



Bogotá D. C Agosto 13 de 2021

Señores.

**Revisión Régimen de Calidad Postal**

COMISION DE REGULACIÓN DE COMUNICACIONES  
CIUDAD

**REF: Revisión integral del régimen de calidad de los servicios postales- Fase II**

Respetados doctores.

En atención a la solicitud de consulta sectorial, con respecto a la revisión integral del régimen de calidad de los servicios postales, me permito dar respuesta a cada uno de los puntos solicitados en la encuesta:

1. ¿Considera que las alternativas regulatorias planteadas para lograr los objetivos relacionados con la revisión del régimen de calidad de los servicios postales son adecuadas?

**Respuesta.**

**En cuanto al indicador de entregas efectivas al destinatario.**

MOViiRED considera que es un indicador que no depende 100% del operador, en vista que las personas no reclaman los giros por diferentes motivos, muchos de ellos no están al alcance del operador. Para identificar lo anterior, se sugiere que cuando las reclamaciones para cobros de giros rezagados se realice, se instauren tipificaciones que indiquen el motivo por el cual el usuario no lo reclamó a tiempo y de esta manera, definir la responsabilidad del operador frente a la situación presentada, sin deducir por dicho porcentaje de rezago, que el usuario no pudo hacer uso del servicio debido a circunstancias propiciadas por el mismo operador (como falta de efectivo, cierre de puntos etc.).

Para este caso es importante validar dichas casuísticas y definir el indicador de medición contando aquellas que le atañen específicamente al operador y desde allí, definir el indicador de entregas efectivas que debería cumplir el operador postal de pago.

**En cuanto a unificar prueba de admisión y prueba de entrega giros nacionales.**

MOViiRED considera eficiente y oportuno unificar ambas pruebas, sin embargo, respetuosamente sugerimos que se reconsideren algunos campos, que el remitente o destinatario no tendría o no se le deberían exigir en cumplimiento del artículo 15 de la



constitución nacional, tales como correo (no todo el mundo posee uno y es excluyente exigirle este dato para la colocación del giro, en cumplimiento de la normativa vigente, sobre todo evaluando la población que cubre el servicio público postal), fecha de expedición de la cédula, código postal y dirección de los usuarios (requisitos por norma SARLAFT Decreto 2564 del Mintic, NUMERAL 6.2.7 formulario de envío y reclamo del giro).

Debido a lo anterior, para que el operador postal de pago pueda dar cumplimiento a las solicitudes del Ministerio y de la CRC, en materia de soporte de la operación de envío y pago del giro, se debe solicitar al usuario remitente y destinatario una serie de datos que se tornan abrumadores e invasivos para estos.

Ahora bien, en cumplimiento de la información necesaria para los sistemas de Riesgos, MOViiRED considera, que en materia de conocimiento del usuario y con el fin de llevar a cabo un proceso eficiente de conocimiento de cliente, con los datos básicos de los remitentes y destinatarios como nombre completo, cedula y teléfono, sería suficiente información, más si a lo anterior, le sumamos el registro biométrico, no sería necesario datos excepcionales, puesto que los controles técnicos nos darían un grado de certeza de identidad alto.

Y para temas de prevención de LAFT, de acuerdo a la normativa en factores de riesgo, contaríamos con jurisdicción (en los sistemas operativos queda guardado la ciudad origen y destino), canal (Web, App o presencial), montos y producto, lo anterior se tiene sin necesidad de abrumar a los clientes con tanta data.

En MOViiRED consideramos que el objetivo es facilitar la operatividad, ayudando a que el proceso sea ágil, rápido y seguro, para que el sector sea más competitivo y eficiente.

#### **En cuanto a las alternativas para el rastreo de los giros postales nacionales.**

MOViiRED considera acertado, ya que sí es necesario incluir mecanismos adicionales de rastreo, sin embargo respetuosamente acotamos que estos no supongan un sobrecosto en la operatividad, que su uso no se condicione y se permita la convivencia de dos o más mecanismos, puesto que existen actualmente muchos que son de fácil acceso y entendimiento para los usuarios, como por ejemplo, las redes sociales o los ChatBot en WhatsApp.

El objetivo es permitir que el operador pueda proporcionar la forma de rastrear el giro, de manera segura, fácil, desde cualquier parte y con excelente usabilidad para el usuario.

#### **En cuanto a las alternativas para la integridad giros postales nacionales.**

MOViiRED considera acertado y en consecución al mismo, como operador postal de pago, contamos con nuestra propia área de investigaciones que, de la mano de Riesgos, revisan



los posibles casos de fraude en un pago. Así mismo, se realiza el monitoreo de las operaciones de giros y se evalúan las alertas generadas por el sistema.

Ahora bien, en correlación con las PQR'S presentadas por las SIC en materia de suplantación de identidad, es menester establecer mecanismos adicionales de pago que puedan llegar a ser más seguros y que involucren al sector financiero, como el pago del giro en depósito o en billeteras digitales.

2. ¿Adicionaría otra alternativa frente a cada una de las temáticas indicadas en el documento?

**Respuesta.**

Para cada indicador, se propuso respetuosamente, los comentarios adicionales con el objetivo que se tomen en cuenta y se diseñe el indicador, de forma que no se afecte la operatividad, que no se supongan gastos innecesarios y que se le facilite el trámite de imposición y retiro al usuario final.

3. ¿Adicionaría alternativas frente a temáticas asociadas a la calidad de los servicios postales no incluidas en el presente documento? En caso afirmativo, por favor indicarlas, explicarlas y relacionarlas con la respectiva temática.

**Respuesta.**

MOVIIRED, no adiciona temáticas a las ya descritas.

Sin otro particular, agradezco la oportunidad de poder manifestar las opiniones en materia de calidad del servicio que vemos desde MOVIIRED.

Cordialmente,

DocuSigned by:

4D4F202876BB4C8  
**HERNANDO RAMON RUBIO DACOSTA**

Representante Legal

MOVIRED SAS

NIT. 900.392.611-6