar respuesta a los comentarios allegados frente al segundo intento de entrega, presentamos un cuadro comparativo con las características de los servicios de correo y mensajería expresa, lo que permite conocer aspectos inherentes a la calidad con que se deben prestar dichos servicios, con la finalidad de hacer explícita la diferencia entre los mismos.

**Tabla 1. Características servicios de correo y mensajería expresa**

		Servicio		
		Correo		Mensajería expresa
		Envíos prioritarios	Envíos no prioritarios	
Características	Tiempo de entrega	Urbano: 1 día hábil Nacional: Según matriz de tiempos	Urbano: 2 días hábiles Nacional: Según matriz de tiempos	<b>Rapidez en la entrega</b> Local: 24 horas Nacional: 48 horas
	Intentos de entrega	1 intento de entrega	1 intento de entrega	Mínimo 2 intentos de entrega
	Prueba de entrega	No	No	Sí
	Guía	No	No	Sí
	Seguimiento o rastreo	No	No	Sí

Así pues, teniendo en cuenta que una de las características del servicio de mensajería expresa es la rapidez en la entrega, para este servicio se definió el indicador de velocidad que mide el tiempo de entrega de los objetos postales y toma como referencia la fecha en la cual fue impuesto el objeto postal por el usuario remitente y la fecha en la cual se lleva a cabo el primer intento de entrega, tal como se encuentra definido en la regulación vigente:

*"TIEMPO DE ENTREGA (D+N) EN EL SERVICIO POSTAL: <Definición corregida por el artículo 1 de la Resolución 5226 de 2017. El nuevo texto es el siguiente:> **Corresponde al tiempo transcurrido entre la fecha de imposición (D) de un objeto postal por parte del usuario remitente y la fecha de entrega al usuario destinatario (n) por parte del operador postal, medido en horas hasta el primer intento de entrega.***

*PARÁGRAFO. Las definiciones de **Ámbito Local**, **Ámbito Nacional**, **Ámbito Internacional saliente** y **Ámbito internacional entrante**, se refieren únicamente al ámbito y objeto de aplicación del artículo 5.4.1.1. Capítulo 4 Título V.<sup>4</sup> (NFT)*

<sup>4</sup> Numeral 2.10 del artículo 2 de la Resolución CRC 3095 de 2011, compilado en el Título I de la Resolución CRC 5050 de 2016.

Dicho esto, es claro que los operadores de servicios postales que presten el servicio de mensajería expresa deben cumplir con el indicador de velocidad establecido en la actual regulación y tener en cuenta dichos parámetros en la oferta y negociación de sus servicios. Ahora bien, es importante reiterar que la propuesta regulatoria no modifica en ningún sentido los plazos para este primer intento de entrega, por tanto, siguen vigentes los últimos indicadores y metas establecidos en la regulación.

Por lo expuesto anteriormente, esta Comisión manifiesta que de ninguna manera se están modificando las características del servicio de mensajería expresa, presentadas en la Tabla 1, ni se está generando una ampliación de los tiempos de entrega para el servicio de Mensajería Expresa, así como tampoco se abre la posibilidad para que los operadores negocien tiempos superiores a los establecidos actualmente en la normatividad.

De otra parte, otro elemento que diferencia el servicio de mensajería expresa del servicio de correo y lo convierte en un servicio premium es la cantidad de intentos de entrega que debe realizar el operador postal. Adicionalmente, es importante tener presente que, dentro de la prestación del servicio de mensajería expresa, los operadores postales pueden realizar intentos de entrega adicionales a los (2) dos intentos mínimos contemplados.

De igual forma, frente al segundo intento de entrega es importante recordar que actualmente la normatividad vigente establece que este segundo intento debe realizarse durante el día hábil siguiente al primer intento de entrega. Sin embargo, se ha evidenciado (a través de encuestas, mesas de trabajo y cifras del sector) que existe una gran probabilidad que no se logre realizar la entrega efectiva del objeto postal en el segundo intento, debido a que no hay cambios en las condiciones que impidieron la entrega en un primer intento.

Ahora bien, respecto a los comentarios de la CCCE, 4-72 y Domina, frente a las implicaciones de la ampliación del plazo para realizar el segundo intento de entrega, sobre el campo de fecha del próximo intento de entrega y sobre la verificación de datos, si bien en la propuesta regulatoria publicada se planteó la ampliación del plazo para realizar el segundo intento de entrega, previa corroboración de los datos del usuario destinatario, contactando por cualquier medio (virtual o físico) al usuario remitente y/o al usuario destinatario, esta Comisión ha considerado pertinente que la alternativa relacionada con el segundo intento de entrega sea incluida en la segunda fase del presente proyecto regulatorio, en la que se realizará una revisión integral del régimen de calidad postal vigente.

Sin embargo, es importante tener presente que una posible ampliación del plazo para el segundo intento de entrega no debe afectar el cumplimiento del indicador de velocidad, el cual se mide como el tiempo que transcurre entre la fecha de imposición de un objeto postal por parte del usuario remitente y el primer intento de entrega. Por el contrario, lo que busca el segundo intento es, en efecto, la entrega efectiva del objeto postal, ello teniendo en cuenta que según los resultados obtenidos de la encuesta realizada a los usuarios de servicios postales en el marco del estudio adelantado por la CRC en el año 2017, denominado "*DIAGNÓSTICO DE BARRERAS REGULATORIAS DEL SECTOR POSTAL Y HOJA DE RUTA*", los usuarios valoran significativamente que la entrega del objeto postal sea efectiva.

Revisión y actualización de indicadores de calidad de los servicios postales	Cód. Proyecto: 2000-71-10		<b>Página 14 de 25</b>
Documento de respuestas a comentarios	Actualizado: 11/01/2019	Revisado por: Diseño Regulatorio	Revisión No. 3
Formato aprobado por: Relacionamiento con Agentes: Fecha de vigencia: 24/08/2018			

**Tabla 2. Características servicio de mensajería expresa**

	<b>MENSAJERÍA EXPRESA (Urgencia y rapidez en la entrega)</b>	
<b>ASPECTO</b>	<b>Primer intento de entrega</b>	<b>Segundo intento de entrega</b>
<b>Tiempo</b>	Ámbito Local: 24 horas hábiles Ámbito Nacional: 48 horas hábiles	Un día hábil siguiente al primer intento fallido
<b>Indicador</b>	Sí, Indicador de Velocidad Local: 97% Nacional: 93%	No aplica
<b>Comparable con Correo</b>	Sí Urbano prioritario: un día hábil Urbano No prioritario: dos días hábiles Nacional: según matriz de tiempos	No aplica
<b>Modificación I fase del presente proyecto</b>	No	Sí De 1 a 3 días hábiles siguientes al primer intento fallido, previa corroboración de datos

Por otro lado, en relación con el comentario del literal “B” del numeral 3.2 expuesto por Domina, inicialmente es importante precisar que el numeral 8 del artículo 20 de la Ley 1369 de 2009, le otorgó la función a la CRC, de establecer un modelo único de prueba de entrega, con los motivos de devolución. Así pues, tal como se indicó en el documento de respuestas del proyecto regulatorio que culminó con la expedición de la Resolución CRC 3095 de 2011, norma mediante la cual se estableció dicha obligación, la Comisión estableció unos elementos mínimos que debe contener dicho documento, de forma que el mismo permita establecer las condiciones en las cuales se prestan los servicios de mensajería expresa y sean un soporte para la protección de los derechos de los usuarios, de conformidad con los principios de transparencia e información al usuario.

Sumado a lo anterior, la obligación de contar con un documento que evidencie la imposibilidad de realizar la entrega efectiva del objeto postal en un primer intento de entrega permite al usuario conocer la existencia de un envío a su nombre y al operador postal contar con una evidencia del cumplimiento de las actividades inherentes al servicio contratado por el usuario remitente. Por todo lo anterior no se acoje el comentario de Domina.



## 4. Comentarios sobre el régimen de protección de datos personales

### 4.1 Domina Entrega Total

Referente a la modificación que se realizaría al artículo 5.4.3.3. de la Resolución 5050 de 2016, expresa el alto grado de dificultad de que la guía contenga el número de celular y correo electrónico del destinatario; ya que, por motivos de seguridad personal y protección de datos personales, esta información no es proporcionada por el usuario remitente (por ejemplo, entidades financieras quienes están limitadas por la Circular 052 de 2014 emitida por la Superintendencia Financiera).

### 4.2 Efectivo Ltda. - Efecty

Respecto a la propuesta de ampliar el plazo para el segundo intento de entrega y específicamente, lo relacionado con la corroboración de los datos que permita la entrega efectiva del objeto postal, este operador solicita retirar las consideraciones relacionadas con la necesidad de contar con autorización previa, expresa e informada para el tratamiento de los datos personales, ello teniendo en cuenta que la recolección de datos en los servicios postales tiene origen legal en la Ley 1369 de 2009 y las respectivas resoluciones regulatorias expedidas por cada servicio, situación a la que resulta aplicable lo dispuesto en el literal c) del artículo 4º de la Ley 1581 de 2012, norma que refiriéndose al principio de libertad consagrado en el mencionado estatuto, dispuso: "*c) **Principio de libertad: El tratamiento sólo puede ejercerse con el consentimiento previo, expreso e informado del Titular. Los datos personales no podrán ser obtenidos o divulgados sin previa autorización, o en ausencia de mandato legal o judicial que releve el consentimiento***".

Lo anterior significa que la autorización para el tratamiento de datos personales se releva cuando existe mandato legal para su obtención, tal como ocurre para la prestación de servicios postales, donde eso sí, las empresas deben tener claramente publicadas las políticas de tratamiento de datos personales para conocimiento de sus usuarios.

## RESPUESTA DE LA CRC

Inicialmente es importante recordar que la Ley 1581 de 2012 establece obligaciones para todas las personas naturales y jurídicas en Colombia que almacenen bases de datos personales, las cuales deben tener un tratamiento especial. Para ello las personas obligadas, entre las que se encuentran los operadores postales, deben contar con los mecanismos necesarios para realizar el debido tratamiento de datos personales, suministrados por los usuarios de los servicios postales, en los términos descritos en dicha ley. Por lo tanto, los parámetros allí establecidos son de obligatorio cumplimiento en todo lo referente a la protección de datos personales, dicha obligatoriedad se extiende a cualquier autoridad que expida normatividad o regulación expedida en relación con datos personales, pues estas disposiciones deben ser concordantes con las de la citada ley.

Revisión y actualización de indicadores de calidad de los servicios postales	Cód. Proyecto: 2000-71-10		<b>Página 16 de 25</b>
Documento de respuestas a comentarios	Actualizado: 11/01/2019	Revisado por: Diseño Regulatorio	Revisión No. 3
Formato aprobado por: Relacionamiento con Agentes: Fecha de vigencia: 24/08/2018			



Inicialmente, frente a los comentarios de Domina y Efecty, referentes al tratamiento de datos personales, esta Comisión no acoge las sugerencias presentadas. Al respecto es menester indicar que, de conformidad con lo ya expuesto en la respuesta dada en la sección 1 del presente documento, las obligaciones de recolección de información consisten en que el operador postal incluya los campos establecidos para la guía, prueba de admisión y prueba de entrega, sin que ello implique una obligación para que el usuario suministre dicha información, pues la misma, como bien lo indicó Domina, es información de carácter personal y sensible sobre la cual debe existir autorización para el tratamiento de datos por parte de su dueño. No obstante, teniendo en cuenta la consideración expuesta en la sección 3, el operador tendrá la obligación de realizar un segundo intento de entrega en un término no mayor a 1 día hábil con la información que tenga disponible.

Si bien esta Comisión ha considerado pertinente que la alternativa relacionada con el segundo intento de entrega y en consecuencia la corroboración de datos sean analizadas en la segunda fase del presente proyecto regulatorio, el cumplimiento de la Ley 1581 de 2012 por parte de los operadores postales (cuando realizan recolección y/o tratamiento de datos personales) no implica incompatibilidad alguna con lo previamente establecido en la Ley 1369 de 2009, al contrario, se complementan entre sí.

## 5 Comentarios sobre el diagnóstico de los indicadores de calidad de los servicios postales

### 5.1. Servicios Postales Nacionales S.A. - 4-72

Respecto a las metas de calidad de los objetos postales, las cuales no fueron modificadas en esta primera fase del proyecto, el operador expresa no estar de acuerdo con las medidas propuestas, que en un ánimo de plasmar la "realidad operativa", buscan flexibilizar los tiempos de entrega, lo que generaría graves problemas que deben ser considerados en el Análisis del Impacto Normativo (AIN) tales como:

- Se impactará negativamente la percepción del usuario en materia de tiempos de entrega.
- Se abrirá una puerta para que los prestadores de servicio de mensajería negocien tiempos de entrega superiores a los establecidos por la normatividad, lo cual iría en contravía a la naturaleza del servicio de mensajería establecido en la Ley 1369 de 2009 que se caracteriza primordialmente por la urgencia.
- Se enviaría una señal al mercado en la cual los usuarios no percibirían la diferencia entre los tiempos de la mensajería que es urgente y los servicios de correo. En consecuencia, se daría una suboferta de servicios urgentes y una sobreoferta de los servicios sin dicha característica, como lo es el servicio de correo, cuyo único operador autorizado para su prestación es 4-72.
- La pérdida de ingreso que se tendría en los servicios de correo con la implementación de una mensajería "flexibilizada", incrementará el déficit del SPU, generará pérdida del mercado otorgado por

Revisión y actualización de indicadores de calidad de los servicios postales	Cód. Proyecto: 2000-71-10		<b>Página 17 de 25</b>
Documento de respuestas a comentarios	Actualizado: 11/01/2019	Revisado por: Diseño Regulatorio	Revisión No. 3
Formato aprobado por: Relacionamiento con Agentes: Fecha de vigencia: 24/08/2018			

la legislación vigente al Operador Postal Oficial, sin una mejora visible para el usuario de los diferentes servicios postales.

Por tanto, solicita revisar las medidas propuestas que cambian las reglas de los tiempos de los envíos de mensajería.

### RESPUESTA DE LA CRC:

Teniendo en cuenta lo descrito en el documento soporte y demás documentos asociados al presente proyecto regulatorio, en esta etapa se consideraron tres temáticas principales, a saber:

1. Mecanismos para la promoción del uso de herramientas tecnológicas
2. Efectividad en el segundo intento de entrega del objeto postal
3. Definición de la forma de medir los tiempos de entrega de los objetos postales

Así pues, en el caso de la tercera temática sobre la definición de la forma de medir los tiempos de entrega de los objetos postales, luego de varios análisis se consideró pertinente presentar al sector un diagnóstico preliminar, basado en la información con que cuenta la CRC, teniendo presente que en una segunda etapa se va a realizar una revisión exhaustiva de aquellos aspectos que pueden afectar la prestación del servicio postal y por ende incidir en el cumplimiento de los indicadores de calidad existentes a la fecha. Al respecto, es importante recordar que éste diagnóstico corresponde únicamente al análisis del tiempo que tienen los operadores postales para realizar el primer intento de entrega, el cual como se indicó líneas atrás, es el que está asociado con el indicador de velocidad para el servicio de mensajería expresa.

Dado lo anterior, el diagnóstico que se realizó de manera preliminar tiene como objetivo considerar algunos elementos internos y externos que afectan la operación postal en Colombia, tales como vías de difícil acceso, niveles de inseguridad, medios de transporte, retenes de control, entre otros, los cuales inciden directamente en la calidad de la prestación de los servicios postales y por tanto en el cumplimiento de la meta del indicador de velocidad.

Por lo anterior, dentro de éste diagnóstico previo se encontraron algunas variables que pueden estar afectando el cumplimiento de algunas metas de calidad, por lo que resulta importante indagar cómo las mismas deberían estar reflejadas en los indicadores, por ejemplo, conocer si los actuales tiempos de entrega de los objetos postales, desde la imposición hasta el primer intento de entrega del mismo, son acordes con la realidad logística y operativa del sector postal. Así las cosas, es importante precisar que dentro de este ejercicio no se establecen medidas respecto a la flexibilización en los tiempos de entrega ni se modifican las características propias del servicio de mensajería expresa y por tanto en este espacio no se considera procedente argüir sobre el impacto de un posible cambio en dichos tiempos.

Revisión y actualización de indicadores de calidad de los servicios postales	Cód. Proyecto: 2000-71-10		<b>Página 18 de 25</b>
Documento de respuestas a comentarios	Actualizado: 11/01/2019	Revisado por: Diseño Regulatorio	Revisión No. 3
Formato aprobado por: Relacionamiento con Agentes: Fecha de vigencia: 24/08/2018			

De otra parte, es importante tener presente que de acuerdo con lo establecido en la Ley 1369 de 2009 el servicio de mensajería cuenta con las características de urgencia, seguimiento, prueba de entrega, rastreo, entre otros, lo que lo diferencia del servicio de correo (ver Tabla 1); características que de ninguna manera pueden ser modificadas por la regulación expedida por la CRC. Sin embargo, las condiciones de calidad establecidas para este último servicio pueden servir de referente para la identificación de elementos que puedan tenerse en cuenta para definir los indicadores de calidad del servicio de mensajería expresa en un futuro.

No obstante, y tal como se indicó en el documento soporte del presente proyecto, la normatividad del Ministerio de Tecnologías de la Información y las Comunicaciones (MinTIC) relativa a indicadores de calidad del servicio de correo estableció tiempos exigentes para el servicio de envíos prioritarios en áreas urbanas, equiparando dichos tiempos con los ya establecidos por la normatividad vigente en materia de indicadores de calidad para el servicio de mensajería expresa.

Por último, se destaca que en temas de calidad lo que se busca es generar una senda de mejoramiento en la prestación de los servicios postales y por ello en la segunda etapa del presente proyecto se realizará la revisión integral de los indicadores y metas de calidad, de forma que se adecúen a las dinámicas propias del sector.

Por todo lo anterior, no se acogen los comentarios planteados por el operador.

## 6. Comentarios sobre aspectos no modificados en esta etapa del proyecto

### 6.1 Cámara Colombiana de Comercio Electrónico - CCCE

Respecto a la propuesta de obligar a los operadores logísticos de almacenar el bien en sus oficinas por un plazo de treinta (30) días calendario en los cuales únicamente el destinatario puede acercarse a reclamar el bien, considera CCCE que esta disposición va en contravía de lo establecido por la Ley 1369 de 2009 en lo que a derechos de los usuarios remitentes se refiere ya que expresamente se ha determinado que debe garantizarse la devolución de los envíos que no hayan sido entregados a los destinatarios.

Por lo tanto, estima CCCE que resulta una carga excesiva señalar que los bienes deberán quedar a disposición del destinatario, a cargo de un operador logístico quien hará el traslado de los costos que esto implica, bodegaje, al respectivo proveedor del bien. Así pues, dicha propuesta conllevaría a que los usuarios remitentes, que en muchas oportunidades suelen ser tiendas online, no puedan ofrecer servicios o soluciones integrales a los destinatarios finales (compradores online) tales como recogida en sus instalaciones, entrega personalizada, afectando así sus indicadores de servicio y por ende perjudicando la incorporación de Colombia en la Cuarta Revolución Económica.

### 6.2 Domina Entrega Total

Revisión y actualización de indicadores de calidad de los servicios postales	Cód. Proyecto: 2000-71-10		<b>Página 19 de 25</b>
Documento de respuestas a comentarios	Actualizado: 11/01/2019	Revisado por: Diseño Regulatorio	Revisión No. 3
Formato aprobado por: Relacionamiento con Agentes: Fecha de vigencia: 24/08/2018			

- 6.2.1 En cuanto a la modificación establecida en el artículo segundo del proyecto de resolución al artículo 5.4.3.1. referente al tiempo de entrega, solicita aclarar de forma explícita que las horas relacionadas en el cuadro se contabilizan como "hábiles" y no como corridas; teniendo en cuenta el horario laboral en que los mensajeros deben ejecutar sus funciones y la disposición de las personas, naturales y jurídicas, para recibir los objetos postales.
- 6.2.2 En el párrafo cuarto del texto que pretende modificar el texto del artículo 5.4.3.2. debe establecerse como momento oportuno de la interposición del objeto postal, la hora en la cual el producto ingresa en las instalaciones del operador; ya que es el verdadero momento en el que se inicia la manipulación del mismo conforme al proceso de alistamiento y clasificación de los productos, esto es el curso por la red postal debidamente establecida y seguida.
- 6.2.3 Considera necesario ampliar el término de disponibilidad en la página Web, o en los sistemas de consulta, de la prueba de entrega teniendo en cuenta que el tiempo de retorno desde los destinos rurales y/o de difícil acceso (nacionales) son mayores a los contemplados en el proyecto de resolución debido a la distancia y a los medios de transporte.
- 6.2.4 En cuanto a los motivos de devolución, relacionados en el artículo segundo que modificaría el artículo 5.4.3.8. es importante aclarar y corregir que la persona que "rehúsa recibir el objeto postal" no siempre es el "destinatario", teniendo en cuenta que la persona que se niega a recibir el producto es quien se encuentra en la dirección destino del mismo y atiende la visita del mensajero, y no siempre "el destinatario".
- 6.2.5 En cuanto al tiempo de respuesta, establecido en el último inciso del artículo 5.4.3.10., resalta que los dos días hábiles regulados para dar respuesta al usuario son insuficientes, ya que en la mayoría de los casos es necesario realizar auditorías de terreno que requieren más tiempo; además, el retorno de la respectiva prueba de entrega de algunos destinos lejanos, por motivo de distancia y transporte, requiere más días de contabilización.

### 6.3 Servicios Postales Nacionales S.A. - 4-72

6.3.1 Referente al Artículo 5.4.3.1, Párrafo 1, el cual establece lo siguiente:

*"Los parámetros de calidad establecidos en el cuadro anterior son metas de calidad promedio para el total de los envíos. Podrán existir casos en los cuales el tiempo de entrega de los envíos supere o sea inferior a los tiempos establecidos en las metas de calidad. Sin embargo, el promedio para el total de las entregas se debe ajustar a los porcentajes de cumplimiento establecidos. En todo caso, el operador postal de Mensajería Expresa estará en la obligación de cumplir con los tiempos de entrega estipulados en sus ofertas comerciales a los usuarios." SFT*

El operador arguye que en el subrayado texto se continúa dando la opción a los operadores de pactar tiempos de entrega superiores a los establecidos por la regulación para los servicios de mensajería

Revisión y actualización de indicadores de calidad de los servicios postales	Cód. Proyecto: 2000-71-10		<b>Página 20 de 25</b>
Documento de respuestas a comentarios	Actualizado: 11/01/2019	Revisado por: Diseño Regulatorio	Revisión No. 3
Formato aprobado por: Relacionamiento con Agentes: Fecha de vigencia: 24/08/2018			

expresa, lo cual, según 4-72, va en contravía de lo establecido en la ley 1369 en el literal d) del numeral 2.3 del artículo 3, el cual establece como una característica obligatoria de los servicios de mensajería expresa la rapidez en la entrega.

Adicionalmente, 4-72, expresa que este artículo contribuye a la profundización de una falta de claridad entre las diferencias de los servicios postales, específicamente entre los servicios de Correo y mensajería expresa, toda vez que una de sus principales diferencias es precisamente los tiempos de entrega. Este tipo de concesiones hacia los servicios de mensajería expresa impide a los usuarios identificar las diferencias entre los mencionados servicios postales.

Finalmente, menciona que la propuesta reduce la competencia en Mensajería y la traslada al servicio de correo donde el servicio se encuentra concesionado.

Por lo anterior, este operador propone la siguiente redacción:

*"PARÁGRAFO 1. Los parámetros de calidad establecidos en el cuadro anterior son metas de calidad promedio para el total de los envíos. Podrán existir casos en los cuales el tiempo de entrega de los envíos sea inferior a los tiempos establecidos en las metas de calidad. En todo caso, el operador postal de Mensajería Expresa estará en la obligación de cumplir con los tiempos de entrega estipulados en sus ofertas comerciales a los usuarios, sin que puedan pactarse tiempos de entrega superiores a los establecidos en el presente artículo."*

6.3.2 Por otro lado, respecto al servicio de mensajería expresa de objetos postales masivos, expresa lo siguiente sobre el Artículo 5.4.3.1., Parágrafo 5, el cual establece:

*"PARÁGRAFO 5. Los tiempos de entrega aplicables al servicio de Mensajería Expresa que tenga como fin la distribución de objetos postales masivos, corresponden a aquellos que sirvieron de base para el cálculo de la tarifa mínima de que trata el CAPÍTULO 5 del TÍTULO IV. En todo caso, estos tiempos de entrega deberán contarse desde el momento en el cual el objeto postal ha sido admitido por el operador postal en su forma definitiva."*

El subrayado texto no es claro en cuanto a los tiempos de entrega establecidos, debido a que ni en la resolución 2567 de 2010, ni en el documento Definición de la tarifa mínima para el envío de objetos postales masivos en el servicio de mensajería expresa en Colombia de mayo 12 de 2010, ni en la resolución 5050 de 2016, se mencionan o establecen los tiempos de entrega que sirvieron como base para el cálculo de la tarifa mínima de que trata el CAPÍTULO 5 del TÍTULO IV.

Así, expresa que, *"teniendo en cuenta que la ley 1369 no definió un servicio específico para la distribución de objetos postales Masivos, y que la distribución que aquí se trata se realiza a través de la licencia Mensajería Expresa, dichos objetos deben cumplir las características mínimas establecidas por la citada ley para esta modalidad de servicio, siendo una de ellas la rapidez en la entrega, debiendo*

Revisión y actualización de indicadores de calidad de los servicios postales	Cód. Proyecto: 2000-71-10		<b>Página 21 de 25</b>
Documento de respuestas a comentarios	Actualizado: 11/01/2019	Revisado por: Diseño Regulatorio	Revisión No. 3
Formato aprobado por: Relacionamiento con Agentes: Fecha de vigencia: 24/08/2018			

*entonces aplicarse a este tipo de envíos los mismos tiempos de entrega definidos para la Mensajería Expresa, debiendo quedar claro en el ARTÍCULO 5.4.3.1”.*

Por lo expuesto anteriormente, este operador propone eliminar el citado párrafo, ya que a través de éste se establece un trato diferencial en cuanto a los tiempos de entrega para el manejo de un tipo específico de envíos, cuando en realidad no existe dicha diferenciación en las normas o disposiciones legales.

### 6.3.3 Artículos 5.4.3.6 y 5.4.3.7

Menciona que ley postal no definió como un servicio diferente la Mensajería Expresa cuando a través de esta se distribuyan objetos postales masivos, toda diferenciación que hacia un tipo específico de objeto postal se haga para su distribución, crea en la práctica un nuevo tipo de servicio postal, algo que excede las competencias mismas de la CRC, competencias que en cuanto a los objetos postales masivos se limitan a definir una tarifa mínima cuando se realice su distribución a través del servicio de Mensajería Expresa (artículo 12, Ley 1369 de 2009) y que frente a los tipos de servicios postales se limitan a la regulación de la calidad con la que se prestan aquellos servicios postales distintos al SPU, servicios tales que están definidos en el artículo 3, numeral 2 de la citada ley.

Por lo anterior, solicita que por medio de los artículos 5.4.3.6 y 5.4.3.7, se eliminen de la Resolución 5050 de 2016 toda aquella reglamentación que genere diferencias en cuanto a los criterios de calidad que se deben garantizar para la distribución de los diferentes tipos de objetos postales, sean estos individuales o masivos. Siempre que la distribución de objetos postales se realice a través del Servicio de Mensajería Expresa se deben cumplir las características mínimas definidas en la ley y los criterios de calidad definidos en los artículos 5.4.3.1, 5.4.3.2, 5.4.3.3, 5.4.3.4, 5.4.3.5 y 5.4.3.6 del presente proyecto de resolución.

### 6.3.4 Artículo 5.4.3.9

Expresa que en el mencionado artículo se mantiene la obligatoriedad para los operadores del servicio de Mensajería Expresa de almacenar por 30 días los envíos que luego del segundo intento no se hayan podido entregar de manera efectiva. Esto, además de generar costos adicionales a los operadores que a su vez lleva a un encarecimiento del servicio de cara a los usuarios, afecta en gran medida al usuario remitente, por lo tanto sugieren eliminar dicha consideración y proponen que dicho inciso quede de la siguiente forma:

“Si después de dos (2) intentos no se logra llevar a cabo la entrega del objeto postal, éste se considerará como no distribuible, caso en lo cual se debe dar aplicación a lo dispuesto en el ARTÍCULO 5.4.5.2 del CAPÍTULO 4 del TÍTULO V. Sin perjuicio de lo anterior, los operadores de Mensajería Expresa podrán dentro de los tiempos de entrega establecidos, efectuar los intentos que consideren necesarios con el fin de efectuar la entrega del objeto postal al usuario destinatario registrado en la guía, para lo

Revisión y actualización de indicadores de calidad de los servicios postales	Cód. Proyecto: 2000-71-10		<b>Página 22 de 25</b>
Documento de respuestas a comentarios	Actualizado: 11/01/2019	Revisado por: Diseño Regulatorio	Revisión No. 3
Formato aprobado por: Relacionamiento con Agentes: Fecha de vigencia: 24/08/2018			

cual deberá expedir un documento por medios físicos o electrónicos en el que informe que tuvo lugar un intento de entrega. ”

Adicionalmente, propone eliminar el Parágrafo 4 de dicho artículo, el cual dispone lo siguiente:

*"Parágrafo 4. Cuando el servicio de Mensajería Expresa tenga como fin la distribución de objetos postales masivos, el operador postal como mínimo deberá efectuar un (1) intento de entrega. En todo caso el operador deberá dejar, en el domicilio del usuario destinatario, el documento en el cual se informa que tuvo lugar dicho intento de entrega."*

### 6.3.5 Artículos 5.4.3.10 y 5.4.3.13

En concordancia con las observaciones presentadas frente a los artículos 5.4.3.6 y 5.4.3.7, y algunos otros apartes del presente proyecto, se están generando criterios de calidad diferentes para un único servicio de Mensajería Expresa, que no solo desdibujan continuamente la naturaleza del servicio mismo, sino también desdibujan la naturaleza de los servicios de Correo, toda vez que se asumen características propias de estos últimos y se le aplican a la mensajería expresa cuando de objetos postales masivos se trata.

#### PROPUESTA:

Bajo la observación que antecede, se hace necesario eliminar en su totalidad los párrafos de los artículos 5.4.3.10 y 5.4.3.13.

## RESPUESTA DE LA CRC

Se recuerda que tanto en el documento soporte como en el proyecto de resolución presentado para comentarios de los agentes interesados, se dejó claro que la intervención de la Comisión en esta etapa estaba enfocada en las tres temáticas señaladas: i. Mecanismos para la promoción del uso de herramientas tecnológicas, ii. Efectividad en el segundo intento de entrega del objeto postal y iii. Definición de la forma de medir los tiempos de entrega de los objetos postales, por lo que, si bien se reenumeró la Sección 3 del CAPÍTULO 4 TÍTULO V de la Resolución CRC 5050 de 2016, solo fueron modificadas aquellas disposiciones relacionadas con las alternativas de carácter regulatorio definidas y evaluadas en el documento soporte.

Así las cosas, a continuación se relacionan los artículos originales de la Sección 3 del Capítulo 4 del Título V de la Resolución 5050 de 2016, así como las modificaciones realizadas en el artículo 2 de la propuesta regulatoria con la finalidad de esclarecer las disposiciones sobre las cuales la CRC realizó análisis de impacto regulatorio:

Revisión y actualización de indicadores de calidad de los servicios postales	Cód. Proyecto: 2000-71-10		<b>Página 23 de 25</b>
Documento de respuestas a comentarios	Actualizado: 11/01/2019	Revisado por: Diseño Regulatorio	Revisión No. 3
Formato aprobado por: Relacionamiento con Agentes: Fecha de vigencia: 24/08/2018			



RESOLUCIÓN 5050 DE 2016	PROPUESTA REGULATORIA	MODIFICACIÓN	ORIGEN DE LA MODIFICACIÓN
<b>ARTÍCULO 5.4.3.1.</b>	ARTÍCULO 5.4.3.1.	Eliminó las metas anuales progresivas y dejó como única meta la última establecida sin límite temporal alguno	Simplificación normativa
<b>ARTÍCULO 5.4.3.2.</b>	ARTÍCULO 5.4.3.2.	Ninguna	No se modifica el contenido del artículo
<b>ARTÍCULO 5.4.3.3.</b>	ARTÍCULO 5.4.3.3.	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Dividió el contenido del artículo dejando en este lo correspondiente a la guía.</li> <li>2. Adicionó un campo en la guía para seleccionar el medio a través del cual el usuario desea recibir la prueba de admisión (correo electrónico, página web o físico).</li> <li>3. Adicionó los siguientes campos en la guía, dentro de los datos del destinatario y del remitente: dirección de correo electrónico y teléfono celular</li> <li>4. Estableció la opción de reemplazar la guía impresa con todos los campos, por un adhesivo o etiqueta que contenga el código de barras o un código QR y el identificador del envío.</li> </ol>	Mecanismos para la promoción del uso de herramientas tecnológicas
	ARTÍCULO 5.4.3.4.	Nuevo artículo en la regulación que establece las condiciones para expedir la prueba de admisión en los servicios de mensajería expresa	Mecanismos para la promoción del uso de herramientas tecnológicas
<b>ARTÍCULO 5.4.3.3.</b>	ARTÍCULO 5.4.3.5.	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Dividió el contenido del artículo dejando en este lo correspondiente a la prueba de entrega.</li> <li>2. Adicionó los siguientes campos en la prueba de entrega, dentro de los datos del destinatario y del remitente: dirección de correo electrónico y teléfono celular.</li> </ol>	Mecanismos para la promoción del uso de herramientas tecnológicas
<b>ARTÍCULO 5.4.3.3.</b>	ARTÍCULO 5.4.3.6.	Dividió el contenido del artículo dejando en este lo correspondiente a la guía de los envíos masivos	No se modifica el contenido del artículo



RESOLUCIÓN 5050 DE 2016	PROPUESTA REGULATORIA	MODIFICACIÓN	ORIGEN DE LA MODIFICACIÓN
<b>ARTÍCULO 5.4.3.3.</b>	ARTÍCULO 5.4.3.7.	Dividió el contenido del artículo dejando en este lo correspondiente a la prueba de entrega de los envíos masivos	No se modifica el contenido del artículo
<b>ARTÍCULO 5.4.3.4.</b>	ARTÍCULO 5.4.3.8.	Cambió la numeración del artículo 5.4.3.4 al 5.4.3.8	No se modifica el contenido del artículo
<b>ARTÍCULO 5.4.3.5.</b>	ARTÍCULO 5.4.3.9.	Cambió la numeración del artículo 5.4.3.5 al 5.4.3.9	No se modifica el contenido del artículo
<b>ARTÍCULO 5.4.3.6.</b>	ARTÍCULO 5.4.3.10.	Cambió la numeración del artículo 5.4.3.6 al 5.4.3.10	No se modifica el contenido del artículo
<b>ARTÍCULO 5.4.3.7.</b>	ARTÍCULO 5.4.3.11.	Cambió la numeración del artículo 5.4.3.7 al 5.4.3.11	No se modifica el contenido del artículo
<b>ARTÍCULO 5.4.3.8.</b>	ARTÍCULO 5.4.3.12.	Cambió la numeración del artículo 5.4.3.8 al 5.4.3.12	No se modifica el contenido del artículo
<b>ARTÍCULO 5.4.3.9.</b>	ARTÍCULO 5.4.3.13.	Cambió la numeración del artículo 5.4.3.9 al 5.4.3.13	No se modifica el contenido del artículo

En razón a lo anterior, los comentarios listados en esta sección no pueden ser analizados ni acogidos dado que los temas a los que hacen referencia no fueron directamente estudiados ni modificados dentro de esta primera fase del proyecto regulatorio, por lo cual acogerlos iría en contra de lo dispuesto en la metodología de Análisis de Impacto Normativo que debe surtirse previo a la expedición de una regulación de carácter general.

No obstante, frente a los comentarios de 4-72 debe aclararse que la regulación, tanto la vigente como la que se propone en el presente proyecto, de ninguna manera modifica las condiciones en la prestación del servicio de mensajería expresa (ver Tabla 1) ni las características que determina la Ley, tal como se ha reiterado en el presente documento, donde se deja claro que la rapidez en la entrega del objeto postal es la característica más importante del servicio de mensajería expresa y que el tiempo de entrega de los objetos postales se mide desde la imposición del envío hasta el primer intento de entrega.

Finalmente, nos permitimos recordar a los agentes interesados que en la segunda fase del presente proyecto regulatorio se realizará una revisión integral del régimen de calidad de los servicios postales, en el cual se podrán revisar dichos aspectos, razón por la cual la CRC los invita a participar activamente en la construcción y desarrollo de dicha fase.