

Bogotá D.C.

SUPERINTENDENCIA DE INDUSTRIA Y COMERCIO

RAD: 21-246605- -0-0

FECHA: 2021-06-21 10:17:31

DEP: 10 OFICINA ASESORA JURÍDICA

EVE: SIN EVENTO

TRA: 334 REMISIIFORMA

FOLIOS: 5

ACT: 425 REMISIONIFORMACI

Señores,

COMISIÓN DE REGULACIÓN DE COMUNICACIONES -CRC-
revregimentalidadpostal@crcom.gov.co

Referencia: Comentarios al Documento CRC, "*Revisión integral del régimen de calidad de los servicios postales - Fase II*".

Respetados Señores:

La Superintendencia de Industria y Comercio realiza un seguimiento permanente a los proyectos normativos que pueden tener incidencia en el ejercicio de las funciones asignadas a esta autoridad. En ese orden de ideas, después de haber adelantado la revisión del documento que se menciona en la referencia, nos permitimos responder a cada una de las preguntas dirigida a los agentes interesados en el problema formulado, en los siguientes términos:

- 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.**

Estamos de acuerdo con el problema identificado en el caso particular, según el cual se plantea que el "*régimen de calidad de los servicios postales no responde a las condiciones actuales de su prestación y no promueve el mejoramiento de la calidad del servicio*".

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

Estamos de acuerdo con las causas planteadas al problema. En este sentido, enviamos información respecto de las denuncias y recursos de apelación presentados en sede de empresa, incluyendo sus tipologías más frecuentes, recibidos por esta Superintendencia para los servicios postales en el año 2020 y



lo corrido del 2021¹, con el fin de contribuir en el desarrollo del proyecto regulatorio:

- Total, denuncias y apelaciones postales:

Tabla Nro. 1 Denuncias gestionadas sector postal

2020	2021
3.332	1.096

Fuente: Elaboración propia con información del Sistema de Trámites de la SIC

Tabla Nro. 2 Apelaciones gestionadas sector postal

2020	2021
1.820	519

Fuente: Elaboración propia con información del Sistema de Trámites de la SIC

- Tipología de denuncias y apelaciones más frecuentes sector postal:

Tabla Nro. 3 Tipología denuncias más frecuentes sector postales 2020

2020
Demora en tiempos de entrega
Pérdida del objeto postal
Avería del objeto postal
No aplicabilidad del RPU
Expoliación del objeto postal

Fuente: Elaboración propia con información del Sistema de Trámites de la SIC

Tabla Nro. 4 Tipología denuncias más frecuentes sector postales 2021

2021 – corte mayo
Demora en tiempos de entrega
Pérdida del objeto postal
Avería del objeto postal
Devolución de giro
Expoliación del objeto postal

Fuente: Elaboración propia con información del Sistema de Trámites de la SIC

¹ Con corte a mayo.



Tabla Nro. 5 Tipología apelaciones más frecuentes sector postales 2020

2020
Pérdida del objeto postal
Demora en tiempos de entrega
Giros
Avería objeto postal
Exención de responsabilidad

Fuente: Elaboración propia con información del Sistema de Trámites de la SIC

Tabla Nro. 6 Tipología apelaciones más frecuentes sector postales 2021

2021 – corte mayo
Pérdida del objeto postal
Demora en tiempos de entrega
Avería del objeto postal
Exención de responsabilidad
Información

Fuente: Elaboración propia con información del Sistema de Trámites de la SIC

En consideración de lo expuesto, tal y como lo advierte la CRC en su análisis, es pertinente tomar medidas en materia de calidad respecto de las tipologías de demora en tiempos de entrega y pérdida del objeto postal, con el fin de atacar la fuente de las dos principales tipologías de denuncias y apelaciones gestionadas por esta Superintendencia para los servicios postales, que en conjunto suman más del 50% de las denuncias gestionadas para los años de 2020 y lo corrido del 2021.

En este sentido, es importante que se revise de cara al usuario la consecuencia que genera el incumplimiento de los tiempos de entrega por parte del operador, en el servicio de mensajería expresa.

Además, incluimos información de la tipología suplantación de giro postal, teniendo en consideración que esta Superintendencia coincide con el análisis realizado por la CRC respecto de la necesidad de revisar la expedición de regulación en materia de calidad, e incluso se solicita de manera expresa el fortalecimiento del régimen de protección de los derechos de los usuarios postales, para que los operadores cumplan con su deber de diligencia de entregar el giro al verdadero destinatario del mismo:



Tabla Nro. 7 Tipología denuncias suplantación giro postal

2020 Suplantación giro	2021 Suplantación giro
53	14

Fuente: Elaboración propia con información del Sistema de Trámites de la SIC

Tabla Nro. 8 Tipología apelaciones suplantación giro postal

2020 Suplantación giro	2021 Suplantación giro
137	18

Fuente: Elaboración propia con información del Sistema de Trámites de la SIC

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

Para la Superintendencia de Industria y Comercio, no se considera necesario adicionar otra causa distinta a las enunciadas en el documento del asunto.

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

Frente a la consecuencia, según la cual *“las nuevas ofertas de servicio de los operadores postales no han sido analizadas por la CRC en el marco del Régimen de Calidad”*, destacamos la relevancia que tienen los operadores postales de pago para el desarrollo del comercio electrónico en cuanto a la fase de pago de la cadena de valor, y no solo frente al proceso de logística y postventa.

Recomendamos que se tenga en consideración el documento *“Plan de Modernización del sector Postal 2020-2024”* del Ministerio de Tecnologías de la Información y las Comunicaciones. En este documento se identificó que *“la tendencia mundial indica que muchos operadores postales tradicionales han incursionado y prosperado en los procesos extendidos hacia el comercio electrónico, como marketplaces, pagos, gestión de pedidos o gestión de envíos”*.

En virtud de lo anterior, solicitamos que, en el análisis y a través de la actualización del régimen de calidad postal la CRC, se promueva el rol de los operadores postales de pago en el comercio electrónico, de manera que los colombianos tengan alternativas diferentes a las financieras para realizar el pago de sus obligaciones.



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

Para la Superintendencia de Industria y Comercio, no se considera necesario adicionar consecuencias en relación con el problema planteado.

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.


Esta Superintendencia no considera necesario adicionar otros grupos de valor distintos a los previstos en la actualidad.

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.

Finalmente, nos permitimos manifestar que no se tienen comentarios adicionales en relación con la revisión del régimen de calidad de los servicios postales.

Con lo anterior esperamos contribuir al enriquecimiento de tan importante iniciativa, quedando a su disposición para resolver cualquier inquietud que se presente.

Cordialmente,



ANDRÉS BARRETO GONZÁLEZ
Superintendente de Industria y Comercio

Elaboró: Sebastián García / Juan Lozano/ Héctor Barragán/ Luis Pastran
Revisó: Rocío Soacha Pedraza
Aprobó: Rocío Soacha Pedraza



