



Bogotá D.C., 25 de junio de 2021

Señores,

COMISIÓN DE REGULACIÓN DE COMUNICACIONES

revregimencalidadpostal@crcom.gov.co

La Ciudad

Asunto: Repuesta a la Consulta sectorial del Documento “*Formulación del Problema y objetivos*” en relación con el Régimen de Calidad de los Servicios Postales.

Apreciados Señores,

En nuestra calidad de Operador Postal Oficial, de ante mano agradecemos la invitación a observar el proyecto regulatorio “*Revisión integral del régimen de calidad de los servicios postales - Fase II*”, por lo tanto, en atención a la problemática que se plantea en el documento “*Formulación del problema y objetivos*”, la cual concluye que el régimen de calidad de los servicios postales, específicamente en lo que se refiere a los servicios de mensajería expresa y giros postales nacionales, no responde a las condiciones actuales de su prestación y no promueve el mejoramiento en la calidad del servicio, se atiende a la consulta sectorial por 4-72 de la siguiente manera, conforme un análisis de distintas áreas:

- 1. ¿Está de acuerdo con el problema identificado en este documento? En caso de no estar de acuerdo, explique sus motivos, aporte evidencia al respecto y proponga un problema alternativo con sus respectivas causas y consecuencias.**

R//: Estamos de acuerdo, sin embargo, se deben tener en cuenta varios aspectos en su planteamiento:

1. Cuando indica en la definición del problema que el régimen de calidad no responde a las condiciones actuales, da la impresión o se entiende que el servicio postal hubiese evolucionado o cambiado por el paso del tiempo, sin embargo, el mismo no ha tenido una evolución significativa en su forma de prestación y las condiciones actuales son iguales a las que estaban cuando se definieron los actuales indicadores técnicos. Es decir, si bien actualmente se tienen cadenas de valor extendidas que se deben observar para el cálculo de los indicadores, muchas de estas actividades no hacen parte del servicio postal.
2. En el caso de Giros Postales, se debe analizar el adicionarse indicadores de calidad para el servicio que sean adecuados para su medición.
3. No se debe perder de vista la urgencia que caracteriza los servicios expresos.
4. Se debe tener en cuenta que no solo el tema electrónico se encuentra sin una normatividad integral, sino que los servicios físicos también





cuentan con dicha deficiencia frente a los servicios de transporte de carga, que a nivel urbano no tiene ningún tipo de control y a nivel nacional tiene normas más flexibles que las postales.

5. De igual forma, la entidad debe tener en cuenta la infraestructura vial, fluvial y/o aérea del país, falta de conectividad a internet en zonas alejadas del país. Inconvenientes con agentes ajenos a la operación de los operadores postales que implican retenciones y demoras injustificadas frente a la prestación del servicio postal. Falta de herramientas tecnológicas que garanticen la fluidez de la revisión de los envíos internacionales salientes por parte de las autoridades policivas (antinarcóticos) que verifican el contenido de los envíos intermitente y que pueden afectar el cumplimiento de la promesa de valor ofrecida en los servicios.
6. La falta de regulación en materia de servicios electrónicos/tecnológicos de envío de notificación, por parte del Estado u otros, dio cabida a que existan vacíos frente a quienes deben de brindar estos servicios, lo que imposibilita una homogenización en temas de calidad de dicho servicio o el reconocimiento cuando intervienen servicios postales electrónicos.

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

R//: Estamos de acuerdo con las causas con algunos comentarios:

1. En la causa que hace referencia al indicador de velocidad del servicio mensajería expresa, se sugiere incluir o tener en cuenta un ámbito adicional para trayectos con ciudades o municipios de difícil acceso; estos no se deben medir de la misma forma que se hace con trayectos de ciudades principales. Como su nombre lo indica, la logística se hace mucho más dispendiosa para lograr la entrega del envío, pero sin que se pierda la urgencia en su prestación.
2. Ahora bien, si estos destinos llegasen a medirse de otra forma sería un gran incentivo para que los operadores de mensajería incorporaran más destinos a zonas rurales en su cobertura.
3. En materia de dudas en la interpretación otorgada a los indicadores de calidad por parte de los operadores, esto no solo sucede en envíos masivos sino en el servicio individual.

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

R//: Se podrían analizar las siguientes causas:

1. Evaluar si una causa del problema se debe a la baja utilidad que representan los servicios postales físicos por los costos asociados en su prestación, lo cual no permite tener personal especializado y mayores inversiones para atender las actividades requeridas por las autoridades públicas con mayor calidad. Es decir, la prestación de los servicios postales requiere una infraestructura y personal que lleve a cabo toda la cadena del servicio, especialmente los servicios en entrega de objetos postales, lo cual hace estrecho los márgenes de utilidad del servicio, haciendo que el sector tenga





mayores dificultades para invertir en la mejora de los sistemas de información y personal más especializado.

2. Frente al problema planteado consideramos que, la población atendida por los Operadores Postales de Pago no contempla sustitutos para la prestación del servicio debido a que, el principal atributo de calidad que tienen en cuenta o evalúan es el tiempo de entrega. Sería importante adicionar la inclusión y educación financiera como causa del problema, debido a que no se tienen parámetros de comparación de calidad del servicio adicionales.
3. De igual forma debe tener en cuenta los siguientes aspectos:
 - a. La infraestructura vial, fluvial y/o aérea del país.
 - b. Falta de conectividad a internet en zonas alejadas del país.
 - c. Inconvenientes con agentes ajenos a la operación de los operadores postales que implican retenciones y demoras injustificadas frente a la prestación del servicio postal.
 - d. Falta de herramientas tecnológicas que garanticen la fluidez de la revisión de los envíos internacionales salientes por parte de las autoridades policivas (antinarcóticos) que verifican el contenido de los envíos intermitente y que pueden afectar el cumplimiento de la promesa de valor ofrecida en los servicios, ya que, si esto queda a cargo de los operadores, esto genera sobre costos, además que, si lo hiciera el mismo operador, podría afectar la transparencia en dicha revisión.
4. **Frente al problema planteado, ¿Considera que las consecuencias expuestas en el presente documento tienen relación directa con la materialización del problema?**

R//: Estamos de acuerdo con las consecuencias y es importante identificar dentro de las nuevas ofertas de servicios de los operadores, cuales son mejoras del servicio postal y representan un avance tecnológico y cuales son actividades agregadas a la cadena de valor de los operadores, que no se prestan como empresas postales sino como empresas de transporte, de logísticas, de gestión documental, entre otras actividades que se desarrollan de forma integral.

5. **Frente al problema planteado, ¿Adicionaría una consecuencia? En caso afirmativo, por favor indicarla y justificarla.**

R//: Consideramos evaluar lo siguiente:

- i. Una consecuencia adicional es el desarrollo de servicios centrados en la regulación y no en las necesidades del cliente. El desarrollo de servicios financieros centrados en las necesidades del cliente garantiza inclusión y educación financiera.
- ii. Frente a la consecuencia *“Bajos incentivos para atender rutas y destinos en zonas rurales y apartadas del país”*, se debe analizar que actualmente se debe incentivar el operador postal oficial que tiene la obligación de cubrimiento a nivel nacional, con mayores inversiones para la mejora en su prestación, pues las empresas de mensajería expresa explotan el segmento de envíos urgentes y se focalizan donde obtienen utilidad en la prestación del servicio, para lo cual el Estado otorga licencia en el marco del monopolio





que ostenta sobre los servicios postales, pero lo efectúa únicamente para los envíos urgentes.

6. **¿Considera que existen otros grupos de valor que deben tenerse en cuenta en el desarrollo del presente proyecto regulatorio? En caso afirmativo, por favor indíquelos.**

R//: Ponemos a consideración los siguientes:

Incluir entidades vigiladas por la Superintendencia Financiera y Fintech para estructurar un servicio integral que satisfaga las necesidades reales de los usuarios de los giros postales.

Tener en cuenta las empresas de Mensajería Electrónica Masiva y Aplicaciones de mensajería que prestan de forma aparentemente ilegal servicios postales aprovechando las APP.

Ministerio de Transporte, Superintendencia de Transporte, Instituto Nacional de Vías o INVIAS, Policía Nacional PONAL, Fuerzas Militares FF.MM.

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.**

Debe tenerse en cuenta las atribuciones que le dan derecho al operador postal oficial de expandir y comercializar el servicio de correo individual y masivo, así como su regulación ante los demás operadores postales de mensajería expresa, la cual por falta de vigilancia no permite el crecimiento de este servicio. Por ejemplo, se observa la entrega de facturas de servicios públicos bajo puerta y sin urgencia, donde actúan algunas empresas de mensajería, pero especialmente actores que no tienen habilitación para servicios postales, para lo cual estos estudios deben identificar los sectores ilegales y las fallas en los mercados, con el fin de fortalecer el sector postal trayendo los mercados que están en operadores ilegales, lo cual beneficia el sector en general.

Agradecemos la atención prestada y esperamos que los comentarios y respuesta a la consulta sectorial sirvan de orientación en la toma de decisión de la mejor alternativa regulatoria.

Cordialmente,

Servicios Postales Nacionales S.A.

Proyectó: Andrés Felipe Gnecco Cotes – judicante OAJ

Revisó: Javier Felipe Aristizabal – Líder de Regulación



Servicios Postales Nacionales S.A.

Diagonal 25G N° 95A - 55 Bogotá · Línea Bogotá: (57 1) 472 2000
Nacional: 01 8000 111 210 · Código Postal: 110911 · www.4-72.com.co

