



Código TRD: **223**

Bogotá D.C.,

Doctor  
CARLOS LUGO SILVA  
Director Ejecutivo / Comisionado de Comunicaciones  
**Comisión de Regulación de Comunicaciones**  
Calle 59A BIS # 5-53 Edificio Link Siete Sesenta – Piso 9  
BOGOTÁ D.C.

**Asunto:** Comentarios documento de objetivos y alternativas regulatorias del proyecto "Revisión de los criterios para la prestación del SPU"

Estimado doctor Lugo:

De manera atenta remitimos las respuestas de la Dirección de Vigilancia y Control del Mintic al cuestionario planteado en el documento "Revisión de los criterios para la prestación del SPU", en los siguientes términos:

1. *¿Considera que las alternativas regulatorias planteadas para cumplir con los objetivos relacionados con los indicadores y metas de calidad aplicables a la prestación de los servicios comprendidos en el SPU son adecuadas? ¿Adicionaría otra alternativa frente a este eje temático? En caso afirmativo, por favor indicarla y explicarla.*

Consideramos adecuadas las alternativas regulatorias planteadas, por lo anterior no adicionaríamos por el momento otras diferentes a las descritas.

2. *¿Considera que las alternativas regulatorias planteadas para cumplir con los objetivos relacionados con las tarifas aplicables a la prestación del SPU son pertinentes? ¿Adicionaría otra alternativa frente a este eje temático? En caso afirmativo, por favor indicarla y explicarla.*

Consideramos adecuadas las alternativas regulatorias planteadas, por lo anterior no adicionaríamos por el momento otras diferentes a las descritas.

3. *De acuerdo con los lineamientos de la metodología AIN para la evaluación de alternativas regulatorias, ¿Cuáles criterios de evaluación cuantitativos y cualitativos considera usted más relevantes para valorar las alternativas regulatorias identificadas tanto para el eje de indicadores y metas de calidad como para el de tarifas del SPU?*

### **Tarifas:**

Sugerimos sean tenidas en cuenta las siguientes variables:



### De carácter cuantitativo:

- El crecimiento exponencial del desempleo, por lo tanto la afectación del poder adquisitivo de la población, al contemplar que situaciones como la que vivimos actualmente por la pandemia asociada al COVID-19, genera cifras superiores al 21%, (tasa de desempleo – mayo 2020<sup>1</sup>), lo anterior se hace relevante al tener en cuenta que el poder adquisitivo es un eje fundamental para definir las tarifas.

Esto al tener en cuenta que uno de los fundamentos del SPU es el aspecto social y garantizar la prestación de servicio a nivel nacional, lo que podría generar una situación de tarifas ajustadas no acordes a la situación social del país, sobre todo en ciudades capitales donde se pueden concentrar las operaciones de los servicios.

- Conductores de costos, en cuanto a referentes internacionales, de ser posible. solicitamos analizar si se puede acceder a cifras de porcentaje de órdenes generadas por cierta cantidad de población (partiendo de que se quiere hacer un análisis con referentes internacionales) (**Cantidad de envíos por # de habitantes**).

- Índice de costos del transporte de carga por carretera (ICTC)

- Tecnologías de la información y las comunicaciones (TIC)

Fuente 3 y 4: DANE.

### De carácter cualitativo:

- Las posibles modificaciones normativas asociadas a temas laborales (Talento Humano), que a futuro puedan modificar la vinculación del personal directo e indirecto del OPO, que permite la prestación de los servicios asociados a la canasta del SPU y el cubrimiento a nivel nacional (Ej. contratación por horas, planta, contrato por prestación de servicios, etc)

- Entrada en vigor de normas que regulen las plataformas y/o aplicaciones como canal para la prestación de servicios postales en general y su posible afectación a la prestación de servicios de la canasta del SPU.

- La interconexión como aspecto fundamental en la prestación del servicio por parte del OPO y la posibilidad disminuir costos de operación.

### Indicadores de calidad y tiempo de entrega:

#### De carácter cualitativo:

Los riesgos a los que se encuentra expuesta la operación del servicio postal en general, haciendo énfasis en los servicios de la canasta del SPU que, más allá de generar impactos económicos para las partes interesadas, puede implicar de la misma manera un impacto social y reputacional para el sector y el regulador.

<sup>1</sup> <https://www.dane.gov.co/index.php/estadisticas-por-tema/mercado-laboral/empleo-y-desempleo>



Por ello, es importante contemplar los riesgos de seguridad y logísticos de la operación, amarrados a variables tales como zonas de alto riesgo por presencia de grupos al margen de la ley, altos índices de violencia, y demás estadísticas que pueden ser consultadas y cotejadas en canales de información de diferentes autoridades (Policía, Fiscalía). Estos riesgos sin ser evidentes en la cadena de prestación del servicio del SPU pueden afectar las proyecciones a futuro de la prestación del servicio en las zonas más vulnerables.

También sugerimos contemplar excepciones claras que puedan afectar los indicadores de calidad, en cuento a tiempos de entrega, ya que al tomar referentes internacionales, en especial países europeos y asiáticos, la situación social e índices de inseguridad no tienen un parámetro cercano de comparación.

Por otro lado, resulta relevante atender de manera clara los 4 pilares que miden el desarrollo del operador postal, que sería el parámetro para comparar con los demás países miembros, en especial lo relacionado con la relevancia y la participación del OPO en el mercado postal

Solicitamos tener en cuenta, lo siguiente:

- La **fiabilidad** tomando como referentes servicios similares en países europeos y asiáticos, que permitan cumplir expectativas del cliente en cuenta a velocidad (urgencia) y tiempos de entrega esperados vs los realmente desarrollados
- En cuanto a **relevancia** la cantidad de población beneficiada, frente a la red postal real ofrecida para la prestación del SPU.
- La **resistencia**, entendida como la diversificación de la canasta del SPU y su competitivas con otros referentes tanto en Latinoamérica (donde Colombia es clasificado como el mejor) como en Europa y Asia (quienes tienen las mejores apreciaciones frente al desarrollo de sus pilares).

Finalmente, sería pertinente evaluar la capacidad y comportamiento del portafolio del OPO para la prestación del SPU y sus tendencias (sean positivas o negativas), lo que permitiría reflejar un futuro competitivo en el sector y su capacidad para innovar (investigación y desarrollo) y hacer uso de canales digitales para atender las necesidades de sus clientes (personas naturales o jurídicas), y así migrar de esquemas tradicionales a estándares internacionales.

Esperamos que los comentarios y/o respuestas sean de utilidad al proyecto regulatorio correspondiente.

Cordial saludo,



Proyectó: William Camilo Bolivar Alfonso  
Revisó: María Fernanda Suarez Celly / José Alberto Martínez Vásquez

