



Bogotá D.C., 26 de mayo de 2020

Señores

Comisión de Regulación de Comunicaciones – CRC

revisionspu@crcom.gov.co

La ciudad

Referencia: Consulta sectorial sobre el diagnóstico “Revisión de Criterios para la Prestación del Servicio Postal Universal – SPU”

Respetado Doctor(a)

Reciban un cordial saludo de **SERVICIOS POSTALES NACIONALES S.A.**, Operador Postal Oficial de Colombia, concesionario del servicio de correo, empresa vinculada al Ministerio de las Tecnologías de la Información y las Comunicaciones – MINTIC y garante del servicios postal universal – SPU, agradecemos de antemano el diagnóstico adelantado por la Comisión de Regulación de Comunicación – CRC referente a la revisión de los criterios para la prestación del servicios postal universal – SPU y efectúan una consulta sectorial, las cual nos permitimos atender:

Consulta Sectorial

“1. ¿Está de acuerdo con el problema definido en este documento? En caso de no estar de acuerdo, explique sus motivos, aporte evidencia al respecto y proponga un problema alternativo.”

R/ Estamos de acuerdo con el problema planteado en el marco de los comentarios adicionales que se realizan en la respuesta al punto 5 y quisiéramos proponer las siguientes problemáticas adicionales para ser analizadas conforme los argumentos y evidencias que se presentan:

- 1.1.** La regulación de los criterios de calidad incluidos en la Resolución 1552 de 2014 y la Resolución 3844 de 2014, no definió un porcentaje de cumplimiento del indicador de los tiempos de entrega para el SPU, lo cual lleva a interpretar que su cumplimiento es del 100% y no reconoce los factores de transporte, distancia y logísticos inmersos en la actividad





postal y hacen que dicho cumplimiento pueda variar tratándose de destinos urbanos, nacionales o internacionales.

SUSTENTO:

De acuerdo con el literal “e” del art. 1 de la Resolución 3844 de 2015 que modifica el art. 2 de la Resolución 1552 de 2014, establece los tiempos de entrega para envíos de correspondencia prioritaria y no prioritaria, e indica que en promedio se deberán cumplir los tiempos de entrega, pero no define un porcentaje o promedio para su cumplimiento. Al no señalar o fijar el promedio sobre el cual se debe cumplir los tiempos de entrega, se presta para que su evaluación del indicador se efectúe sobre un 100% de cumplimiento.

En este sentido, el servicio postal comprende actividades definidas en la ley como la admisión, la clasificación, el transporte y la entrega¹, que corresponde a una cadena de actividades donde ocurren distintos cambios de custodia que pueden llevar a que un objeto postal se encamine mal o distintos eventos y casuísticas que afecten la entrega del mismo en el tiempo estimado. Por lo tanto, evaluar dicho indicador sobre el 100% del cumplimiento supera la exigencia que actualmente se realiza frente al servicio de mensajería expresa que es considerado un servicio urgente y que de acuerdo con el art. 5.4.3.1. de la Resolución CRC 5050 de 2016, define los siguientes porcentajes de cumplimiento de tiempos de entrega según el destino, para urbano del 97%, nacional del 93% e internacional del 92%, como se observa:

“Artículo 5.4.3.1. Tiempo de entrega para el servicio de mensajería expresa. El tiempo de entrega ($D+n$) definido en el TÍTULO I se discrimina por cada uno de los ámbitos local, nacional e internacional saliente. Los objetos postales que sean impuestos en horas en las que el operador no tenga disponibilidad para la distribución de los mismos, se tendrán como admitidos a la primera hora del siguiente horario de atención al usuario previsto por el operador. De igual manera, los objetos que sean admitidos con posterioridad a la última hora prevista para la recolección en una determinada oficina o punto de atención del operador postal, se tendrán como impuestos a la primera hora del siguiente horario de atención al usuario previsto por el operador.

Las metas en cuanto al porcentaje mínimo de objetos entregados en el tiempo de entrega para los envíos individuales, se establecen a continuación, discriminados por cada uno de los ámbitos local, nacional e internacional saliente, así:

¹ Ley 1369 de 2009: Artículo 3. Núm. 2. **Servicios Postales.** Los Servicios Postales consisten en el desarrollo de las actividades de recepción, clasificación, transporte y entrega de objetos postales a través de redes postales, dentro del país o para envío hacia otros países o recepción desde el exterior. Son servicios postales, entre otros, los servicios de correo, los servicios postales de pago y los servicios de mensajería expresa





Ámbito	Indicador	Meta
Local	D+24 horas	97%
Nacional	D+48 horas	93%
Internacional saliente	D+96 horas	92%

PARÁGRAFO 1o. Los parámetros de calidad establecidos en el cuadro anterior son metas de calidad promedio para el total de los envíos. Podrán existir casos en los cuales el tiempo de entrega de los envíos supere o sea inferior a los tiempos establecidos en las metas de calidad. Sin embargo, el promedio para el total de las entregas se debe ajustar a los porcentajes de cumplimiento establecidos. En todo caso, el operador postal de Mensajería Expresa estará en la obligación de cumplir con los tiempos de entrega estipulados en sus ofertas comerciales a los usuarios.
(....)”

De acuerdo con lo anterior, es importante dar el mismo trato a los servicios de correo prioritarios y no prioritarios, como aquellos donde se defina el parámetro de calidad, estableciendo un porcentaje o meta de calidad promedio para el total de envíos, que permita una medición adecuada del indicador.

- 1.2. La regulación de los criterios de calidad incluidos en la Resolución 1552 de 2014 y Resolución 3844 de 2014 en el literal “f”, relacionado con la entrega de objetos postales en buen estado, se debe considerar que la fórmula para el cálculo del indicador no tiene en cuenta los envíos que se encuentran en trámite o proceso de entrega al momento de aplicar la fórmula.

SUSTENTO:

Lo anterior, es solamente problemático cuando dicho indicador se exige o calcula dentro de un corto tiempo posterior al periodo que se mide, caso en el cual los últimos envíos impuestos en el periodo a calcular presentan estados en proceso, pero la fórmula los reconoce como envíos entregados en mal estado, por ejemplo, tratándose de envíos que su entrega es mediante lista de correo y tienen hasta 30 días para su retiro, solo posterior a dicha fecha y el retorno de la información se conocería si su entrega fue en buen estado.

De acuerdo con lo anterior, cuando se regule el cálculo del indicador y el término dentro del cual se debe elaborar el mismo, se debe tener en cuenta los tiempos máximos de entrega del objeto postal más el tiempo de retorno de la información de la prueba de entrega o la información acerca del evento de devolución, pérdida u otro, para conocer con certeza sobre la totalidad de envíos los entregados en buen estado.





- 1.3. El modelo de financiación mixto aplicable a Colombia, mediante aportes de los operadores postales y la definición de un área de reserva para el Operador Postal Oficial, no ha cumplido con la finalidad prevista y no permite la financiación adecuada del SPU. Esta problemática tiene dos vertientes:

Por un lado, se reconoce el déficit postal del SPU mediante la aplicación de una fórmula o metodología para el cálculo del mismo, prevista en el art. 7 del Decreto 223 de 2013, que permite al operador presentar nuevas metodologías de cálculo pero en ningún caso puede superar el valor que resulte de aplicar la metodología de la norma. Esta metodología está basada sobre envíos movilizados del SPU y no reconoce los costos fijos directos en la prestación del servicio, los cuales se generan aun sin envíos movilizados.

Por otro lado, la definición del área de reserva no incluye protección de precios conforme las recomendaciones de la UPU ni todas las características propias de la figura, lo cual no permite garantizar la efectividad y operatividad como mecanismo de financiación del Servicios Postal Universal.

SUSTENTO:

- 1.3.1. **Sustento sobre la problemática de financiación con aportes de los operadores y la metodología prevista para el mismo:**

El decreto 223 de 2014 en su artículo 7 establece una metodología de cálculo del déficit del SPU, mediante el cual pretende financiar la prestación del servicio postal universal. Esta metodología reconoce como ingreso del SPU todos los provenientes de los servicios que establece el artículo 4 del decreto mencionado sin dejar de tener en cuenta los prestados a la franquicia y al área de reserva. El costo del SPU lo define como una participación de los costos de la prestación de todos los servicios postales, a la cual define como Factor de Estimación. La forma de cálculo de este factor es modificada por el artículo 4 de la resolución 1552 de 2014, en el cual establece unos coeficientes de ponderación de los factores de ingreso, volumen y peso, de los cuales al sumar el producto de cada factor por su respectivo coeficiente de ponderación resulta en el factor de estimación.

A continuación, se cita la fórmula que propone la resolución mencionada para cada uno de estos factores:

Factor Ingresos: *Ingresos del SPU / Total ingresos por prestación de los servicios postales*

Factor Volumen: *Número de piezas postales físicas del SPU / Total piezas postales físicas*

Factor Peso: *Peso total de las piezas totales físicas del SPU / Total peso piezas postales físicas*





Como se puede observar en las formulas para calcular los costos del SPU, estas indican que a medida que el OPO no tramite piezas postales y no obtenga ingresos derivados de los servicios SPU el costo se acercará a cero y por el contrario, bajo este escenario el déficit del SPU debe ser más alto, ya que se deben financiar los costos fijos que debe asumir el OPO para cumplir con las obligaciones adquiridas en el contrato de concesión, como por ejemplo contar con una red de atención que brinde acceso al servicio postal en todo el territorio nacional, cumplir las frecuencias de transporte en todas las rutas nacionales y contar con la capacidad instalada para su garantía.

De esta manera, en 2019, Servicios Postales Nacionales por ejemplo incurrió en un costo de arrendamiento anual de puntos de venta por valor de \$8.610.505.303. Sin embargo, se le asignó al costo del SPU en promedio el 8,3% de este valor.

- 1.3.2. **Sustento sobre problemática de área de reserva:** A través del artículo 15 de la Ley 1369 de 2009, se establece que es obligación de todas las entidades pertenecientes a la Rama Ejecutiva, Rama Legislativa y Rama Judicial contratar los servicios de correo con el Operador Postal Oficial o concesionario de correo y establece adicionalmente en su parágrafo los deberes especiales de los usuarios del sector oficial, como se observa:

“ARTÍCULO 15. AREA DE RESERVA. El Operador Postal Oficial o Concesionario de Correo será el único autorizado para prestar los servicios de correo a las entidades definidas como integrantes de la Rama Ejecutiva, Legislativa y Judicial del Poder Público.

Los entes públicos de acuerdo con las necesidades de su gestión podrán contratar servicios de mensajería expresa, de conformidad con la Ley de contratación que les rijan.

PARÁGRAFO. Deberes especiales de los usuarios del sector oficial. El incumplimiento de las entidades oficiales de sus deberes como usuarios de los servicios postales, especialmente en lo relativo a la incorporación en los respectivos presupuestos de apropiaciones suficientes y el pago efectivo de los servicios utilizados, será causal de mala conducta.” (Subrayado y negrilla fuera de texto)

Por otra parte, el numeral 4.1 del artículo 3 *ibidem* señala que la prestación del servicio postal al área de reserva es exclusiva del Operador Postal Oficial:

(...)” El Servicio Postal Universal a que se refiere el artículo 13 de la presente ley, la Franquicia, el servicio de giros internacionales y el área





de reserva señalada en el artículo 15 de la presente ley, serán prestados por el Operador Postal Oficial de manera exclusiva en concordancia con lo dispuesto en la presente ley.” (...) (Negrilla fuera del texto original)

El servicio de correo se complementa con los servicios de mensajería expresa, porque mientras los primeros buscan el acceso universal al servicio a un bajo costo y sin ningún tipo de distinción independiente de la localización geográfica, los segundos aprovechan los segmentos rentables del mercado para ofrecer servicios postales urgentes para los usuarios que lo requieren complementando la oferta de servicios, sin que para prestar o habilitarse en el servicio público de mensajería expresa tengan algún compromiso u obligación de cubrimiento a nivel nacional, frecuencias, reglas tarifarias, entre otras, lo que le permite el libre desarrollo de su actividad de mensajería sin mayores limitaciones ni cargas, mientras la garantía del acceso a la comunicación la sume el OPO.

Lo anterior, ha generado que la garantía del Servicio Postal Universal deba contar con mecanismos eficientes de financiación, que pudiesen gradualmente generar una disminución de los aportes directos realizados por la Nación y se fortalezca el servicio prestado por el Operador Postal Oficial para que, dadas las condiciones normativas y de garantía del mercado exclusivo del OPO, a futuro el servicio no genere un déficit financiero a cargo de la Nación. Lo dicho anteriormente es posible mediante:

1). El cumplimiento de las normas actuales por parte de entidades y operadores privados, garantizando los servicios y mercados exclusivos del OPO. Por ejemplo, controlar la contratación y ofrecimiento de servicios de mensajería expresa con tiempos de entrega similares a los de correo, la generación de acuerdos marco de precios sobre el servicio de mensajería expresa donde se modifiquen las características técnicas o servicios de mensajería expresa para entrega de objetos postales bajo puerta y no se genera el proceso de intento de entrega, entre otras situaciones que frente a la falta de control, el mercado asume como normales.

2). Fortaleciendo el mecanismo de financiación que se genera a través del área de reserva, para que el OPO convierta su carga de cubrimiento y acceso al servicio en una ventaja competitiva y sirva a su vez como brazo operativo de las políticas del Estado, como sucede en muchos países desarrollados con sus operadores oficiales.

La Unión Postal Universal – UPU, en el documento *“Guía para la Reforma y el Desarrollo Postal”*, edición octubre de 2004, ha establecido que cualquier política en materia postal debe garantizar un esquema de financiación del Servicio Postal Universal SPU y que el mecanismo más eficiente en países desarrollados y en desarrollo es el proveniente de recursos generados en la explotación de un área reservada de servicios, claramente especificada y protegida legalmente, como se observa:





“2.2. LOS ESQUEMAS DE FINANCIACION

En términos teóricos, se puede hacer un extenso despliegue de diferentes modelos de financiación del SPU. Sin embargo, el sentido práctico de la realidad del terreno y el entorno mundial hace que sea un tanto inútil la profundización en los modelos que con frecuencia se mencionan y cuya aplicación práctica y resultados positivos es remota. Hasta ahora, la experiencia de modelo de financiación del SPU exitoso, probado en repetidos casos de países desarrollados y en desarrollo, es el modelo de financiación a través de recursos generados en la explotación de un área reservada de servicios, claramente especificada y protegida legalmente en un marco legal de ordenamiento del mercado de la actividad postal, complementado todo ello con un proceso ininterrumpido de reformas en el operador, los servicios y el sector.

Por la experiencia en algunas regiones ciertos países han hecho intentos incompletos e inconclusos de establecimiento de áreas reservadas de servicios. Desde hace muchos años han existido áreas reservadas de los servicios de correspondencia, dejando en régimen de operación en libre competencia a los servicios postales expresos o servicios de mensajería tipo courier.

Los países desarrollados hace más de 20 años establecieron el modelo de financiación con áreas reservadas en el servicio de correspondencia, previendo en todos los casos, la protección de precio para evitar la depredación de precios de competidores, con un precio mínimo para los envíos de los operadores privados de 3 ó 5 veces la tarifa del operador del SPU. En todos los casos de los países desarrollados, la característica principal fue disponer de un operador público fuerte, con una posición dominante del mercado en cartas e impresos (entre 90 y 100%), con un programa vigoroso y continuo de inversiones.

Las circunstancias del entorno local que ya se ha mencionado hacen pensar que en muchos países en vías de desarrollo el modelo del área reservada con protección de precio sea el modelo más factible de aplicar, siempre y cuando se cuente con el ambiente apto para su desarrollo, básicamente soportado por:

- ◆ *Normas legales y reglamentarias del sector que hagan respetar estrictamente el modelo*
- ◆ *Transformación rápida del operador y sus servicios mediante reformas que permitan las prácticas empresariales y programas continuos de inversión y uso de tecnología*





Se considera que, para la mayoría de los casos, el modelo de área reservada con protección de precios, requiere estar apoyado, al menos temporalmente en las fases iniciales, por el soporte de contribuciones del Estado, mientras se obtienen los niveles de equilibrio y superávit económico y se ejecutan los proyectos iniciales de inversión.”

(...)

El área reservada consiste en una porción determinada del mercado postal del país que se otorga para explotación exclusiva del Operador del SPU, con el objeto de hacer posible la financiación viable y sostenible de este servicio público, cuya prestación debe estar garantizada por el Estado.

La determinación del área reservada debe estar especificada clara y concretamente, con tres elementos principales: clase de servicio; peso de los envíos y protección de precio. Estos tres elementos indispensables para determinar y establecer el área reservada, deben estar presentes en la decisión, en forma conjunta y simultánea. La ausencia de uno de ellos deja incompleta la determinación y hace poco efectiva la aplicación práctica en el mercado.”

Colombia por su parte en el CONPES 3440 del 18 de agosto de 2006, que dio origen a la Ley 1369 de 2009, dentro de sus recomendaciones señala que se debe prever un esquema para financiar el Servicio Postal Universal que pueda estar compuesta por: la definición de un área de reserva, la definición de un fondo financiado por contribuciones de los operadores o una combinación de las anteriores, como se observa a continuación:

“VII. RECOMENDACIONES

El Ministerio de Comunicaciones, el Ministerio de Hacienda y Crédito Público y el Departamento Nacional de Planeación recomiendan al Conpes:

1. Aprobar los lineamientos de política y el plan de acción presentados en este documento.

2. Solicitar al Ministerio de Comunicaciones, en el ámbito de sus competencias:

(...)

ii) Evaluar e incorporar en los actos administrativos mencionados en la recomendación 2i) un esquema para financiar la prestación del servicio postal universal que garantice su continuidad y minimice los aportes de la Nación. Para esto se recomienda considerar, entre otras alternativas: i) la definición de un área de reserva; ii) una mayor liberalización del mercado, acompañada de la existencia de un fondo de servicio postal universal que sea financiado por las contribuciones de los operadores; y/o iii) una combinación de las anteriores.

(...)”





Este componente exclusivo del Operador Postal Oficial debe ser efectivo al momento de su cumplimiento por parte de los obligados, con el fin de lograr su objetivo como fuente estable y predecible de ingresos, que no se vea afectada por eventos como la generación de un acuerdo marco de precios sobre servicios de distribución de mensajería expresa dirigido a las entidades de la rama ejecutiva, donde los tiempos de entrega y condiciones técnicas del servicio se asimilan a los del correo.

“2. ¿Considera que las causas planteadas en este documento son las que generan el problema definido? ¿Adicionaría una causa para dicho problema? En caso afirmativo, por favor indicarla y justificarla.”

R/ Consideramos que se tuvieron en cuenta las causas principales asociadas al problema planteado, sin embargo, consideramos incluir como causas las problemáticas enunciadas en el punto anterior y las que se consideren de los comentarios generales al diagnóstico en el punto 5.

“3. ¿Considera que las consecuencias expuestas en el presente documento tienen relación directa con la materialización del problema? ¿Adicionaría una consecuencia a dicho problema? En caso afirmativo, por favor indicarla y justificarla.”

R/ En relación con el problema principal la consecuencia es adecuada y dejamos a consideración la revisión de las problemáticas y comentarios adicionales si observan alguna consecuencia o causa asociada al problema principal.

“4. ¿Considera que existen otros grupos de valor que deben tenerse en cuenta en el desarrollo del proyecto regulatorio? Si es así, por favor indique cuáles.”

R/ Consideramos que se pueda valorar dentro del grupo los organismos internacionales de la UPU y la UPAEP, con un interés en el proyecto BAJO y con una influencia en el proyecto ALTA. Lo anterior se justifica por el valor normativo de las actas de la UPU suscritas por Colombia y los compromisos asumidos por el país, también porque gran parte del material técnico, la regulación internacional sobre la materia, los estudios comparativos y otros provienen de dichos organismos, que son utilizados y analizados en el marco interno y genera una influencia alta en la toma de decisión.

“5. Indique las observaciones y/o comentarios adicionales que considere pertinente mencionar en relación con la revisión de los criterios para la prestación del Servicio Postal Universal.”





R/ Observaciones y comentarios adicionales:

5.1. El diagnóstico inicia con una revisión internacional de normas para la definición de la canasta básica de servicios SPU, es importante enfatizar que Colombia a nivel internacional hace parte Unión Postal Universal UPU y de la Unión Postal de las Américas, España y Portugal – UPAEP, se ha obligado por medio de tratados internacionales suscritos a garantizar el servicio postal universal a todos los habitantes del territorio nacional.

La anterior obligación estatal tiene carácter normativo vinculante por tratarse de un tratado internacional y el mismo versar sobre derechos humanos, por lo que su rango normativo es del pertenecer al bloque de constitucionalidad de conformidad con el art. 93 de la Constitución Política de Colombia. Lo anterior se observa y se justifica a partir de normas como la Declaración Universal de Derechos Humanos de las Naciones Unidas, adoptada el 10 de diciembre de 1948, donde se reconoce el derecho a la comunicación como un derecho de la carta y establece en su Art. 25 que *“Toda persona tiene derecho a un nivel de vida adecuado que le asegure en especial (...) los servicios sociales necesarios”*, entre los que se encuentran las comunicaciones postales. Esta declaración determina igualmente en su Art. 12, que *“Nadie será objeto de injerencias arbitrarias en su (...) correspondencia (...)”* y en su Art. 19 establece que *“Todo individuo tiene derecho a la libertad de opinión y de expresión; este derecho incluye el de no ser molestado a causa de sus opiniones, el de investigar y recibir informaciones y opiniones, y el de difundirlas, sin limitación de fronteras, por cualquier medio de expresión”*.

En el ámbito nacional, la Constitución Política de 1991 establece que el derecho a la comunicación se encuentra enmarcado bajo un contexto democrático, amparado y garantizado como un derecho fundamental, que implica una serie de libertades individuales y colectivas, como la libertad de prensa, de expresión y de información, las cuales están expresadas en los siguientes términos:

“ARTICULO 20. Se garantiza a toda persona la libertad de expresar y difundir su pensamiento y opiniones, la de informar y recibir información veraz e imparcial, y la de fundar medios de comunicación masiva”.

De la misma manera y frente a la correspondencia en particular, se establece en el inciso tercero del artículo 15 la Carta Política que:

“(...) La correspondencia y demás formas de comunicación privada son inviolables. Sólo pueden ser interceptadas o registradas mediante orden judicial, en los casos y con las formalidades que establezca la ley (...)”

A su turno, en los términos del artículo 365 de la Constitución Política se otorga a los servicios postales la connotación de servicio público, es decir, que se encuentran bajo la titularidad del Estado, y su prestación estará sometida a la regulación, vigilancia y control del mismo.





En este contexto la prestación de los servicios postales, especialmente el de correo SPU, tienen una estrecha vinculación con la protección y efectividad de algunos derechos fundamentales previstos en la Constitución Política, como la libertad de expresión (artículo 20), el derecho a la información (ídem), el derecho de petición (artículo 23), el derecho a la intimidad y la inviolabilidad de la correspondencia privada (artículo 15), entre otros que son considerados derechos humanos.

En consonancia, la Corte Constitucional en sentencia C-823 de 2011 manifestó lo siguiente sobre el servicio postal:

“El servicio postal se encuentra íntimamente ligado a la efectividad de varios derechos humanos y ello le confiere una naturaleza muy especial. Como garantía de ejercicio de dos derechos humanos centrales para el ejercicio de una vida digna y el desarrollo libre de las ideas y pensamientos, como lo son el derecho a la libertad de expresión y el derecho a la intimidad, los servicios postales han venido a concretar la garantía de inviolabilidad de la correspondencia, la cual se busca proteger aún en tiempos de crisis o de eventos fortuitos”. (Negrilla fuera de texto)

De esta forma al estar los derechos postales íntimamente relacionados con la efectividad de varios derechos humanos y a su vez tener relación directa con derechos fundamentales, es plausible entender que la naturaleza de los tratados internacionales suscritos y/o ratificados por Colombia en materia de SPU versan sobre derechos humanos fundamentales y por ende su valor jurídico y legal es el de pertenecer al bloque de constitucionalidad.

5.2. en el punto 4.3.1. del diagnóstico, referente a la tipología de los municipios, es importante tener en cuenta la aprobación del cambio de tipología para algunos municipios por parte del MINTIC, que por tratarse de zonas de difícil acceso, con problemas de orden público o dificultad de acceso por las frecuencias de transporte aéreo o fluvial al lugar, requieren una recategorización del municipio para que se amplíen los tiempos de entrega. Adjuntamos solicitud de recategorización y aprobación por parte de MINTIC.

5.3. En el punto 4.3.4. tiempos de entrega, en la tabla 2 y 3 sobre el nivel de cumplimiento, algunos datos no coinciden con el comportamiento del indicador de los tiempos de entrega reportado y radicados por la Vicepresidencia de Operaciones ante el MINTIC (adjunto oficios con radicado), no concuerdan en algunos casos con los plasmados en las tablas, por ejemplo para el corte 2T-2018 los promedios son:





NIVELES DE CUMPLIMIENTO - CORRESPONDENCIA PRIORITARIA		
ORIGEN - DESTINO	RADICADO OPERACIONES 2T - 2018	CRC - DOCUMENTO DIAGNOSTICO
TIPO 1TIPO 1	96,92%	72,1%
TIPO 1TIPO 2	95,83%	67,1%
TIPO 1TIPO 3	99,14%	75,2%
TIPO 1TIPO 4	100,00%	50,3%
TIPO 2TIPO 1	100,00%	66,7%
TIPO 2TIPO 3	100,00%	71,7%
TIPO 2TIPO 4	100,00%	100,0%
TIPO 3TIPO 2	100,00%	68,2%

NIVELES DE CUMPLIMIENTO - CORRESPONDENCIA NO PRIORITARIA		
ORIGEN - DESTINO	RADICADO OPERACIONES 2T - 2018	CRC - DOCUMENTO DIAGNOSTICO
TIPO 1TIPO 1	100%	71,40%
TIPO 1TIPO 2	100%	100,00%
TIPO 1TIPO 3	100%	68,80%
TIPO 2TIPO 1	100%	67,20%
TIPO 2TIPO 3	100%	70,30%
TIPO 3TIPO 2	100%	68,80%

5.4. En el punto 4.3.6. sistema de atención de reclamaciones, no se citó el art. 34 de la Ley 1369 de 2009, que hace referencia al termino de respuesta de las reclamaciones de envíos internacionales.

“ARTÍCULO 34. RECLAMACIONES EN CASO DE OBJETOS POSTALES REMITIDOS A OTROS PAÍSES O RECIBIDOS DE ESTOS POR EL OPERADOR POSTAL OFICIAL. Las Reclamaciones por servicios postales prestados por el Operador Postal Oficial en conexión con el exterior, se regirán por las normas adoptadas por la Unión Postal Universal UPU.”

5.5. En el punto 4.4. Tarifas de los Servicios que hacen parte del SPU, queremos corregir la información cuando indican que se informó que para los envíos de correspondencia se estaban cobrando tarifas del 2017 y para envíos de encomienda tarifas de 2015, dicha información es al contrario, para envíos de correspondencia se tiene tarifas del año 2015 y para envíos de encomienda tarifas del año 2017.

5.6. En el punto 5, sobre las problemáticas identificadas quisiéramos realizar la siguiente aclaración. En la problemática 5.2., se debe tener en cuenta que la población rural, dispersa o en lugares de difícil acceso acceden al servicio de entrega de objetos postale de correo mediante el mecanismo de lista de correo, el cual permite imponer un envío a cualquier destino y para aquellos lugares





donde no se tiene cobertura directa, se deja el objeto consignado en el punto de atención de la cabecera municipal más cercana por el término de 30 días y se informa mediante una lista publicada en lugar visible, para la reclamación del objeto por parte del destinatario.

5.7. Finalmente, es importante dar a conocer que la red de puntos de atención del Operador Postal Oficial se compone en su mayoría de puntos que operan bajo la figura de expendios-SPU, distintos a los puntos propios y aliados comerciales, donde solo se comercializan servicios del SPU y son operados por terceros en los diferentes municipios a nivel nacional, los cuales carecen de infraestructura tecnológica para la prestación del servicio (hardware – software – conectividad). Lo que puede generar dificultades al momento de realizar la medición de algunos indicadores de calidad como lo es en especial el indicador de tiempos de entrega en los servicios que incluyen prueba de entrega, atendiendo a que su admisión en el sistema operativo se realiza en un punto operativo de 4-72 y en el punto de venta la admisión es manual.

La imposibilidad de implementar y dotar a estos puntos de atención de infraestructura que permita evitar dichas dificultades y mejorar el servicio en varios aspectos, radica en el inciso 2 del artículo 13 de la Ley 1369 de 2009 el cual estipula que el OPO no puede destinar recursos financieros distintos a los definidos en la ley, como se observa:

“El Servicio Postal Universal prestado por el Operador Oficial o Concesionario de Correo se financiará con los recursos que le transfiera el Fondo de Tecnologías de la Información y las Comunicaciones provenientes de las contraprestaciones estipuladas en el artículo 14 de la presente ley, así como las apropiaciones incluidas en el Presupuesto General de la Nación de cada vigencia.

El Operador Postal Oficial o Concesionario de Correo no podrá destinar recursos financieros distintos a los señalados en el presente artículo para financiar el Servicio Postal Universal. (Subrayado fuera de texto original).

De acuerdo con lo anterior agradecemos la atención prestada a la consulta sectorial.

Cordialmente

Luis Humberto Jimenez Morera
Presidente

Revisó: Isabel Cristina Vargas Sinisterra – Jefe Oficina Asesora Jurídica
Proyecto: Javier Felipe Aristizábal – Líder de Regulación

