

Bogotá D.C., junio 25 de 2021

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

Ref. Consulta sectorial Revisión Integral del Régimen de Calidad de los Servicios Postales- Fase II

Respetados señores,

Por medio del presente documento queremos agradecerles la oportunidad de hacernos partícipes del proceso de construcción de política pública para el sector de tecnologías de la información y las comunicaciones, y específicamente convertirnos en un actor gremial clave en la revisión integral del Régimen de Calidad de los servicios postales

En este sentido, y en cumplimiento de nuestro mandato gremial, damos respuesta a la consulta sectorial incluida en la Revisión Integral del Régimen de calidad de los servicios postales en nombre de la ASOCIACIÓN DE EMPRESAS DE SERVICIOS POSTALES -ASOPOSTAL.

COMENTARIO PRELIMINAR.- Consideramos de alta importancia evidenciar que en la definición del Marco Legal y Regulatorio del sector, solo se está teniendo en cuenta la Ley 1369 de 2009, sin mencionar otra norma de crucial importancia y rango constitucional que es la Ley 1442 de 2011 por medio de la cual se aprueba el "Acuerdo relativo a los servicios postales de pago" firmado en Ginebra, el 12 de agosto de 2008. En esta norma se regulan todas las modalidades de servicios de giro postal, donde se incluyen además del giro en efectivo, el giro de pago, el giro de transferencia y el giro de depósito.

Desde nuestro punto de vista, no es posible hacer una revisión integral del régimen de calidad de los servicios postales de pago sin tener en cuenta esta norma y sin tener en cuenta la ampliación del espectro de prestación de los servicios postales de pago y de aumento exponencial de la calidad de la prestación que supondría la autorización para estos servicios adicionales al giro en efectivo.

En definitiva un análisis del régimen de calidad dejando de lado esta norma y los tres servicios postales de pago que ella incorpora al ordenamiento jurídico colombiano es un análisis incompleto que desconoce el altísimo potencial de estos servicios y la necesidad de su pronta autorización por parte del MinTIC.

1. ¿Está de acuerdo con el problema identificado en este documento?

En el documento se identifica como problema que el régimen de calidad de los servicios postales de pago no responde a las condiciones actuales de su prestación y no promueve el mejoramiento en la calidad del servicio. Se plantea específicamente para el caso de los giros postales de pago que el indicador de velocidad del giro está sin duda por encima de la meta del 99% y que por lo tanto este indicador no evidencia otros aspectos que puedan afectar la calidad del servicio.

En otras palabras, como el indicador establecido se cumple se considera que se deben establecer otros indicadores que permitan determinar la calidad del servicio.

Es importante tener en cuenta frente a este planteamiento del problema que de acuerdo con cifras de la Superintendencia de Industria y Comercio a diciembre de 2020 del porcentaje del total de las PQR del sector, solo el 9% correspondió al sector postal de pagos, un porcentaje muy bajo del total de reclamaciones, de los cuales de acuerdo con el Gráfico 18 del documento de revisión el 69% corresponden a solicitudes o requerimientos de información, por lo que la cifra total de PQRS por calidad en el servicio se limita a un 2,79% del total de las PQRS del sector.

Se evidencia con este análisis, que la prestación del servicio del sector de los operadores postales cuenta con unos altísimos estándares de calidad en la prestación del servicio, con un porcentaje mínimo de PQRS en la realización de más de 134.797.595 en el año 2020, en más de 42,000 puntos de atención al público en todos los municipios del país.

Teniendo en cuenta lo anterior, en nuestro concepto es necesario definir mejor el problema ya que se menciona que el servicio no responde a las necesidades actuales, lo que ya se ha expuesto que no se sustenta en las cifras más recientes disponibles, por lo que consideramos que debe delimitarse más que otros aspectos pueden afectar la calidad del servicio.

Consideramos por lo tanto que más que nuevos indicadores de calidad es importante analizar las causas por las que los operadores postales de pago pueden no estar proporcionando todos los servicios requeridos por su base de usuarios, especialmente en relación con los servicios postales adicionales al giro en efectivo que se encuentran contemplados en la Ley 1442 de 2011.

2.- Frente al problema planteado ¿considera que las causas presentadas en este documento son las que generan el problema definido?

Atendiendo lo expuesto en el punto anterior, consideramos que no existe la identificación de un problema de calidad concreto, por lo que en el mismo sentido no se identifica una causa específica que lo genere. Ahora bien, en relación con la

causa planteada en el numeral 2.1.4.3 relacionada con las nuevas dinámicas en el comportamiento del comercio electrónico y los servicios postales, es importante puntualizar que los operadores postales de pago son un actor clave en la actividad de pago de la cadena y que la causa para que este papel no haya desplegado todo su potencial es la no aprobación de los servicios postales de giro de pago, giro de depósito y giro de transferencia preceptuados en la Ley 1442 de 2011.

Existe un sector importante de la población sin acceso a productos financieros de uso habitual en el comercio electrónico y sin las habilidades digitales requeridas o que simplemente desconfía de su uso. Este escenario evidencia que los operadores postales de pago pueden convertirse en actores fundamentales en la lucha para superar estas barreras, ya que generan confianza en sus usuarios y puede ser un actor fundamental para ayudar a los usuarios en su proceso de digitalización.

Un alto porcentaje de consumidores que actualmente no son usuarios de comercio electrónico o que hacen sus compras en línea usando medios de pago físicos, son usuarios de los operadores postales de pago con los que desarrollan un alto nivel de confianza, lo que convierte a estas compañías en el intermediario ideal para lograr la migración de esta población al mercado digital.

Esta migración sería posible a través de un mecanismo principal que es la autorización a los operadores postales de pago por parte del MinTIC para la prestación de los servicios postales adicionales al giro en efectivo, integrados al ordenamiento jurídico colombiano a través de la ley 1442 de 2011, a saber el giro de depósito, el giro de transferencia y el giro de pago.

Estos esquemas de servicios postales pendientes de autorización, se constituyen en el medio para lograr la migración de usuarios de canales de pago físicos a canales de pago digitales con apoyo en el atributo de confianza que ya han desarrollado ampliamente los operadores postales de pago con sus usuarios, aumentando significativamente el acceso al comercio electrónico y derrotando las barreras identificadas para la consolidación de esta cadena de valor, como así se plantea en el Plan de Modernización del Sector Postal 2020-2024.

3.- Frente al problema planteado ¿adicionaría una causa? En caso afirmativo por favor indicarla y justificarla.

Teniendo en cuenta todo lo anteriormente expuesto, consideramos que se puede adicionar como causa del problema la limitación para prestar los servicios descritos en el punto anterior, lo que supone que no se esté ofreciendo a los usuarios todo el portafolio de servicios que permitiría profundizar en la inclusión de toda la población usuaria de los servicios postales de pago, que coincide en muchos casos con la población más vulnerable del país.

4.- Frente al problema planteado ¿considera que las consecuencias expuestas en el presente documento tienen relación directa con la materialización del problema?

Frente a este punto reiteramos que es necesario definir con mayor exactitud el problema para así determinar las consecuencias, asimismo al definir como causa la no autorización para la prestación de servicios postales complementarios al giro en efectivo, la consecuencia directa sería la no apropiación y aprovechamiento de estos canales por parte de los usuarios, que una vez aprobados darían lugar a nuevos indicadores de calidad atendiendo a las características de estos nuevos servicios.

5.- Frente al problema planteado ¿Adicionaría una consecuencia?

Frente a este punto consideramos que, al requerir que el problema sea replanteado, tanto sus causas como sus consecuencias deben ser ajustadas, como lo hemos expuesto en las respuestas anteriores.

Igualmente consideramos que los indicadores de calidad establecidos actualmente no permiten plantear oportunidades de mejora en la prestación del servicio por dos razones fundamentales:

(i) Los indicadores deben reflejar todas las variables en la prestación del servicio y no exclusivamente dos para así poder plantear oportunidades de mejora acordes como el servicio.

(ii) La inclusión de nuevas tecnologías de la información permitirá agregar nuevos indicadores de calidad en el servicio desde la percepción o experiencia del usuario final en relación con el servicio prestado.

6.- considera que existen otros grupos de valor que deben tenerse en cuenta en el desarrollo del presente proyecto regulatorio?

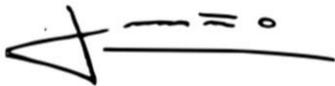
No, consideramos que se están teniendo en cuenta los grupos de valor involucrados en la revisión del régimen de calidad.

7.- Indique las observaciones y/o comentarios adicionales que considere pertinente mencionar en relación con la revisión del régimen de calidad de los servicios postales.

Como observación general consideramos que en el diagnóstico se concluye que hay una necesidad de mejora de los servicios postales de pago, lo cual no es una consecuencia necesaria del problema planteado toda vez que el problema radica en la falta de indicadores pertinentes, lo cual no supone que exista una baja calidad en la prestación del servicio, sino simplemente que los indicadores que existen se cumplen y se desconoce si debe haber indicadores adicionales que no se estén cumpliendo, lo cual parece improbable teniendo en cuenta el bajo porcentaje de PQRS presentado en el sector.

Por último, queda reiterar que en línea con todo lo manifestado anteriormente, ponemos de presente la importancia para el servicio a la comunidad de que el MinTIC con apoyo de la CRC autoricen mediante Decreto (que ya se encuentra proyectado) las otras modalidades de pago autorizadas en la Ley 1442 de 2011 , y que de esta forma no se traslade la regulación de estos servicios al Ministerio de Hacienda, derogando con ello todas y cada una de las facultades regulatorias del MinTIC estipuladas en la Ley 1369 de 2009.

Cordialmente,

A handwritten signature in black ink, consisting of a stylized, somewhat abstract scribble that appears to be the name "Juan Andrés Carreño Cardona".

JUAN ANDRÉS CARREÑO CARDONA
Presidente
ASOPOSTAL