

Bogotá D.C., noviembre 8 de 2021

Señores  
**Comisión de Regulación de Comunicaciones**  
revregimencalidadpostal@crcom.gov.co  
Vía Correo Electrónico

---

**Ref. comentarios a 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”**

Respetados señores,

Por medio del presente documento queremos agradecerles la oportunidad de hacernos partícipes del proceso de construcción regulatoria para el sector de tecnologías de la información y las comunicaciones, y específicamente convertirnos en un actor gremial clave en la modificación de la Resolución que regula los parámetros, indicadores y metas de calidad del servicio de giros postales.

En este sentido, y en cumplimiento de nuestro mandato gremial, presentamos las siguientes observaciones:

(i) 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 el retiro del mismo”.*

Consideramos 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 el servicio y las condiciones de prestación del servicio. Es por ello que consideramos que este término pueda extenderse a un periodo de al menos diez (10) días hábiles.

- (ii) ARTÍCULO 5.4.4.3. MODELO ÚNICO DE PRUEBA DE ENTREGA PARA EL SERVICIO DE GIROS NACIONALES.

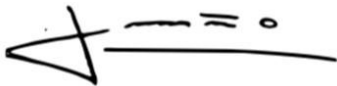
“(...) 8. *Motivos de devolución del giro postal*”.

Consideramos que debe eliminarse este campo adicional.

- (iii) ARTÍCULO 5.4.4.6. RASTREO EN LOS SERVICIOS DE GIROS NACIONALES

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 podría eliminarse este campo. En todo caso, estas modificaciones al servicio 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.

Cordialmente,

A handwritten signature in black ink, consisting of a stylized, somewhat abstract shape that resembles a large letter 'J' or 'A' followed by a horizontal line and a small circle.

**JUAN ANDRÉS CARREÑO CARDONA**  
Presidente  
ASOPOSTAL