



# Parámetros de calidad de los servicios postales diferentes al Servicio Postal Universal

Propuesta regulatoria

Regulación Postal

Abril de 2011



Comisión de Regulación de Comunicaciones – República de Colombia

ÍNDICE DE CONTENIDO

1 ANTECEDENTES .....5

2 COMPETENCIAS DE LA CRC EN MATERIA DE REGULACIÓN DE LA CALIDAD DE LOS SERVICIOS POSTALES .....7

2.1 FACULTADES DE LA CRC EN MATERIA DE REGULACIÓN DE LA CALIDAD DEL SERVICIO POSTAL DE MENSAJERÍA EXPRESA ..... 11

2.2 FACULTADES DE LA CRC EN MATERIA DE REGULACIÓN DE LA CALIDAD DE LOS SERVICIOS POSTALES DE PAGO..... 13

2.3 RÉGIMEN SANCIONATORIO POR INCUMPLIMIENTO DE LA REGULACIÓN QUE EXPIDA LA CRC EN MATERIA DE CALIDAD DE LOS SERVICIOS POSTALES. .... 15

3. PROPUESTA REGULATORIA ..... 15

3.1 PARÁMETROS DE CALIDAD DEL SERVICIO DE MENSAJERÍA EXPRESA ..... 16

3.1.1. Velocidad..... 16

3.1.2. Confiabilidad..... 18

3.1.2.1 Modelo Único de Prueba de entrega para los Servicios de Correo..... 18

3.1.2.2 Guía y Modelo Único de Prueba de Entrega para el Servicio de Mensajería Expresa..... 19

3.1.2.3 Motivos de devolución ..... 21

3.1.2.3.1 Servicios de Correo ..... 21

3.1.2.3.2 Servicios de Mensajería Expresa ..... 21

3.1.2.3 Intento de entrega ..... 21

3.1.2.4 Objeto no distribuible ..... 22

3.1.2.5 Rastreo ..... 23

3.1.2.6 Procedimiento en caso de avería ..... 24

3.1.2.7 Recolección a domicilio ..... 25

3.1.2.8 Indicadores de confiabilidad..... 25

3.2 PARÁMETROS DE CALIDAD DEL SERVICIO DE MENSAJERÍA ESPECIALIZADA .....26

3.3 SERVICIOS POSTALES DE PAGO .....27

3.3.1. Velocidad.....27

3.3.2. Confiabilidad.....27

3.3.2.1 Prueba de admisión ..... 27

3.3.2.2 Prueba de entrega ..... 28

3.3.2.2.1 Motivos de devolución ..... 29

3.3.2.3 Rastreo ..... 29



3.3.2.4 Entrega ..... 30

3.3.2.5 Integridad del giro ..... 30

3.3.2.6 Pérdida del giro postal..... 30

**3.4 DEBER DE INFORMACIÓN.....30**

**3.5 REPORTE DE INFORMACIÓN.....30**

*3.5.1. Velocidad.....31*

3.5.1.1 Mensajería expresa ..... 31

3.5.1.2 Mensajería especializada..... 32

3.5.1.3 Servicios postales de pago..... 33

*3.5.2. Confiabilidad.....34*

3.5.2.1 Mensajería expresa ..... 34

3.5.2.2 Mensajería especializada..... 35



ÍNDICE DE TABLAS

Tabla 1. Comparativo Decreto 229 de 1995 y Ley 1369 de 2009..... 12

Tabla 2. Tiempos de entrega – Mensajería Expresa – Envíos individuales..... 17

Tabla 3. Porcentaje de objetos postales entregados en tiempo de entrega –..... 17

Tabla 4. Porcentaje de objetos entregados en buen estado – Mensajería Expresa ..... 26

Tabla 5. Porcentaje de objetos postales entregados en tiempo de entrega – Mensajería Especializada..... 26

Tabla 6. Porcentaje de objetos entregados en buen estado – Mensajería Especializada ..... 27

INDICADORES DE CALIDAD EN LOS SERVICIOS POSTALES DIFERENTES AL  
SERVICIO POSTAL UNIVERSAL

1 ANTECEDENTES

El origen en Colombia de los servicios postales tiene su cimiento en la antigua Dirección General de Correos y Telégrafos. En el año de 1914, la Ley 76 confirió facultades al Presidente de la República para que suprimiera la mencionada dirección y asignara las funciones y responsabilidades al ministerio que creyera más conveniente, por lo que se creó el Ministerio de Correos y Telégrafos, el cual asumió dichas responsabilidades. Varios años más tarde, en 1963, se creó la Administración Postal Nacional – ADPOSTAL, como instituto descentralizado y posteriormente, en 1992 se transformó en Empresa Industrial y Comercial del Estado del Orden Nacional, vinculada al Ministerio de Comunicaciones, dedicada a la prestación y explotación económica de los servicios postales y reestructurada mediante el Decreto 2124 de 1992.

El Artículo 37 de la Ley 80 de 1993<sup>1</sup>, estableció el régimen de concesiones y licencias de los servicios postales, los cuales comprenden la prestación de (i) los servicios de correo<sup>2</sup> y (ii) del servicio de mensajería especializada<sup>3</sup>. Este régimen, señaló que la prestación de los servicios de correos se concedería mediante contrato, a través del procedimiento de selección objetiva de que trata la citada Ley, mientras que la prestación del servicio de mensajería especializada se concedería directamente mediante licencia. A su vez, el término de duración de las concesiones para la prestación de los servicios postales, no podría exceder de cinco (5) años, pudiendo ser prorrogado antes de su vencimiento por igual término.

Posteriormente, el Decreto 229 de 1995, por el cual se reglamenta el Servicio Postal, definió que para la prestación del servicio de correo nacional e internacional se requiere de concesión otorgada por el Ministerio de Comunicaciones, conforme a lo establecido en los artículos 13 y siguientes del citado decreto. Por otra parte, se definieron los servicios de mensajería especializada, como aquellos que son prestados por parte de operadores públicos y privados a través de una red postal, independiente de la red postal oficial existente para la operación de ADPOSTAL, los cuales exigen la aplicación de características especiales para la recepción, recolección y entrega de los envíos.

No obstante lo anterior, el Gobierno Nacional identificó la existencia de una serie de deficiencias en la prestación del Servicio Postal Universal que se derivaban entre otros, del escaso conocimiento de la cobertura y el costo de la prestación del servicio y de las dificultades que afrontaba el operador nacional para la financiación del mismo, como producto de múltiples factores dentro de los cuales se destacan la competencia desleal, la presencia de operadores ilegales y la escasa competitividad del operador en el mercado (Frontier Economics, 2004). En consecuencia, se expidió el Documento CONPES 3082 del año 2000 *“Estrategias para la reestructuración y modernización de los servicios postales”*, en el cual se efectuaron cuatro (4) recomendaciones, dentro de las cuales se destacan las dos (2) primeras: 1) Aprobar la Política y Plan de Acción presentados en el respectivo documento y 2) Encargar al Ministerio de Comunicaciones la elaboración y presentación de un Proyecto de Ley

<sup>1</sup> “Por la cual se expide el Estatuto General de Contratación de la Administración Pública”

<sup>2</sup> Se entiende por servicio de correo la prestación de los servicios de giros postales y telegráficos, así como el recibo, clasificación y entrega de envíos de correspondencia y otros objetos postales transportados vía superficie y aérea, dentro del territorio nacional. El servicio de correo internacional se prestará de acuerdo con los convenios y acuerdos internacionales suscritos con la Unión Postal Universal y los países miembros.

<sup>3</sup> Se entiende por servicio de mensajería especializada, la clase de servicio postal prestado con independencia a las redes postales oficiales del correo nacional e internacional, que exige la aplicación y adopción de características especiales para la recepción, recolección y entrega personalizada de los objetos transportados, vía superficie y aérea, en el ámbito nacional y en conexión con el exterior.



que busque desarrollar la Agenda de Reforma y Plan de Acción en el Sector postal expuestos en el citado documento.

Posteriormente, se expidió el Documento CONPES 3440 de 2006 *“Lineamientos de política para reestructurar el sector postal colombiano”* cuya recomendación No. 2 establecía el impulso a una ley postal: *“Promover el trámite de un proyecto de Ley Postal ante el Congreso de la República, encaminado a establecer el régimen legal del sector postal colombiano y definir aquellos aspectos que no puedan ser reglados en desarrollo de la estrategia de corto plazo a que se hace referencia en las recomendaciones 2i) y 2ii). Se sugiere presentar este proyecto de Ley ante el Congreso de la República durante el segundo semestre de 2006.”*

En este escenario, surgió la Ley 1369 del 30 de diciembre de 2009 *“Por medio de la cual se establece el régimen de los servicios postales y se dictan otras disposiciones”*, la cual señala el régimen general de prestación de los servicios postales.

Dentro de la mencionada ley, el legislador colombiano otorgó a la Comisión de Regulación de Comunicaciones (CRC) la función de regular el mercado postal, con el propósito de promover la competencia de manera que los usuarios se beneficien de servicios eficientes y en particular le concede la facultad de determinar los parámetros bajo los cuales se regirá la prestación de los servicios. Lo anterior se precisa en los numerales 3 y 4 del artículo 20 de la Ley, así:

*“Artículo 20. Funciones regulatorias de la CRC. La CRC tendrá las siguientes funciones regulatorias en asuntos postales:*

*(...) 3. Expedir toda la regulación de carácter general y particular en las materias relacionadas con el régimen de tarifas, el régimen de protección al usuario, los parámetros de calidad de los servicios, criterios de eficiencia y en materia de solución de controversias entre los operadores de servicios postales.*

*4. Fijar indicadores y metas de calidad y eficiencia de los servicios postales diferentes a los comprendidos dentro del Servicio Postal Universal e imponer índices de calidad, cobertura y eficiencia a uno o varios operadores para determinados servicios (...).”*

Por otra parte, en el mes de septiembre del año 2010, CRC publicó para comentarios del sector la propuesta regulatoria para la definición de los parámetros, indicadores y metas de calidad que deben cumplir los operadores de servicios postales, que incluye tanto la resolución como el documento soporte. Sobre los anteriores documentos, se recibieron comentarios por parte de diferentes agentes del sector hasta el 15 de Octubre de 2010, razón por la cual se estructuró esta nueva propuesta regulatoria, que incluye los comentarios sectoriales que la CRC considera pertinentes

La estructura del presente documento consta de tres capítulos<sup>4</sup>. En el primero, que corresponde a la presente sección, se presentan los antecedentes. En el segundo acápite, desde el punto de vista jurídico se analizan las competencias de la CRC en materia de regulación de la calidad de los servicios postales. Finalmente, la propuesta regulatoria ajustada resultante de todo el análisis previo, se presenta en el capítulo tercero.<sup>5</sup>

<sup>4</sup> En este documento no se incluyen los siguientes capítulos, que componen la estructura del documento publicado en el mes de septiembre, y que sin embargo, son parte integral de la propuesta regulatoria: Presentación de los conceptos teóricos de calidad, las revisiones de las prácticas internacionales en el tema de calidad en los servicios postales y postales de pago así como respecto de la confiabilidad, análisis de la información reportada por los operadores postales respecto de los indicadores de calidad y de confiabilidad.

<sup>5</sup> Para la elaboración del presente documento soporte se analizaron los comentarios sectoriales recibidos en el mes de Octubre de 2010.

2 COMPETENCIAS DE LA CRC EN MATERIA DE REGULACIÓN DE LA CALIDAD DE LOS SERVICIOS POSTALES

Respecto de la calidad de los servicios postales, el Artículo 1 de la Ley 1369 de 2009, señala que tales servicios son un servicio público cuya prestación está sometida a la **regulación**, vigilancia y control del Estado, con sujeción a los principios de **calidad**, eficiencia y universalidad.

Dentro de los objetivos de intervención del Estado en los servicios postales<sup>6</sup> relacionados con la calidad se encuentran entre otros, el de asegurar la prestación eficiente, óptima y oportuna de estos servicios así como estimular a los operadores a incorporar los avances tecnológicos en la prestación de los mismos.

Según lo expuesto, la titularidad estatal y el atributo de servicio público que marcan a los servicios postales, comportan un alto grado de intervención por parte del Estado, uno de cuyos instrumentos, es precisamente la posibilidad de prever un determinado régimen de calidad para esta actividad y unas competencias asignadas a ciertas entidades para llevar a cabo esta tarea de intervención.

Con respecto a las competencias de la CRC referidas al tema de regulación de la calidad de los servicios postales, el artículo 11 de la citada Ley, establece que la Comisión es la entidad competente para regular el régimen de tarifas y los niveles de calidad de los servicios postales distintos a aquellos pertenecientes al Servicio Postal Universal (SPU).

Frente a esto último, se destaca que el Artículo 18 de la Ley 1369 de 2009 encomendó al Ministerio de Tecnologías de la Información y las Comunicaciones establecer las políticas especiales y el cubrimiento del Servicio Postal Universal prestado por el Operador Postal Oficial o Concesionario de Correo.

En cuanto a los Servicios de Correo, que por definición legal<sup>7</sup> son prestados por el Operador Postal Oficial o Concesionario de Correo, es de indicar que éstos pueden coincidir o no con el SPU, dependiendo de lo que al respecto defina el Ministerio de TIC, y en esa medida la CRC tendría competencia para regular las respectivas modalidades de esos Servicios de Correo y, por ende, el correspondiente régimen de calidad, si se llegare a determinar que alguno de los Servicios de Correo no forman parte del SPU.

Continuando con las competencias atribuidas a la CRC en materia de calidad de los servicios postales, los numerales 3, 4 y 8 del Artículo 20 de la Ley 1369 de 2009, establecen lo siguiente:

*“Artículo 20. Funciones regulatorias de la CRC. La CRC tendrá las siguientes funciones regulatorias en asuntos postales:  
(...)*

**3. Expedir toda la regulación de carácter general y particular en las materias relacionadas con el régimen de tarifas, el régimen de protección al usuario, los parámetros de calidad de los servicios, criterios de eficiencia y en materia de solución de controversias entre los operadores de servicios postales.**

Según esta norma, le corresponde a la CRC expedir la regulación de carácter general y particular relativa a los parámetros de calidad de los Servicios Postales, esto es, deberá establecer los datos o factores que serán tenidos en cuenta como necesarios para analizar o valorar una situación<sup>8</sup>, en este caso: La calidad de los Servicios Postales.

<sup>6</sup> Artículo 2º de la Ley 1369 de 2009.

<sup>7</sup> Ley Postal, artículo 3, numeral 2.1 “Servicio de Correo. Servicios Postales prestados por el Operador Postal Oficial o Concesionario de Correo (...)”

<sup>8</sup> Definición de parámetro, según el Diccionario de la Real Academia Española.



Debe tenerse en cuenta que tanto esta función como la contenida en el numeral 4° que se expone a continuación, deben interpretarse de manera sistemática con lo previsto en el artículo 11 de la Ley en comento, que como ya se mencionó, faculta a la CRC para expedir los niveles de calidad de los Servicios Postales distintos a aquellos pertenecientes al Servicio Postal Universal.

**4. Fijar indicadores y metas de calidad y eficiencia de los servicios postales diferentes a los comprendidos dentro del Servicio Postal Universal e imponer índices de calidad, cobertura y eficiencia a uno o varios operadores para determinados servicios (...)"**

En desarrollo de lo anterior, por una parte, la CRC puede establecer indicadores y metas de calidad y eficiencia de los Servicios Postales diferentes a los comprendidos dentro del SPU de manera general y de otra parte, podrá imponer índices de calidad, cobertura y eficiencia a uno o varios operadores para determinados servicios, lo cual podrá hacerse bien sea a través de actos de carácter general en la medida que la regulación de calidad vaya dirigida a alguna clase de servicio postal en especial o a través de actos de carácter particular cuando la regulación afecte a operadores postales determinados, con el propósito de promover la libre competencia, de manera que los usuarios se beneficien de servicios eficientes<sup>9</sup>.

(...)

**8. Establecer el modelo único para las pruebas de entrega, con los motivos de devolución de acuerdo con normas internacionales.**

Como antecedente normativo relacionado con las pruebas de entrega de los servicios postales, se resalta el Decreto 1418 de 1945 por el cual *“Se reglamentan los servicios nacionales de Correos, Telégrafos y Teléfonos”* en su Título II “Ramo de correos” el cual contenía disposiciones relacionadas con los “avisos de recibo”, los cuales fungían como la hoy denominada prueba de entrega.

Del análisis jurídico se encuentra que dicho Decreto fue derogado por la Ley 1369 de 2009, pues en este caso se trata de una derogatoria orgánica, la cual opera cuando una nueva ley regula íntegramente la materia a que la anterior disposición se refería. Con respecto a la prueba de entrega, es importante señalar que ésta ya fue definida en el artículo 3, numeral 2.3, literal e de la citada Ley, por una parte, y por la otra, el artículo 22, numeral 8 establece que le corresponde a la CRC establecer el modelo único para las pruebas de entrega, con los motivos de devolución de acuerdo con normas internacionales.

Adicionalmente, es importante tener en cuenta que aún cuando las disposiciones contenidas en el Decreto 1418 de 1945 referentes al “aviso de recibo” no sean contrarias a la Ley 1369 de 2009, no por ello están vigentes, pues el propósito de ésta ley fue reglamentar íntegramente la materia y por lo tanto, opera la derogatoria orgánica de las disposiciones precedentes así no haya incompatibilidad entre éstas y las de la ley nueva<sup>10</sup>.

Teniendo en cuenta las consideraciones previas, de conformidad con la función asignada por el numeral 8 del Artículo 20 de la Ley 1369 de 2010, la CRC cuenta con la facultad para establecer el modelo único de las pruebas de entrega, el cual, según dicho artículo, debe contener los motivos de devolución de acuerdo con las normas internacionales.

La Ley 1369 de 2009 en el artículo 3 numeral 2.3, al definir el servicio de *Mensajería Expresa*, señala que este servicio postal urgente exige la aplicación y adopción de características especiales para la recepción, recolección,

<sup>9</sup> Artículo 19, Ley 1369 de 2009.

<sup>10</sup> Corte Constitucional, Sentencia C-634/96. Magistrado Ponente: Dr. Fabio Morón Díaz. “La derogatoria puede ser expresa, tácita por reglamentación integral (orgánica) de la materia, sucediendo la primera cuando la nueva ley suprime formal y específicamente la anterior; la segunda, cuando la ley nueva contiene disposiciones incompatibles o contrarias a las de la antigua, y la tercera, cuando hay una ley que reglamenta toda la materia regulada por una o varias normas precedentes, aunque no haya incompatibilidad entre las disposiciones de éstas y las de la ley nueva.”





clasificación, transporte y entrega de objetos postales hasta 5 kilogramos<sup>11</sup>. Así mismo, establece que el servicio de *Mensajería Expresa* debe contar entre otras características, con una **prueba de entrega**, que es la constancia de la fecha, hora de entrega e identificación de quien recibe, con lo cual le otorga el derecho a los usuarios remitentes y destinatarios, de poder contar con un medio que de información que demuestre que el objeto postal se entregó por parte de un operador de servicios postales.

No obstante lo anterior, la competencia de la Comisión para el establecimiento del modelo único de prueba de entrega es genérica y no se encuentra limitada a un servicio específico, por lo tanto, cualquier operador de servicios postales que quiera implementar dicha prueba deberá seguir el modelo establecido por esta Comisión.

Ahora bien, ¿en qué se traduce la función de la CRC de establecer el modelo único de pruebas de entrega?. Quiere ello decir, que la Comisión está facultada para determinar el modelo único, entendido éste como el punto de referencia que se reproducirá con características y elementos específicos, que serán ajustados a las particularidades de cada servicio postal y cuya función será comprobar la entrega efectiva de los objetos postales enviados a través de las redes postales de los diferentes servicios.

La connotación de “único” que le da la Ley al modelo de pruebas de entrega que establezca la CRC, quiere decir que no será válido que los operadores de servicios postales adopten o implementen otro modelo diferente al definido por la Comisión. Así mismo, se resalta la voluntad del legislador de estandarizar el modelo de pruebas de entrega de los servicios postales, lo cual se ajusta a las prácticas internacionales sobre el particular y a los postulados de la UPU, como se verá más adelante, lo cual sin duda alguna, significa transparencia y unificación de la información que se brinde a los usuarios de los servicios postales.

Atendiendo la remisión que hace la Ley 1369 de 2009 a los motivos de devolución contenidos en disposiciones internacionales, el modelo que establezca la CRC debe tener en cuenta los motivos dispuestos por la UPU.

El modelo de prueba de entrega debe ser claro, conciso, debe contar con información respecto de la fecha, hora de entrega e identificación de quien recibe y, en los eventos de devolución debe contar con dichos motivos, para tal fin, la Comisión en ejercicio de sus facultades, puede establecer parámetros relacionados con el tamaño de la letra<sup>12</sup>, dimensiones del documento que contenga la prueba de entrega, entre otros, los cuales permitan el cumplimiento de las características antes mencionadas y que en todo caso, redundarán en beneficios a los usuarios de los servicios postales.

El artículo 35 de la Ley 1369 de 2009, introduce como aspecto novedoso frente al régimen anterior la retención documental de “Las guías y documentos soporte de entrega, constancias de recibo y cualquier otro documento que utilicen los Operadores Postales para la prestación del servicio y que los mismos estimen pertinente su conservación, deberán guardarse por un periodo no menor a tres (3) años desde la fecha de expedición de los mismos, sin perjuicio de los términos establecidos en normas especiales. Vencido el plazo anterior estos documentos podrán ser destruidos siempre que por cualquier medio técnico adecuado se garantice su reproducción exacta.”

Acorde con lo anterior, los operadores postales deben guardar los documentos soporte de entrega y todos aquellos relacionados con la prestación del servicio por un período de tres (3) años contados a partir de la expedición de éstos, sin perjuicio de otros términos establecidos en normas especiales, v.g. los relacionados con los deberes y papeles del comerciante (Artículo 19 Numeral 4° del Código de Comercio): Conservar con arreglo a

<sup>11</sup> El peso máximo hasta de 5 kilogramos será reglamentado por la CRC. De conformidad con la Agenda Regulatoria 2011, esta función se desarrollará por parte de la CRC en el tercer trimestre de 2011.

<sup>12</sup> A manera de ejemplo, en el artículo 9 de la Resolución CRT 1732 de 2007, por la cual se expide el Régimen de Protección de los Derechos de los Suscriptores y/o Usuarios de los Servicios de Telecomunicaciones, se estableció que los contratos y cualquier otra información suministrada por el operador sobre las condiciones a que se sujeten los servicios prestados deben ser elaborados con letra no inferior a tres (3) milímetros, de tal manera que sea fácilmente legible por parte del suscriptor y/o usuario.



la ley, la correspondencia y demás documentos relacionados con sus negocios o actividades, en concordancia con lo dispuesto en el Decreto 2620 de 1993, por el cual se reglamenta el procedimiento para la utilización de medios técnicos adecuados para conservar los archivos de los comerciantes).

En todo caso, los operadores deberán garantizar la reproducción exacta de las guías, pruebas de entrega y demás documentos relacionados con la prestación del servicio, una vez sean destruidos pasado el término de los tres (3) años.

Lo anterior, encuentra su razón de ser en aras de la protección a los usuarios de los servicios postales, entre otras razones, pues constituye la garantía para éstos de obtener los soportes respectivos de las pruebas de entrega y los demás documentos relacionados, para efectos del trámite de peticiones, reclamos y solicitudes de indemnizaciones. Adicionalmente, esta norma se encuentra en el Título VI de la Ley 1369 de 2009, el cual establece los derechos y deberes de los usuarios, lo cual reafirma lo antes expuesto.

Con respecto al régimen de transición de la Ley 1369 de 2009, el Artículo 46 de la misma dispone lo siguiente:

*“Artículo 46. Transitorio. Las empresas que presten servicios postales a la fecha de entrada en vigencia de la presente ley, podrán mantener sus concesiones y licencias hasta por el término de los mismos, bajo la normatividad legal vigente en el momento de su expedición y con efectos sólo para esas habilitaciones. Cumplido el término fijado por las concesiones o licencias, se les aplicará el nuevo régimen previsto en la ley. (NFT)*

*En caso que las empresas que presten servicios postales a la fecha de entrada en vigencia de la presente ley decidan acogerse a los términos de la misma, contarán con un plazo de seis (6) meses para adecuarse al cumplimiento de los requisitos en ella contenidos.”*

Quiere ello decir, que aquellos concesionarios o licenciarios de servicios postales habilitados a la entrada en vigencia de la Ley 1369 de 2009, que decidan no acogerse a este último régimen, se les aplicará en su integridad la normatividad vigente al momento de la expedición de su concesión o licencia, especialmente el Decreto 229 de 1995, hasta el vencimiento de tales títulos habilitantes, y cumplido dicho término les será aplicable el nuevo régimen legal.

Es importante recalcar que las competencias regulatorias de la CRC están circunscritas a un mercado postal, con el propósito de promover la libre competencia, de manera que los usuarios se beneficien de servicios eficientes, es decir, abarcan todo un mercado compuesto por una parte, por los concesionarios o licenciarios de los servicios postales de servicios de correos y de mensajería especializada habilitados bajo el régimen de la Ley 80 de 1993 y el Decreto 229 de 1995 y de otra parte, por operadores de servicios postales habilitados que ofrecen al público en general los servicios postales de (i) correo, (ii) de pago y (iii) de mensajería expresa de conformidad con la Ley 1369 de 2009.

A propósito de lo anterior, en concepto No.001502 del 19 de octubre de 2010, la Oficina Asesora Jurídica del Ministerio de Tecnologías de la Información y las Comunicaciones señaló lo siguiente:

*“(…) por disposición de la Ley 1369 de 2009, la atribución de facultades regulatorias quedó en cabeza de la Comisión de Regulación de Comunicaciones, organismo técnico y especializado en la materia. **El Estado, al reservarse la facultad de regular el mercado postal, lo concibió como un todo que debe lograr acompasarse a los desarrollos tecnológicos en aras del bienestar de todos los habitantes del territorio nacional, escenario en el cual la regulación del mercado debe ser una herramienta idónea y dinamizadora de dicho mercado.***

*En este orden de ideas es forzoso concluir que la regulación y por tanto las resoluciones de carácter general así como particular que emita la Comisión de Regulación de Comunicaciones, **son de obligatorio***



***cumplimiento para todos los operadores postales a los que vaya dirigida, sin importar que se encuentren en el régimen de transición o se hayan acogido a la nueva Ley (...)” (NFT)***

Es importante precisar que algunas de las funciones regulatorias a cargo de la CRC, están dirigidas a los servicios postales diferentes de Servicio Postal Universal<sup>13</sup>, como aquellas referidas a temas de calidad y tarifas<sup>14</sup> así como a aspectos técnicos y económicos<sup>15</sup> de los servicios postales.

Como ya se anotó, la CRC tiene facultades de regulación sobre el mercado de los servicios postales, por lo tanto, además de tener la función de establecer parámetros e indicadores de calidad para los servicios postales diferentes del SPU, aplicable a los operadores postales habilitados bajo el régimen de la Ley 1369 de 2009, cuenta con ésta misma competencia sobre los concesionarios y licenciarios habilitados a la entrada en vigencia de la citada Ley, para la prestación de servicios postales, con observancia del régimen de transición.

Se concluye entonces que la CRC debe ejercer sus funciones regulatorias en asuntos postales: (i) con observancia del régimen transitorio de la Ley 1369 de 2009; (ii) podrá requerir información a todos los operadores postales sin exclusión alguna y (iii) para efectos de expedir los parámetros e indicadores de calidad de los servicios postales diferentes del SPU deberá tener en cuenta las características propias de cada servicio dependiendo del régimen legal de habilitación al que pertenezcan.

**2.1 Facultades de la CRC en materia de regulación de la calidad del servicio postal de Mensajería Expresa**

Como ya se anotó, el presente análisis está referido al régimen de calidad aplicable a los servicios postales de mensajería expresa. Respecto de los parámetros de calidad de los servicios de mensajería expresa el numeral 2.3 del artículo 3 de la Ley 1369 de 2009 (Ley Postal) establece lo siguiente:

*"2.3 Servicio de Mensajería Expresa. Servicio postal urgente que exige la aplicación y adopción de características especiales para la recepción, recolección, clasificación, transporte y entrega de objetos postales hasta de 5 kilogramos. Este peso será reglamentado por la Comisión de Regulación de Comunicaciones.*

*El servicio de mensajería expresa debe contar al menos con las siguientes características:*

- a) Registro individual. Todo servicio de mensajería expresa debe tener un número de identificación individual que cumpla las veces de admisión o guía.*
- b) Recolección a domicilio. A solicitud del cliente.*
- c) Curso del envío: Todo envío de mensajería expresa debe cursar, con una copia del recibo de admisión adherido al envío.*
- d) Tiempo de entrega. El servicio de mensajería expresa se caracteriza por la rapidez en la entrega.*

<sup>13</sup> Es el conjunto de servicios postales de calidad, prestados en forma permanente y a precios asequibles, que el Estado garantiza a todos los habitantes del territorio nacional con independencia de su localización geográfica a través del Operador Postal Oficial o Concesionario de Correo. Artículo 3º, numeral 1 de la Ley 1369 de 2009.

<sup>14</sup> La Comisión de Regulación de Comunicaciones –CRC, es la Autoridad competente para regular el régimen de tarifas y los niveles de calidad de los Servicios Postales distintos a aquellos pertenecientes al Servicio Postal Universal. Artículo 11 de la Ley 1369 de 2009.

<sup>15</sup> Le corresponde a la CRC ejercer la función de regular los aspectos técnicos y económicos relacionados con las diferentes clases de servicios postales, diferentes a los comprendidos en el Servicio Postal Universal, de conformidad con el Artículo 20, numeral 2 de la Ley 1369 de 2009.



e) *Prueba de entrega:* Es la constancia de la fecha, hora de entrega e identificación de quien recibe.

f) *Rastreo.* Es la posibilidad de hacer un seguimiento al curso del envío desde la recepción hasta la entrega."

El servicio de Mensajería Especializada, fue definido en el artículo 6° del Decreto 229 de 1995, cuyas características no sufrieron mayor variación con la expedición de Ley 1369 de 2009, no obstante para efectos del presente análisis es preciso determinar cuáles son las diferencias que apareja la nueva Ley en materia de parámetros de calidad de este servicio:

Tabla 1. Comparativo Decreto 229 de 1995 y Ley 1369 de 2009

Mensajería Especializada Decreto 229 de 1995	Mensajería Expresa Ley 1369 de 2009	Diferencias
<b>Registro individual de cada envío.</b> Todo envío de mensajería especializada debe tener un número de identificación individual.	<b>Registro individual.</b> Todo servicio de mensajería expresa debe tener un número de identificación individual que cumpla las veces de admisión o guía.	El registro individual, según la Ley 1369 de 2009, cumple con las veces de admisión o guía, mientras que el Decreto 229 de 1995 establece la admisión o guía con todos los elementos que debe contener.
<b>Recolección a domicilio.</b> Si el cliente lo solicita, el servicio de mensajería debe efectuar la recolección en el domicilio del usuario o cliente solicitante.	<b>Recolección a domicilio.</b> A solicitud del cliente.	No sufre modificación alguna.
<b>Admisión.</b> El servicio de mensajería debe expedir un recibo de admisión o guía, por cada envío, en el cual debe constar: <ul style="list-style-type: none"><li>Número de identificación del envío.</li><li>Fecha y hora de admisión.</li><li>Peso del envío en gramos.</li><li>Valor del servicio.</li><li>Nombre y dirección completa del remitente y destinatario.</li><li>Fecha y hora de entrega.</li></ul>		La Ley 1369 de 2009, contempla que el registro individual hará las veces de admisión o guía. Adicionalmente no establece los elementos que debe contener tal registro individual.
<b>Curso del envío.</b> Todo envío de mensajería debe cursar, con una copia del recibo de admisión o guía, adherido al envío.	<b>Curso del envío:</b> Todo envío de mensajería expresa debe cursar, con una copia del recibo de admisión adherido al envío.	No sufre modificación alguna. No obstante, debe entenderse que la copia del recibo de admisión para el caso de la Ley 1369, será la del registro individual que hace las veces de admisión o guía.
<b>Tiempo de entrega.</b> Los envíos de mensajería especializada se caracterizan por la rapidez en la entrega. El servicio de mensajería debe prestarse en condiciones normales con unos tiempos de entrega no superiores a: <ul style="list-style-type: none"><li>Veinticuatro (24) horas en servicio urbano.</li><li>Cuarenta y ocho (48) horas en servicio nacional a cualquier lugar del país.</li><li>Noventa y seis (96) horas en servicio internacional.</li></ul>	<b>Tiempo de entrega.</b> El servicio de mensajería expresa se caracteriza por la rapidez en la entrega.	Aún cuando en ambos regímenes se señala que el servicio se caracteriza por la rapidez en la entrega, la Ley 1369 de 2009, no establece los tiempos de entrega para el servicio urbano, nacional e internacional, los cuales si estaban definidos en el régimen anterior en 24, 48 y 96 horas respectivamente.



Mensajería Especializada Decreto 229 de 1995	Mensajería Expresa Ley 1369 de 2009	Diferencias
<b>Prueba de entrega.</b> El cliente usuario del servicio de mensajería especializada, puede exigir la prueba de entrega del envío, donde consta fecha y hora de entrega y firma e identificación de quién recibe.	<b>Prueba de entrega.</b> Es la constancia de la fecha, hora de entrega e identificación de quien recibe.	No sufre modificaciones sustanciales, salvo porque la Ley 1369 de 2009 contempla la identificación de quien recibe solamente, mientras que el régimen anterior preveía la firma e identificación de quien recibe.  Adicionalmente, la Ley 1369 de 2009 le otorgó la competencia a la CRC para establecer el modelo único para las pruebas de entrega, con los motivos de devolución de acuerdo con las normas internacionales, lo cual incluye el modelo único de prueba de entrega para este servicio.
	Rastreo. Es la posibilidad de hacer un seguimiento al curso del envío desde la recepción hasta la entrega.	Es un aspecto novedoso que trae la Ley 1369 de 2009, que no estaba previsto en el régimen anterior.

Fuente: CRC

Así, la Ley Postal fijó unas características a partir de las cuales le corresponde a la CRC, establecer unos niveles de calidad del servicio de Mensajería Expresa, por lo tanto, los índices y metas de calidad de este servicio serán establecidas en función de las características con las que debe contar el mismo, de conformidad con la Ley 1369 de 2009, mientras que para el servicio de Mensajería Especializada atendiendo el régimen de transición establecido en el Artículo 46 de la citada ley, se tendrán en cuenta las disposiciones del Decreto 229 de 1995 relativas a los tiempos de entrega.

2.2 Facultades de la CRC en materia de regulación de la calidad de los Servicios Postales de Pago

En cuanto a los Servicios Postales de Pago, éstos también están comprendidos dentro del ámbito regulatorio en materia de calidad por parte de la CRC, salvo que se decidiera que los giros internacionales (que presta exclusivamente el Operador Postal Oficial o Concesionario de Correo) fueran incluidos dentro del SPU y por lo tanto quedarían fuera del ámbito de la regulación de la CRC.

A diferencia de lo previsto para el servicio de Mensajería Expresa, en cuanto a los parámetros de calidad de los servicios de giros nacionales se advierte que en la Ley Postal no existe ninguna referencia al respecto y por lo tanto, el asunto será materia de la presente propuesta regulatoria.

En cuanto al régimen anterior a la expedición de la Ley Postal, el Decreto 229 de 1995 no estableció una definición de los servicios postales financieros, la única referencia a éstos se encuentra en el inciso 2º del Artículo 5, donde se establece que *“los servicios financieros de correos que comprenden el servicio de cartas, impresos, paquetes y encomiendas con valor declarado y la prestación del servicio de giros postales y telegráficos, serán prestados por los concesionarios de los servicios de correos.”* De lo anterior, se colige que estos servicios no tenían un régimen especial, por lo cual se puede concluir que le eran aplicables las normas del citado Decreto y en particular lo relacionado con los servicios de correo, ya que los servicios financieros de correo hacían parte de estos últimos, y en esta medida eran prestados exclusivamente por el concesionario de correos.

En todo caso, tanto en la exposición de motivos como en las ponencias, se previó incluir a la Comisión de Regulación de Comunicaciones –CRC– con el fin de que expidiera la regulación pertinente en materia de tarifas y calidad de los servicios postales, sin hacer distinción alguna frente a los servicios postales de pago.



La Ley 1369 de 2009, definió los **Servicios Postales de Pago** así:

*“Conjunto de servicios de pago prestados mediante el aprovechamiento de la infraestructura postal exclusivamente. Se consideran servicios postales de pago entre otros:*

*2.1.1 Giros Nacionales. Servicio mediante el cual se ordenan pagos a personas naturales y jurídicas por cuenta de otras, en el territorio nacional, a través de una red postal. La modalidad de envío podrá ser entre otras, física o electrónica.*

*2.2.2 Giros Internacionales. Servicio prestado exclusivamente por el Operador Postal Oficial o concesionario de Correo, mediante el cual se envía dinero a personas naturales o jurídicas por cuenta de otras, en el exterior. La modalidad de envío podrá ser, entre otras, física o electrónica. Los giros internacionales están sometidos a lo señalado en la Ley 9 de 1991, sus modificaciones, adiciones y reglamentos”.*<sup>16</sup>

Adicionalmente, el **Operador de Servicios Postales de Pago**, fue definido como “Persona jurídica, habilitada por el Ministerio de Tecnologías de la Información y las Comunicaciones para prestar servicios postales de pago, y está sometido a la reglamentación que en materia de lavado de activos disponga la Ley y sus decretos reglamentarios”.

Con respecto a las autoridades de control y vigilancia de los Servicios Postales de Pago, de conformidad con el numeral 1 del artículo 18 de la Ley 1369 de 2009, le corresponde al Ministerio de las Tecnologías de la Información y las Comunicaciones, actuar como autoridad de Inspección, control y vigilancia frente a todos los Operadores Postales, con excepción de la vigilancia sobre el cumplimiento de las normas relacionadas con la protección de la competencia, la protección del consumidor y el lavado de activos.

De otra parte, el artículo 22 de la citada Ley, establece que corresponderá al mencionado Ministerio ejercer la inspección, vigilancia y control sobre los Operadores Postales de Pago, sin perjuicio de las facultades con las que cuenta el Banco de la República para solicitar información relativa a operaciones cambiarias y con las que cuentan la Dirección de Impuestos y Aduanas Nacionales (DIAN) en materia de investigaciones por infracciones al régimen cambiario, así como la Unidad de Información y Análisis Financiero sobre el control del lavado de activos y el financiamiento del terrorismo.

De la lectura del artículo anterior, se concluye que frente a los Servicios Postales de Pago concurren varias autoridades de inspección, vigilancia y control: (i) El Ministerio de TIC con respecto a las infracciones al régimen postal, establecidas en el artículo 37 y siguientes de la Ley 1369 de 2009; (ii) el Banco de la República, quien puede solicitar información a quienes actúen como intermediarios del mercado cambiario<sup>17</sup>; (iii) la DIAN en materia de investigaciones por infracciones al régimen cambiario<sup>18</sup> y (iv) la Unidad de Información y Análisis Financiero, con relación a la prevención y detección de operaciones que puedan ser utilizadas como instrumento para el ocultamiento, manejo, inversión o aprovechamiento en cualquier forma de dinero u otros bienes provenientes de actividades delictivas o destinados a su financiación, o para dar apariencia de legalidad a las actividades delictivas o a las transacciones y fondos vinculados con las mismas, prioritariamente el lavado de activos y la financiación del terrorismo.<sup>19</sup>

En consecuencia, las competencias de la CRC frente a los Servicios Postales de Pago, relacionadas con la calidad de tales servicios, se encuentran definidas en los numerales 3, 4 y 8 del artículo 20 de la Ley 1369 de 2009, circunscritas a funciones estrictamente regulatorias y no son concurrentes con las funciones de inspección, vigilancia y control asignadas a otras entidades.

<sup>16</sup> Artículo 3, numeral 2.2. Ley 1369 de 2009.

<sup>17</sup> Artículo 18, Ley 31 de 1992.

<sup>18</sup> Artículo 1, Decreto 1092 de 1996.

<sup>19</sup> Artículo 3, Ley 1121 de 2006.



2.3 Régimen sancionatorio por incumplimiento de la regulación que expida la CRC en materia de calidad de los Servicios Postales.

Dado que los parámetros de calidad están encaminados fundamentalmente **a proteger los derechos de los usuarios**, el incumplimiento de los mismos constituiría un incumplimiento de las normas de protección al consumidor cuya aplicación está en cabeza de la Superintendencia de Industria y Comercio (SIC), sin perjuicio de que las mismas conductas puedan también tener un impacto en la competencia, caso en el cual aplicaría el régimen correspondiente.<sup>20</sup>

Adicionalmente, debe tenerse en cuenta que el literal a del numeral 6 del Artículo 24 de la Ley 1369 de 2009, establece que los Operadores postales deben garantizar a los usuarios el derecho a que se divulguen ampliamente las condiciones de prestación de cada uno de los Servicios Postales, como la cobertura, frecuencia, tiempo de entrega, tarifas y trámite de peticiones y reclamaciones.

En consecuencia, el operador postal deberá acatar lo dispuesto por la regulación en materia de parámetros e indicadores de calidad de los servicios postales, pues éste aspecto será determinante de las condiciones en las que presten los servicios.

Sumado a lo anterior, dado que el operador postal debe divulgar las condiciones de prestación de los servicios postales, las cuales deben estar conforme a la regulación que expida la CRC, el incumplimiento por parte del operador de tal obligación, constituye la infracción prevista en el numeral 3 del Artículo 37 de la Ley 1369 de 2009 cuya sanción se encuentra establecida en el numeral 3 del Artículo 38 de la citada ley y podrá ser impuesta por el Ministro de TIC o su delegado conforme al Artículo 36 de la ley en comento.

3. PROPUESTA REGULATORIA

En la definición de los parámetros e indicadores de calidad de los servicios postales en Colombia, se tendrá en cuenta la eficiencia y eficacia en la prestación de dichos servicios, para lo cual se considerarán los criterios de velocidad y confiabilidad, que de acuerdo con las experiencias internacionales analizadas constituyen los parámetros de uso común en la industria para el monitoreo de la calidad de los servicios postales.

El criterio de velocidad es determinante para evaluar la calidad del servicio de mensajería expresa, pues hace referencia al tiempo de entrega que es, por antonomasia, el servicio mismo. A nivel mundial es un criterio comúnmente utilizado para los servicios postales.

La velocidad se refiere al tiempo medio de entrega del objeto postal, midiendo la eficiencia de la red de cada operador, de manera que los objetos deben ser entregados en el menor tiempo posible. No obstante lo anterior, para los usuarios puede ser más importante el cumplimiento con los tiempos ofrecidos, que la rapidez en si misma, por lo mismo, este indicador debe responder a la pregunta ¿Cuántos envíos están llegando dentro del tiempo ofrecido?

Respecto de la regulación de este factor, se debe partir del establecimiento de unos tiempos de entrega mínimos de obligatorio cumplimiento para todos los operadores según origen y destino del objeto postal, representado en el indicador D+n que mide el tiempo que toma el operador postal para entregar un objeto, contado desde el día de su depósito (D). Este indicador se complementa con el porcentaje de envíos entregados dentro de dicho tiempo.

<sup>20</sup> Artículo 21 de la Ley 1369 de 2009.

En materia de giros, los reglamentos de la UPU adoptan como elementos mínimos del servicio, la oportunidad en el pago y en el trámite del giro, factores que hacen referencia a la velocidad del servicio.

Por otra parte, la confiabilidad se refiere a la entrega efectiva de todos los envíos en forma correcta, tanto en su contenido como en su embalaje. Así, para evaluar la confiabilidad será necesario hacer una comparación entre los objetos postales recibidos y los efectivamente entregados. Hace parte de la regulación de este parámetro, la posibilidad de que el usuario pueda rastrear el objeto postal, para lo que son fundamentales tanto la guía individual como la prueba de entrega previstos en la Ley 1369 de 2009 (Artículo 3, numeral 2.3) para el servicio de mensajería expresa así como en los literales c) y f) del párrafo del artículo 6 del Decreto 229 de 1995 para el servicio de mensajería especializada.

Dada la naturaleza de los servicios de mensajería expresa, se propone que la medición de este factor adopte un criterio que utilice únicamente la comparación entre los objetos postales recibidos y los efectivamente entregados, tal y como se mostrará en las secciones siguientes.

Para efectos del presente análisis, la fijación de parámetros, indicadores y metas de calidad serán aplicables a los operadores de Mensajería Expresa, Mensajería Especializada y Servicios Postales de Pago que presten el servicio de giros nacionales, mientras que las disposiciones referentes al modelo único de pruebas de entrega y a los motivos de devolución, serán aplicables a los servicios de Correo, Mensajería Expresa, Mensajería Especializada y Servicios Postales de Pago que prestan el servicio de giros nacionales.

3.1 Parámetros de calidad del servicio de mensajería expresa

3.1.1. Velocidad

Los casos internacionales analizados, evidencian que la medición de la calidad está referida principalmente a la medición del desempeño del Servicio Postal Universal (SPU), salvo en el contexto latinoamericano, en donde la regulación de Argentina establece los mismos criterios para el operador designado del Servicio Postal Universal como para las empresas privadas.<sup>21</sup>

En general, la calidad de servicio se mide a través de indicadores asociados a la velocidad y a la confiabilidad (a los que se hace referencia en la siguiente sección de este documento).

La velocidad se refiere al tiempo medio de entrega del objeto postal, midiendo la eficiencia de la red de cada operador, de manera que los objetos deben ser entregados en el menor tiempo posible. El tiempo medio de entrega o tiempo medio de tránsito (D+n) corresponde al tiempo transcurrido entre la fecha de imposición del objeto postal (D) por parte del remitente y la fecha de entrega al destinatario (n), medido en días hábiles hasta el primer intento de entrega y discriminado por cada uno de los ámbitos local, nacional e internacional saliente.

Con el objetivo de eliminar la subjetividad en la medición del tiempo de entrega, se proponen las siguientes reglas:

- Los objetos postales que sean impuestos o recibidos por el destinatario o la persona autorizada por éste en días no hábiles, se tendrán como impuestos o recibidos, el día hábil siguiente.
- De igual manera, los objetos que sean impuestos con posterioridad a la última hora prevista para la recolección en una determinada oficina o punto de atención del operador postal, tendrán como fecha de imposición, el día hábil siguiente. Las horas de recolección son previstas por las propias empresas postales en sus horarios de atención al público en sus puntos de recolección, según sus políticas comerciales y operativas.

<sup>21</sup> Se recuerda que el análisis de las experiencias internacionales se encuentra en el documento publicado en el mes de septiembre de 2010.



Por otra parte, en razón a que el servicio de mensajería expresa tiene como característica primordial la cobertura en la cual presta su servicio, el tiempo medio de entrega o tiempo medio de tránsito se debe discriminar en los ámbitos local, nacional e internacional saliente. Para lo anterior, se proponen las siguientes definiciones:

- **Ámbito Local.** La entrega del objeto postal debe realizarse en el mismo municipio, municipios adyacentes o áreas metropolitanas en el cual fue recibido por el operador postal o según las políticas comerciales y operativas establecidas por cada operador postal.
- **Ámbito Nacional.** La entrega del objeto postal debe realizarse en municipio o área metropolitana diferente a aquella en la cual fue recibido por el operador postal o según las políticas comerciales y operativas establecidas por cada operador postal.
- **Ámbito Internacional saliente.** El objeto postal es recibido en Colombia y debe ser entregado en el extranjero.

La propuesta de la CRC consiste en mantener los tiempos de entrega establecidos en el literal e) del párrafo del Artículo 6° del Decreto 229 de 1995, pero expresados en días hábiles.

En consecuencia, los tiempos de entrega o tiempos de tránsito son:

**Tabla 2. Tiempos de entrega – Mensajería Expresa – Envíos individuales**

Ámbito	Estándar (días hábiles)
Local	1
Nacional	2
Internacional saliente	4

Las metas para los anteriores estándares, corresponden al porcentaje (%) de objetos entregados en (D+n), donde (D) representa la fecha de imposición del objeto postal por parte del remitente y la fecha de entrega al destinatario (n), medido en días hábiles, hasta el primer intento de entrega y discriminado por cada uno de los ámbitos local, nacional e internacional saliente, con base en los tiempos de entrega anteriormente establecidos, así:

**Tabla 3. Porcentaje de objetos postales entregados en tiempo de entrega – Mensajería Expresa – Envíos individuales**

Año	Ámbito Local % en D+1	Ámbito Nacional % en D+2	Ámbito Internacional % en D+4
2011	90%	90%	90%
2012	95%	92%	91%
2013	97%	93%	92%

Frente a las anteriores metas, es importante precisar que inicialmente se proponen para el período 2011-2013, en razón a que la medida a ser adoptada corresponde a la primera fijación regulatoria de indicadores de calidad para el sector, y se desea evaluar y/o monitorear el cumplimiento por parte del mercado en un corto período de tiempo, sin perjuicio de ajustar la regulación a las condiciones de mercado en caso necesario.

Es importante precisar que las anteriores cifras se refieren a valores “promedio”, lo que significa que los operadores pueden tener ofertas comerciales con indicadores de calidad superiores o inferiores, pero que en el agregado los indicadores deben cumplir los valores “promedio”.

No obstante lo anterior, en todos los casos, los operadores postales deben cumplir las ofertas comerciales realizadas a los usuarios. Así las cosas, a manera de ejemplo, si una empresa que presta el servicio de mensajería expresa en el ámbito nacional puede ofrecer un tiempo de entrega correspondiente a un (1) día hábil a Medellín y tres (3) días hábiles a Leticia, pero en la medición agregada debe cumplir con los indicadores planteados, así como realizar las entregas de los objetos postales en dichos tiempos ofrecidos a los usuarios. Así las cosas, se prevé en la regulación una metodología de porcentaje que permite tener un margen razonable para zonas donde por sus condiciones resulten tiempos superiores al objetivo propuesto.

Lo anterior implica que no es necesario fijar tiempos de entrega discriminados por tipos de servicios y zonas geográficas (urbanas, rurales, poblaciones cercanas y alejadas de grandes municipios).

Por otro lado, los indicadores de calidad planteados deben ser cumplidos con independencia de si se usa red propia o de terceros a través de la interconexión. En este último caso, el operador de mensajería expresa no puede excusarse en las características de la red de un tercero, a través de la interconexión, para en dado caso, no cumplir con las metas fijadas.

Respecto de los tiempos de entrega aplicables al servicio de mensajería expresa que tenga como fin la distribución de objetos postales masivos, se propone que sean de libre negociación entre el operador y el impositor postal, de conformidad con las necesidades de este último.

En este caso, el tiempo de tránsito se cuenta desde el momento en el cual el objeto postal es puesto por parte del remitente a disposición del operador postal en su forma definitiva, acorde con la definición de objeto postal masivo estatuida en la Ley 1369 de 2009.

3.1.2. Confiabilidad

Respecto de la confiabilidad, una vez efectuada la revisión de la normatividad y de algunas experiencias internacionales, y a partir del análisis de la información reportada por los operadores colombianos cuyos elementos fueron expuestos en el documento publicado para discusión con el sector en Septiembre de 2010, se concluye que la misma se refiere a la entrega efectiva de todos los envíos en forma correcta, tanto en su contenido como en su embalaje. En este sentido, para evaluar la confiabilidad se hace necesario hacer una comparación entre los objetos postales recibidos y los efectivamente entregados. De igual forma, se propone la reglamentación de la guía, rastreo, prueba de entrega (incluyendo los motivos de devolución), los procedimientos en caso de avería o pérdida, tratamiento de los objetos no distribuibles e intentos de entrega, que facilitan el alcance de las metas propuestas.

En este punto, es importante recordar que en lo referente a las disposiciones relativas al modelo único de pruebas de entrega y a los motivos de devolución, serán aplicables además de la Mensajería Expresa, a los servicios de Correo, Mensajería Especializada, y Servicios Postales de Pago que prestan el servicio de giros nacionales.

3.1.2.1 Modelo Único de Prueba de entrega para los Servicios de Correo

En razón a que Colombia es país miembro de la Unión Postal Universal (UPU) y a que el operador postal oficial o concesionario de correo que preste los servicios postales de correo debe cumplir con las disposiciones emanadas por el dicho organismo internacional, se propone que el operador oficial o concesionario de correo deba utilizar como modelo único de prueba de entrega el establecido en el Manual de Correspondencia vigente de la Unión Postal Universal (UPU) o aquél que lo modifique, adicione o sustituya.

3.1.2.2 Guía y Modelo Único de Prueba de Entrega para el Servicio de Mensajería Expresa

El literal a) del numeral 2.3 del Artículo 3 de la Ley 1369 de 2009 denomina la guía como el documento en el cual consta la admisión de un objeto postal por parte de un operador del servicio de mensajería expresa y en el cual se asigna un número de identificación individual. Por su parte, el literal f) del citado numeral define la prueba de entrega como la constancia de la fecha, hora de entrega e identificación de quien recibe.

Consecuencia de lo anterior, al momento de recepción al remitente de un objeto postal que deba cursar por las redes de mensajería expresa, los operadores deberán expedir y diligenciar una guía que cursará adherida al objeto postal en todo momento. Se propone que el documento que se utilice para la guía sea el mismo utilizado para la prueba de entrega, por razón principalmente de practicidad, es decir, según el estudio de los ejemplares de guía y prueba de entrega allegados a la CRC por las empresas, los datos ocupan una cara de un folio.

Del análisis de la información común a todos los operadores, se proponen elementos mínimos que deberá contener el formato único de prueba de entrega. Así las cosas, no se estima por el momento necesario fijar ni un tamaño específico para el formato ni un tamaño mínimo de letra, en la medida que podría implicar inversiones adicionales por parte de las empresas del sector en cambio de equipos (impresoras, escáneres, etc.), y no constituyen factores de calidad.

Se propone que la guía conste de ciertos datos, necesarios para la plena identificación del remitente y del destinatario, del objeto postal y de las condiciones de prestación del servicio:

1. Datos del remitente: nombre o razón social, documento de identificación (NIT, tarjeta de identidad, cédula de ciudadanía, cédula de extranjería ó pasaporte) dirección, número de teléfono, ciudad y país de origen
2. Datos del destinatario: nombre o razón social, dirección, número de teléfono, ciudad y país de destino
3. Código Postal
4. Descripción del contenido
5. Fecha y hora de admisión
6. Peso real del envío, expresado en gramos
7. Valor del servicio
8. Valor asegurado del envío
9. Identificador alfanumérico único de envío
10. Código de barras u otro mecanismo de tecnología equivalente o superior, para el rastreo de los envíos
11. Datos del operador postal: Razón social, signo distintivo (logo), NIT y dirección
12. Información para rastreo: página web y número telefónico para que el usuario consulte el estado del envío
13. Información de los mecanismos dispuestos para la presentación de peticiones, quejas y recursos (número telefónico, correo electrónico, página web, oficinas de atención, etc.)
14. Día en el cual se tiene programada la entrega al destinatario

Por su parte, se propone que la prueba de entrega conste al menos de los siguientes datos:

1. Firma, nombre legible e identificación (tarjeta de identidad, cédula de ciudadanía, cédula de extranjería ó pasaporte) de la persona que recibe el objeto postal en la dirección del destinatario.
2. Espacio para observaciones de quien recibe el objeto postal referidas al estado del mismo.
3. Fecha y hora de entrega en la dirección del destinatario.
4. Intentos de distribución con inclusión de la fecha y hora, previo el cumplimiento del procedimiento previsto en las normas sobre calidad de los servicios.
5. Motivos de devolución cuando no se puede realizar la entrega.

6. Fecha en la cual se devuelve al remitente el objeto postal cuando este no puede ser entregado al destinatario, previo el cumplimiento del procedimiento previsto en las normas sobre calidad de los servicios.

Tanto para la guía como para la prueba de entrega, los operadores de mensajería expresa podrán incluir otros elementos que consideren necesarios, pero siempre respetando los elementos mínimos.

Del documento que contiene tanto la guía como la prueba de entrega se deberán expedir al menos tres (3) ejemplares del mismo tenor, uno de los cuales se entregará al remitente, los otros dos cursarán con el envío en todo momento, de manera que uno de ellos pueda hacer las veces de prueba de entrega, tal y como se establece en el numeral 2.3, literal c), del Artículo 3° de la Ley Postal, así: *"Curso del envío: Todo envío de mensajería expresa debe cursar, con una copia del recibo de admisión adherido al envío"*. En lo relativo al ámbito internacional saliente, la prueba de entrega para el destinatario podrá estar disponible a disposición del remitente en la página web del operador, en razón a que el documento físico de la prueba de entrega está a disposición del operador internacional.

Para la adecuada aplicación de la guía y de la prueba de entrega se proponen las siguientes normas:

- Los operadores deben implementar los mecanismos necesarios para suministrar una copia de la guía, a requerimiento del interesado o de las autoridades, bien sea a través de la página web o por medios electrónicos, a partir del mismo día de la recepción del objeto postal. Se considera que este plazo es suficiente para la digitalización de dicho documento.

Los operadores deberán conservar una copia de la prueba de entrega e implementar los mecanismos necesarios para que la copia de dicho documento pueda ser consultada a través de la página web del respectivo operador o por medios electrónicos. Se proponen que los plazos máximos para que las copias de las pruebas de entrega estén disponibles en la página web, varíen de acuerdo a cada ámbito, por cuanto, éstos se relacionan de manera directa con los tiempos de entrega para cada uno de éstos:

- Ámbito Local: Un (1) día hábil después de la entrega.
  - Ámbito Nacional: Dos (2) días hábiles después de la entrega.
  - Ámbito Internacional Saliente: Cuatro (4) días hábiles después de la entrega.
- En cuanto a la mensajería expresa que tenga como fin la distribución de objetos postales masivos, se plantea que la guía contenga la siguiente información:
    - Identificación del remitente: nombre o razón social, NIT o documento de identificación (tarjeta de identidad, cédula de ciudadanía, cédula de extranjería ó pasaporte)
    - Identificación del destinatario: nombre o razón social y dirección
    - Descripción del contenido
    - Peso real del envío, expresado en gramos
    - Identificador alfanumérico único de envío
    - Código de barras, u otro mecanismo de tecnología equivalente o superior, para el rastreo de los envíos
    - Tarifa cobrada al remitente
    - Identificación del operador postal: Nombre y logotipo
    - Información para rastreo: página web y número telefónico para que el remitente consulte el estado del envío

Finalmente, se propone que la disponibilidad de la prueba de entrega para los envíos de mensajería expresa masiva sea negociada libremente entre las partes. A falta de acuerdo al respecto, se plantea que se aplique lo dispuesto para el servicio de mensajería expresa de objetos individuales.

3.1.2.3 Motivos de devolución

3.1.2.3.1 Servicios de Correo

En razón a que Colombia es país miembro de la Unión Postal Universal (UPU) y a que el operador postal oficial o concesionario de correo que preste los servicios postales de correo debe cumplir con las disposiciones emanadas por dicho organismo internacional, se propone que el operador oficial o concesionario de correo deba utilizar el formato de los motivos de devolución establecido en el Manual de Correspondencia vigente de la UPU o aquél que lo modifique, adicione o sustituya.

3.1.2.3.2 Servicios de Mensajería Expresa

El modelo único de prueba de entrega deberá contener los siguientes motivos de devolución, según las definiciones presentadas a continuación:

1. **Desconocido.** Corresponde a aquellas situaciones en las cuales la persona que se encuentra en la dirección registrada en la guía manifiesta no conocer al destinatario.
2. **Rehusado.** Corresponde a la situación cuando el destinatario rechaza o se niega a recibir el objeto postal.
3. **No reside.** Corresponde a aquella situación en la cual la persona que se encuentra en la dirección registrada en la guía manifiesta que el destinatario ya no reside en ese lugar o cuando el destinatario ha fallecido.
4. **No reclamado.** Corresponde a los casos en los cuales, una vez surtido el trámite previsto para los intentos de entrega, el objeto no es reclamado por el destinatario en la oficina del operador.
5. **Dirección errada.** Corresponde a los eventos en los cuales la dirección suministrada en la guía carezca de algún elemento que permita su identificación inequívoca o no exista.
6. **Otros.** Corresponde a aquellas situaciones que impiden que el objeto postal sea entregado al destinatario registrado en la guía por fuerza mayor o caso fortuito u otras consideradas por el operador u otras que considere el operador, siempre especificando la respectiva descripción.

De la revisión de los motivos de devolución informados por las empresas a la CRC se observó la heterogeneidad conceptual entre los mismos. Así las cosas y con el objetivo de unificar los conceptos, se plantea que solamente se utilicen los motivos antes relacionados.

3.1.2.3 Intento de entrega

Con el objetivo de relacionar los diferentes ítems objeto de regulación, se plantea que los intentos de entrega queden registrados en la información materia de rastreo que debe estar disponible en la página web así como en la prueba de entrega.

Para la adecuada entrega de los objetos postales se proponen las siguientes medidas:

- El operador del Servicio de Mensajería Expresa siempre tendrá que realizar la entrega en el domicilio del destinatario. Si éste llega hasta el domicilio del destinatario con el fin de entregar el objeto postal y no encuentra a nadie, debe dejar allí un documento en el que se informe que tuvo lugar un intento de entrega. Dicho documento debe indicar la manera de obtener el envío y contener al menos la siguiente información:
  1. Identificación del operador postal
  2. Identificación del remitente

3. Fecha y hora del intento de entrega
  4. Fecha y hora del próximo intento de entrega (de ser posible)
  5. Dirección, número de teléfono y horario de atención de la oficina donde se encuentra el objeto postal
  6. Fecha hasta la cual se conservará el objeto postal en la oficina indicada
- El documento a que se hizo referencia anteriormente no tendrá que diligenciarse en los eventos en que al primer intento de entrega se configure alguno de los siguientes motivos de devolución: Desconocido, rehusado, no reside o dirección errada, por cuanto, a manera de ejemplo, no tiene sentido dejar un documento en el cual se indica que tendrá lugar un intento de entrega, si los residentes del inmueble registrado en la guía manifiestan no conocer al remitente y por ende rechazan el objeto.
  - Con el objetivo de disponer de varias oportunidades para que los destinatarios reciban el objeto postal, se plantea que los operadores de servicios postales de mensajería expresa efectúen al menos dos (2) intentos de entrega, entre los cuales no debe haber un tiempo superior a un (1) día hábil. Si después de dos (2) intentos, la entrega no se logra, se debe dejar un segundo aviso informando al destinatario que puede recoger el objeto de entrega en un determinado establecimiento. Asimismo, se debe indicar la fecha límite de retiro, la cual será de treinta (30) días calendario, a partir de la fecha del último intento de entrega. Se considera que este es un plazo suficiente para que el destinatario reclame el objeto. Si el objeto postal no es reclamado en ese plazo, éste se considerará como no distribuible, caso en lo cual se debe dar aplicación a lo dispuesto para tales fines.
  - En los casos del servicio de mensajería expresa masiva, sólo será necesario un intento de entrega, en razón a los altos volúmenes característicos de este servicio. En todo caso el operador deberá dejar en el domicilio del destinatario el documento en el que se informa que tuvo lugar un intento de entrega.

#### 3.1.2.4 Objeto no distribuible

Se plantea que un objeto se considere como no distribuible en los siguientes casos:

- Cuando después de dos (2) intentos fallidos de entrega del objeto postal, se configure el motivo de devolución establecido en el numeral 4 (no reclamado) de la correspondiente sección.
- Cuando al primer intento de entrega, se configure alguno de los demás motivos de devolución (1, 2, 3, 5 o 6) establecidos en la sección de motivos de devolución.
- Los objetos postales que cursen por el servicio de mensajería expresa que tenga como fin la distribución de objetos postales masivos, serán considerados no distribuibles después del primer intento fallido de entrega.

Si un envío es considerado no distribuible, los operadores deberán realizar las siguientes actividades:

- Informar al remitente el registro del objeto como no distribuible así como las razones de dicha configuración.
- Proceder a su envío para la devolución al remitente dentro de los diez (10) días calendario siguientes a la configuración de un envío como no distribuible.
- Solicitar al remitente la recolección del objeto postal no distribuible en el punto de recepción original del objeto postal o hacer entrega en el domicilio del remitente previa solicitud de este último, caso en el cual se causará el pago de la tarifa que corresponda.



- Si el remitente no atiende la solicitud de recolección del objeto postal no distribuible, y una vez transcurridos tres meses a partir de la fecha de imposición del mismo, este se considerará en rezago, de conformidad con lo establecido en el Artículo 52 de la Ley Postal.
- Finalmente, el tratamiento de los objetos no distribuibles para los envíos de mensajería expresa masiva se propone que sea de libre negociación entre las partes. A falta de acuerdo al respecto se aplicará lo dispuesto para el servicio de mensajería expresa individual, en todo caso pasados tres (3) meses a partir de la fecha de imposición del objeto postal, si el mismo no ha sido retirado por el remitente, será considerado en rezago de conformidad con el Artículo 52 de la Ley 1369 de 2009.

### 3.1.2.5 Rastreo

Como se indicó anteriormente, el concepto de rastreo está previsto en la Ley 1369 de 2009 en el literal f) del numeral 2.3 del Artículo 3, en los siguientes términos “Rastreo. Es la posibilidad de hacer un seguimiento al curso del envío desde la recepción hasta la entrega”.

Los operadores postales deben dar cumplimiento a la Resolución 724 del 31 de mayo de 2010 del Ministerio de Tecnologías de la Información y las Comunicaciones *“Por la cual se determinan requisitos patrimoniales y operacionales de red, a los operadores postales del servicio de mensajería expresa”*, que establece como requisito operativo tecnológico a realizar el software para seguimiento de objetos postales.

En forma adicional, los operadores postales deberán contar con un sistema de seguimiento electrónico que permita la lectura del código de barras, o una tecnología equivalente o superior. Se plante que tal sistema, debe monitorear por lo menos, los siguientes eventos:

- Depósito en el punto de recepción/recolección en el domicilio
- Llegada al punto de recepción en el caso de recolección a domicilio
- Salida del punto de recepción
- Realización del trámite aduanero en el caso de envíos internacionales salientes. Se deberá registrar la entrada y la salida del sitio en donde se realice dicho trámite
- Llegada a la oficina de distribución
- Intento fallido de entrega
- Entrega final

Para el adecuado funcionamiento del sistema de rastreo se proponen las siguientes medidas:

- Estos registros se conservarán en forma electrónica, con indicación del identificador alfanumérico único por envío y del código de barras. El operador deberá mantener en su página web y permanentemente disponible para el usuario el seguimiento electrónico de los acontecimientos anteriormente mencionados con la identificación de la oficina de recepción, el lugar de destino y la fecha y hora del acontecimiento.
- Como se ha mencionado en las demás secciones, la información en la página web deberá dar cuenta, dado el caso, de la pérdida o el daño del objeto postal, especificar los motivos por los cuales un objeto es no distribuible y de manera adicional los motivos de caso fortuito o fuerza mayor por los cuales no se cumplirá el tiempo de entrega.
- En los envíos internacionales, los operadores, deberán registrar los casos en que un envío, su contenido o parte de su contenido ha sido incautado o retenido por la aduana o por cualquier otro organismo gubernamental, así como los motivos de retención.

- Sin perjuicio de las anteriores disposiciones, el servicio de mensajería expresa que preste el Operador Postal Oficial deberá someterse a los reglamentos del servicio EMS de acuerdo con sus obligaciones frente a la Unión Postal Universal, sin perjuicio del cumplimiento de las obligaciones impuestas por el ordenamiento jurídico colombiano respecto del servicio de mensajería expresa.
- La información a que se refiere el presente artículo deberá permanecer disponible en la página web del operador durante al menos tres (3) meses contados desde que el operador recibió el correspondiente objeto postal.
- Si por algún error del operador, no existen registros electrónicos de un envío, el operador deberá responder en un plazo de dos (2) días hábiles después de realizada la solicitud, expresando el lugar donde se encuentra el objeto postal.
- La CRC considera que dado el foco de mercado de los servicios de mensajería expresa masiva, estos parámetros deberán ser concertados por las partes según las necesidades del impositor. Sin embargo, deberán, al menos, incluir siempre los siguientes tres (3) eventos: i) Depósito en el punto de recepción/recolección en el domicilio, ii) intento fallido de entrega y iii) entrega final. A falta de acuerdo al respecto se entenderá pactado el rastreo respecto de los tres eventos anteriormente mencionados.

#### 3.1.2.6 Procedimiento en caso de avería

El objeto postal se debe entregar en perfectas condiciones, sin ningún tipo de daño, avería o expoliación ni al objeto, ni al embalaje, por tal razón, además de las indemnizaciones previstas en la Ley Postal y con el fin de garantizar la seguridad de los objetos postales, es necesario establecer un procedimiento en caso de avería.

En este sentido, se plantean las siguientes normas:

- En primer lugar, cuando el operador advierta una avería en el objeto postal mismo o en el embalaje deberá efectuar de inmediato la evaluación correspondiente, con el fin de determinar si el daño afecta al embalaje o a su contenido.
- En segunda instancia, si la avería se produce únicamente en el embalaje el operador podrá reparar y encaminar el envío para su distribución con la observancia del principio de inviolabilidad de la correspondencia, establecido en la Ley 1369 de 2009. La avería en el embalaje y las medidas adoptadas deben ser registradas en la página Web como parte de la información materia del rastreo y se deberá comunicar de inmediato al remitente a través del medio más expedito posible.
- Si la avería afecta el contenido mismo del objeto postal, igualmente este evento debe ser registrado en la página web como parte de la información materia del rastreo y se deberá comunicar de inmediato al remitente a través del medio más expedito posible con el fin de que éste imparta las instrucciones del caso para disponer del objeto en el estado en que se encuentre y pueda iniciar los procesos de reclamación y/o indemnización establecidos en el Artículo 32 de la Ley 1369 de 2009.
- Por último, para el servicio de mensajería expresa masiva, se plantea libre negociación entre el impositor y el operador respecto al procedimiento a seguir en caso de avería de alguno de los objetos postales, sin perjuicio del trámite de reclamación y/o indemnización establecido en el Artículo 32 de la Ley 1369 de 2009.



3.1.2.7 Recolección a domicilio

Los operadores de Mensajería Expresa, deberán siempre ofrecer el servicio de recolección a domicilio, y debe ser prestado a solicitud del usuario. El término máximo para la recolección a domicilio no debe ser superior a un (1) día hábil, contado a partir de la fecha en la cual el usuario solicitó el servicio.

En cualquier solicitud efectuada para la prestación del servicio de recolección a domicilio, los operadores postales deben cumplir las siguientes obligaciones:

- Recoger los objetos postales en el domicilio solicitado por el cliente.
- Cumplir todas y cada una de las obligaciones específicas relacionadas con la guía, prueba de entrega y rastreo.
- Habilitar un número telefónico, página web o correo electrónico (que podrán ser los mismos dispuestos para el rastreo) con el fin de que los usuarios de este servicio puedan programar el servicio de recolección, según la fecha y hora de su conveniencia.

3.1.2.8 Indicadores de confiabilidad

No obstante que de la experiencia internacional analizada y que de la información solicitada a los operadores postales, se evidenciaron varios indicadores relacionados con la confiabilidad, se propone que en el caso del servicio de mensajería expresa en Colombia, la misma se mida a través del indicador del volumen de objetos postales entregados en buen estado respecto del total de objetos enviados.

Así las cosas, los operadores postales que presten los servicios de mensajería expresa de objetos individuales y/o masivos deberán medir el indicador de porcentaje de objetos entregados en buen estado, para lo cual se deben tener en cuenta las siguientes definiciones:

- (i) Objeto enviado: Objeto postal recibido por el operador postal con el fin de transportarlo, clasificarlo y entregarlo a un destinatario.
- (ii) Objeto entregado en buen estado: Objeto postal que fue entregado al destinatario registrado en la guía o prueba de admisión o a la persona autorizada por el remitente, en las mismas condiciones en las cuales fue recibido por el operador postal, o que fue devuelto al remitente en las mismas condiciones en las cuales fue recibido por el operador postal y conforme a los motivos de devolución establecidos en la presente resolución. Se entenderá autorizada por el remitente, toda persona que se encuentre en el domicilio del destinatario, salvo que el remitente de manera expresa indique lo contrario.

Son objetos postales entregados en buen estado los siguientes:

- Los objetos postales no averiados. Se entenderá que un objeto postal no está averiado cuando no presente un daño notorio y el usuario no presente la reclamación correspondiente dentro del término previsto para ello.
- Los objetos postales devueltos al destinatario, en las mismas condiciones en las cuales fue recibido por el operador postal y conforme a los motivos de devolución establecidos en la presente resolución.

La fórmula del indicador que debe ser medido por los operadores postales es la siguiente:

% de objetos entregados en buen estado:

No. de objetos postales entregados en buen estado

No. objetos postales enviados – No. objetos postales perdidos, expoliados o averiados por fuerza mayor o caso fortuito

Las metas propuestas para un período de tres (3) años, según el tipo de servicio de mensajería expresa, bien sea envíos individuales o masivos, son:

Tabla 4. Porcentaje de objetos entregados en buen estado – Mensajería Expresa				
Indicador	Año 2011	Año 2012	Año 2013	
Porcentaje de objetos entregados en buen estado – envíos individuales	98%	98,5%	99%	
Porcentaje de objetos entregados en buen estado – envíos masivos	96%	96,5%	97%	

Por otra parte, una alternativa para formular los indicadores de confiabilidad es considerar el volumen de quejas. Sin embargo, en las quejas no se incluye necesariamente todos los casos, por cuanto puede haber objetos entregados en mal estado en su embalaje o con algún daño menor y sobre los que el usuario decida no quejarse.

### 3.2 Parámetros de calidad del servicio de mensajería especializada

En términos generales, los parámetros de calidad del servicio de mensajería especializada son los mismos que aquellos propuestos para el servicio de mensajería expresa, con dos diferencias fundamentales: a) que el primero no incluye el rastreo, en razón a que el párrafo del Artículo 6 del Decreto 229 de 1995 no incluye dicha característica especial y ii) que el tiempo de entrega para el servicio de mensajería especializada se especifica en horas corrientes.

Por lo anterior, la definición del tiempo de entrega (D+n) corresponde a la misma que la formulada para el caso de la mensajería expresa, pero con la diferencia que el tiempo transcurrido entre la fecha de imposición del objeto postal (D) por parte del remitente y la fecha de entrega al destinatario, se mide en horas corrientes hasta el primer intento de entrega.

Igualmente, el tiempo de entrega se discrimina por cada uno de los ámbitos. Sin embargo, en el caso de la mensajería especializada, los ámbitos corresponden a los establecidos en el Decreto 229 de 1995: urbano, nacional e internacional. Sin embargo, el ámbito urbano se asimila al ámbito local del servicio de mensajería expresa, ya que son semejantes.

Por otra parte, se plantea que las demás normas relativas al tiempo de entrega fijadas para el caso de la mensajería expresa, apliquen para el caso de la mensajería especializada.

De igual forma, se considera pertinente, la aplicación del indicador de porcentaje (%) de objetos entregados en (D+n), pero con el tiempo de entrega, expresado en horas corrientes hasta el primer intento de entrega.

Las metas en cuanto al porcentaje mínimo de objetos entregados en el tiempo de entrega, son las mismas que las establecidas para el caso de la mensajería especializada, así:

Tabla 5. Porcentaje de objetos postales entregados en tiempo de entrega – Mensajería Especializada

Ámbito	Indicador/Meta	Año 2011	Año 2012	Año 2013
Urbano	D + 24	90%	95%	97%
Nacional	D + 48	90%	92%	93%
Internacional	D + 96	90%	91%	92%

Por otro lado, frente a los indicadores de confiabilidad, de manera similar a lo propuesto para el caso de la mensajería expresa, se considera pertinente la formulación del indicador de porcentaje de objetos entregados en buen estado, tanto con las mismas definiciones indicadas para la Mensajería Expresa como con la misma fórmula de cálculo.

**Tabla 6. Porcentaje de objetos entregados en buen estado – Mensajería Especializada**

Indicador/Meta	Año 2011	Año 2012	Año 2013
% de objetos entregados en buen estado	98%	98,5%	99%

**3.3 Servicios postales de pago**

Respecto de estos servicios, una vez efectuada la revisión de experiencias internacionales (en el documento publicado en el mes de Septiembre de 2010) así como la evaluación de las competencias de la CRC, se propone la reglamentación del parámetro de velocidad y respecto de las condiciones de confiabilidad, la prueba de admisión y la prueba de entrega, rastreo y entrega del giro postal, para los servicios postales de pago que utilicen medios electrónicos.

**3.3.1. Velocidad**

En cuanto a la velocidad, cuyo indicador es el tiempo medio de disponibilidad, se plantea que la disponibilidad del respectivo giro a favor del destinatario deba realizarse dentro del siguiente día hábil al cual el operador recibió el giro para su remisión, para el 99% de los giros recibidos, en razón a que hoy día en su mayoría las empresas operan mediante medios electrónicos. En los demás casos, el giro deberá estar disponible a más tardar dentro de los dos (2) días hábiles siguientes al día en que lo haya recibido del remitente. Es importante aclarar que el tiempo para que el giro esté disponible a favor del destinatario no corresponde al tiempo de entrega efectiva del mismo, pues este depende del usuario destinatario.

**3.3.2. Confiabilidad**

**3.3.2.1 Prueba de admisión**

Se plantea que la prueba de admisión en los servicios de pago nacionales contenga unos datos mínimos. Lo anterior, sin perjuicio que el operador postal pueda incluir otros que considere necesarios para su operación.

Con el objetivo de que la regulación se enmarque dentro de los procesos de modernización del Estado Colombiano, como documento de identidad se considerarán en la propuesta regulatoria los siguientes: cédula de ciudadanía, pasaporte, cédula de extranjería y tarjeta de identidad. Lo mencionado, sin perjuicio que las empresas pueden implementar otros mecanismos complementarios que faciliten la identificación del remitente, como por ejemplo instrumentos de identificación biométrica.

- Información del operador: Nombre, logotipo, página web y número telefónico
- Identificador alfanumérico único del envío

- Información del remitente: Nombre y número de documento de identificación (tarjeta de identidad, cédula de ciudadanía, cédula de extranjería ó pasaporte)
- Información del destinatario: Nombre, número de documento de identificación (tarjeta de identidad, cédula de ciudadanía, cédula de extranjería ó pasaporte) y número de teléfono
- Identificación de la oficina del operador de la cual se envía el giro
- Identificación de la oficina del operador a la cual está dirigido el giro
- Fecha y hora de admisión
- Monto del giro
- Valor del servicio

Para la adecuada aplicación de la prueba de admisión se proponen las siguientes normas:

- Los operadores de Servicios Postales de Pago que presten el servicio de giros nacionales, deben expedir la prueba de admisión en dos (2) ejemplares. Uno que será entregado al remitente y otro que deberá ser conservado por el operador. Reconociendo la realidad de la prestación del servicio, la prueba de admisión puede ser electrónica para el operador postal. En este sentido, se permite el manejo de documentos digitales al interior de la red del operador siempre que se disponga de copia física para el remitente o impositor.
- El operador implementará los mecanismos necesarios para que la copia de la prueba de admisión sea suministrada, a requerimiento del interesado o de las autoridades, bien sea a través de Internet (en el mismo día de la recepción del giro) o de una copia física de la misma, en un plazo no superior a dos (2) días hábiles después de realizada la solicitud.

### 3.3.2.2 Prueba de entrega

En concordancia con la Ley 1369 de 2009, los operadores de servicios postales de pago deben expedir una prueba de entrega, la cual sirve para hacer constar los motivos de devolución en caso que el giro no pueda ser entregado al destinatario.

Con el objetivo de disminuir riesgos de seguridad, se plantea que los operadores de servicios postales de pago nacionales entreguen el giro únicamente al destinatario, previa verificación de su documento de identificación: tarjeta de identidad, cédula de ciudadanía, cédula de extranjería ó pasaporte.

No se considera necesario fijar para el modelo único de prueba de entrega para los servicios Postales de Pago, características respecto del tamaño del documento. Así las cosas, este elemento podrá ser determinado libremente por los operadores. No obstante, la prueba de entrega deberá contener como mínimo la siguiente información, sin perjuicio que el operador postal pueda incluir otros que considere necesarios para su operación:

- Nombre y documento de identificación (tarjeta de identidad, cédula de ciudadanía, cédula de extranjería ó pasaporte) del destinatario
- Nombre y documento de identificación (tarjeta de identidad, cédula de ciudadanía, cédula de extranjería ó pasaporte) del remitente
- Fecha y hora de entrega del giro
- Identificador alfanumérico único del envío
- Monto enviado por el remitente
- Monto recibido por el destinatario
- Motivos de devolución

Para la adecuada aplicación de la prueba de admisión se proponen las siguientes normas:

- Los operadores postales deberán conservar una copia de la prueba de entrega, bien sea de forma física o electrónica e implementar los mecanismos necesarios para que en un plazo no superior a un (1) día hábil después de la entrega, la copia de dicho documento pueda ser consultado a través de la página web del respectivo operador o suministrada por medios electrónicos.
- En cuanto a las solicitudes de copias de la prueba de entrega, los operadores deberán atender tales solicitudes por cualquier medio, en un plazo no superior a dos (2) días hábiles después de la correspondiente solicitud.

3.3.2.2.1 Motivos de devolución

Se plantea que los motivos de devolución para los servicios postales de pago sean esencialmente los mismos que los propuestos para los casos de mensajería expresa y mensajería especializada. No obstante, dado sus particularidades, en especial frente a los motivos de “no reside” y “teléfono errado”, tales motivos se describen por separado.

Se sugiere que la prueba de entrega contenga los siguientes motivos de devolución:

1. **Desconocido.** Corresponde a aquellas situaciones en las cuales la persona que se encuentra en el teléfono registrado en la prueba de admisión manifiesta no conocer al destinatario.
2. **Rehusado.** Corresponde a la situación en la cual el destinatario rechaza o se niega a recibir el giro.
3. **No reside/no corresponde.** Corresponde a aquella situación en la cual la persona que se encuentra en el teléfono registrado en la prueba de admisión manifiesta que el destinatario ya no reside en ese lugar, el teléfono registrado en la prueba de admisión corresponde a una persona diferente al destinatario o cuando éste último ha fallecido.
4. **No reclamado.** Indica cuando el giro no es reclamado por el destinatario en las oficinas del operador postal de pago.
5. **Teléfono errado.** Corresponde a los eventos en los cuales el teléfono suministrado en la prueba de admisión carece o contiene algún elemento adicional, que impida su identificación inequívoca.
6. **Otros.** Corresponde a aquellas situaciones que impiden que el giro postal sea entregado al destinatario registrado en la prueba de admisión por fuerza mayor o caso fortuito. Asimismo, en la opción de “otros” pueden incluirse otras causales que permitan considerar mejoras en la oferta comercial del servicio u otros eventos que considere necesario el operador, siempre especificando la respectiva descripción.

Con el objetivo de evitar heterogeneidad conceptual entre los motivos de devolución, se plantea que solamente se utilicen los antes relacionados.

3.3.2.3 Rastreo

En razón a la inmediatez del servicio de giros nacionales, los operadores deberán registrar en su página Web la circunstancia de la disponibilidad del giro a favor del destinatario, dando cuenta del nombre del remitente y la indicación de la oficina en la cual el giro podrá ser recogido. Los operadores deberán implementar los mecanismos de seguridad que consideren necesarios, para garantizar que la anterior información solamente pueda ser conocida por el remitente y destinatario. Por ejemplo, el acceso a dicha información podrá ser posible únicamente a través del identificador alfanumérico único del envío.

La anterior información deberá permanecer disponible en la página web del operador durante al menos tres (3) meses, contados a partir de la fecha en que el operador recibió el correspondiente giro.

3.3.2.4 Entrega

Al analizar las condiciones de prestación del servicio de giros postales, se encuentra que por lo general, el destinatario sabe que un giro postal le será enviado por un remitente. Sin embargo, en aquellos giros no reclamados dentro de los tres (3) días hábiles siguientes a la fecha a partir de la cual el giro estuvo disponible, los operadores de giros nacionales deberán contactar al destinatario vía telefónica, , con el fin de comunicarle la disponibilidad del giro. En estos casos, se plantea que la empresa informe al destinatario: el nombre del remitente, la indicación de la oficina en la cual podrá recogerlo y la fecha hasta la cual el mismo estará disponible.

La fecha límite de retiro del giro por parte del destinatario será de treinta (30) días calendario, a partir de la fecha de su imposición. Si el giro no es retirado en ese plazo, éste se considerará como no distribuible y deberá ser puesto a disposición del remitente hasta por un término de tres (3) meses desde la fecha de imposición del giro, vencidos los cuales se aplicará el artículo 52 de la Ley Postal, referente a objetos declarados en rezago.

3.3.2.5 Integridad del giro

Con el fin de proporcionar mayores niveles de seguridad en las transacciones electrónicas, el monto entregado por el remitente al operador para que sea entregado al destinatario deberá constar en la prueba de admisión y debe ser el mismo que se entregue al destinatario, sin perjuicio de la tarifa correspondiente, la cual se deberá diferenciar explícitamente del monto del giro.

En aras que la operación de giros se realice en un entorno seguro para todos los integrantes de la red postal, es posible que el destinatario efectúe retiros parciales del giro.

3.3.2.6 Pérdida del giro postal

Esencialmente, las disposiciones para la pérdida de los giros postales son iguales a las formuladas tanto para la mensajería expresa como para la mensajería especializada. Así las cosas, tan pronto como los operador de los servicios postales de pago que prestan el servicio de giros nacionales, noten la pérdida del giro postal, deberán registrar dicho evento en el sistema de rastreo y contactar por el medio más expedito posible al remitente con el fin de informarle la situación, para que éste pueda iniciar los respectivos trámites de reclamación y/o indemnización establecidos en el Artículo 32 de la Ley 1369 de 2009.

3.4 Deber de información

Prevía celebración del contrato, y en todo momento durante su ejecución, los operadores postales suministrarán a los usuarios información clara, veraz, suficiente, precisa, completa, oportuna y gratuita, acerca de las características del servicio ofrecido, sus condiciones de prestación, haciendo referencia específica a su calidad, las cuales en todo caso, deberán incluir las condiciones establecidas en la regulación, así como el cumplimiento de las metas de los indicadores de calidad impuestos por la CRC.

3.5 Reporte de información

Para que las intervenciones en los mercados por parte de los reguladores estén acordes a la realidad de los mismos, es importante que éstos dispongan de información que permita caracterizar el estado de tales mercados.

Así las cosas, se propone que los operadores postales reporten a la CRC datos sobre los parámetros definidos respecto de velocidad y confiabilidad, en los términos establecidos en la presente sección.

3.5.1. Velocidad

3.5.1.1 Mensajería expresa

Acorde con lo establecido en la sección 3.1.1, se recolectará información que permita medir el indicador del porcentaje de objetos postales entregados en (D+n), es decir, el porcentaje de objetos entregados en un determinado tiempo medio de entrega, discriminado según el tipo de envío, es decir envíos individuales o masivos y según el ámbito, local, nacional o internacional saliente.

Del análisis de la información provista por los operadores postales (documento publicado en el mes de septiembre de 2010), se observa que los tiempos de entregan no superan los tres (3) días, en el caso de envíos individuales y seis (6) días en el caso de envíos masivos, pero con bajos porcentajes. En este sentido, se propone disponer el formato para recolección de información del porcentaje de objetos postales entregados entre cero (0) días hábiles (objetos entregados dentro del mismo día hábil) y mayores a cinco (5) días hábiles.

Porcentaje de objetos postales entregados en tiempo de entrega – Mensajería Expresa

1	2	3						
Tipo de envío	Ámbito	Porcentaje de objetos postales entregados en tiempo de entrega						
		D+0	D+1	D+2	D+3	D+4	D+5	D+>5
Envíos individuales	Local							
	Nacional							
	Internacional saliente							
Envíos masivos	Local							
	Nacional							

1. Tipo de envío:
- Envíos individuales: cuando se trata de un objeto postal que se entrega a un operador postal para ser repartido hacia un único destinatario.
  - Envíos masivos: cuando se trata de un número plural de objetos postales entregados por un mismo remitente a un operador postal con el fin de que sean distribuidos a un número plural de destinatarios.
2. Ámbito:
- Local: La entrega del objeto postal se realiza en el mismo municipio, municipios adyacentes o áreas metropolitanas en el cual fue recibido por el operador postal o según las políticas comerciales y operativas establecidas por cada operador postal.
  - Nacional: La entrega del objeto postal se realiza en municipio o área metropolitana diferente a aquella en la cual fue recibido por el operador postal o según las políticas comerciales y operativas establecidas por cada operador postal.
  - Internacional saliente: El objeto postal es recibido en Colombia y debe ser entregado en el extranjero.
3. Porcentaje de objetos postales: indicar el porcentaje de objetos postales que fueron entregados, dentro de un límite determinado de días hábiles, es decir, cantidad en (D+n), donde (D) representa la fecha de entrega del objeto postal por parte del usuario que envía y (n) el número de días hábiles que transcurren entre esa fecha y la fecha de entrega al destinatario. No incluye los objetos postales tramitados por acceso y uso de la red a otros operadores postales.



- D+0: envíos entregados dentro del mismo día hábil de su imposición en la red postal.
- D+1: envíos entregados 1 día hábil después de su imposición en la red postal.
- D+2: envíos entregados 2 días hábiles después de su imposición en la red postal.
- D+3: envíos entregados 3 días hábiles después de su imposición en la red postal.
- D+4: envíos entregados 4 días hábiles después de su imposición en la red postal.
- D+5: envíos entregados 5 días hábiles después de su imposición en la red postal.
- D+>5: envíos entregados en más de 5 días hábiles después de su imposición en la red postal.

3.5.1.2 Mensajería especializada

El formato de reporte es el mismo que el dispuesto para el servicio de mensajería expresa, pero expresado en horas corrientes, y según sus propios ámbitos.

En este caso, dado que las horas corrientes son una variable continua, se proponen intervalos de horas. Es claro que pueden presentarse casos en los cuales los objetos postales sean entregados, a manera de ejemplo, en 20 horas corrientes o en menos de 12 horas corrientes. En estas situaciones, dichos valores se deben registrar en la hora corriente del formato más próxima.

Porcentaje de objetos postales entregados en tiempo de entrega – Mensajería Especializada

1	2	3							
Tipo de envío	Ámbito	Porcentaje de objetos postales entregados en tiempo de entrega							
		D+12	D+24	D+36	D+48	D+60	D+72	D+96	D+>96
Envíos individuales	Urbano								
	Nacional								
	Internacional								
Envíos masivos	Urbano								
	Nacional								

1. Tipo de envío:
- Envíos individuales: cuando se trata de un objeto postal que se entrega a un operador postal para ser repartido hacia un único destinatario.
  - Envíos masivos: cuando se trata de un número plural de objetos postales entregados por un mismo remitente a un operador postal con el fin de que sean distribuidos a un número plural de destinatarios.
2. Ámbito:
- Urbano: La entrega del objeto postal debe realizarse en el mismo municipio, municipios adyacentes o áreas metropolitanas en el cual fue recibido por el operador postal o según las políticas comerciales y operativas establecidas por cada operador postal.
  - Nacional: La entrega del objeto postal debe realizarse en municipio o área metropolitana diferente a aquella en la cual fue recibido por el operador postal o según las políticas comerciales y operativas establecidas por cada operador postal.
  - Internacional saliente: El objeto postal es recibido en Colombia y debe ser entregado en el extranjero.
3. Porcentaje de objetos postales:
- indicar el porcentaje de objetos postales que fueron entregados, dentro de un límite determinado de horas corrientes, es decir, cantidad en D+n, donde (D) representa la fecha de entrega del objeto postal por parte del usuario que envía y (n) el número de horas corrientes que transcurren



entre esa fecha y la fecha de entrega al destinatario. No incluye los objetos postales tramitados por acceso y uso de la red a otros operadores postales.

- D+12: envíos entregados 12 horas hábiles después de su imposición en la red postal.
- D+24: envíos entregados 24 horas hábiles después de su imposición en la red postal.
- D+36: envíos entregados 36 horas hábiles después de su imposición en la red postal.
- D+48: envíos entregados 48 horas hábiles después de su imposición en la red postal.
- D+60: envíos entregados 60 horas hábiles después de su imposición en la red postal.
- D+72: envíos entregados 72 horas hábiles después de su imposición en la red postal.
- D+96: envíos entregados 96 horas hábiles después de su imposición en la red postal.
- D+>96: envíos entregados en más de 96 horas hábiles después de su imposición en la red postal.

3.5.1.3 Servicios postales de pago

En el caso de los servicios postales de pago, se mide el porcentaje de giros nacionales que estuvieron disponibles para ser entregados en un tiempo determinado.

En razón a que los servicios postales de pago son esencialmente electrónicos y a las políticas de manejo de efectivo, se observa que la disponibilidad del dinero es casi inmediata. En este sentido, se propone disponer el formato para recolección de información del porcentaje de giros nacionales entregados en tiempo de entrega, correspondiente a entre cero (0) días hábiles y mayores a cuatro (4) días hábiles, en este último caso para aquellas situaciones de demora en la disponibilidad del dinero.

Porcentaje de giros postales nacionales disponibles

1					
Porcentaje de Giros Postales Nacionales Disponibles					
D+0	D+1	D+2	D+3	D+4	D+>4

1. Porcentaje de Giros Nacionales: indicar el porcentaje de giros nacionales que estuvieron disponibles para ser entregados a su destinatario, dentro de un límite determinado de días hábiles después ser impuestos por el remitente, es decir, cantidad en D+n, donde (D) representa la fecha de entrega del giro por parte del usuario que envía y (n) el número de días hábiles que transcurren entre esa fecha y la fecha en que el giro se encuentra disponible para ser entregado al destinatario.
- D+0: giros que estuvieron disponibles para ser entregados en el mismo día hábil después de su imposición en la red postal.
  - D+1: giros que estuvieron disponibles para ser entregados 1 día hábil después de su imposición en la red postal.
  - D+2: giros que estuvieron disponibles para ser entregados 2 días hábiles después de su imposición en la red postal.
  - D+3: giros que estuvieron disponibles para ser entregados 3 días hábiles después de su imposición en la red postal.
  - D+4: giros que estuvieron disponibles para ser entregados 4 días hábiles después de su imposición en la red postal.
  - D+>4: giros que estuvieron disponibles para ser entregados en más de 4 días hábiles después de su imposición en la red postal.

3.5.2. Confiabilidad

Los operadores postales que presten los servicios de mensajería expresa de objetos individuales y/o masivos deberán medir el indicador de porcentaje de objetos entregados en buen estado. Para lo anterior se deben tener en cuenta las siguientes definiciones:

Objeto entregado en buen estado. Objeto postal que fue entregado al destinatario registrado en la guía o prueba de admisión o a la persona autorizada por el remitente, en las mismas condiciones en las cuales fue recibido por el operador postal, o que fue devuelto al remitente en las mismas condiciones en las cuales fue recibido por el operador postal y conforme a los motivos de devolución establecidos en la presente resolución. Se entenderá autorizada por el remitente, toda persona que se encuentre en el domicilio del destinatario, salvo que el remitente de manera expresa indique lo contrario.

Son objetos postales entregados en buen estado los siguientes:

- Los objetos postales no averiados. Se entenderá que un objeto postal no está averiado cuando no presente un daño notorio y el usuario no presente la reclamación correspondiente dentro del término previsto para ello.
- Los objetos postales devueltos al destinatario, en las mismas condiciones en las cuales fue recibido por el operador postal y conforme a los motivos de devolución establecidos en la presente resolución.

3.5.2.1 Mensajería expresa

Acorde con lo establecido en la sección 3.1.2.8, se propone recolectar información que permita medir el indicador del volumen de objetos postales entregados en buen estado respecto del total de objetos enviados. Para tal efecto, se propone la siguiente distribución:

Confiabilidad – Mensajería Expresa		
1	2	3
Tipo de envío	Ambito	Porcentaje de objetos postales entregados en buen estado
Envíos individuales	Local	
	Nacional	
	Internacional saliente	
Envíos masivos	Local	
	Nacional	

1. Tipo de envío:

- Envíos individuales: cuando se trata de un objeto postal que se entrega a un operador postal para ser repartido hacia un único destinatario.
- Envíos masivos: cuando se trata de un número plural de objetos postales entregados por un mismo remitente a un operador postal con el fin de que sean distribuidos a un número plural de destinatarios.

2. Ámbito:

- Local: La entrega del objeto postal debe realizarse en el mismo municipio, municipios adyacentes o áreas metropolitanas en el cual fue recibido por el operador postal o según las políticas comerciales y operativas establecidas por cada operador postal.

- Nacional: La entrega del objeto postal debe realizarse en municipio o área metropolitana diferente a aquella en la cual fue recibido por el operador postal o según las políticas comerciales y operativas establecidas por cada operador postal.
- Internacional saliente: El objeto postal es recibido en Colombia y debe ser entregado en el extranjero.

3. Porcentaje de objetos postales entregados en buen estado:

Objeto postal que fue entregado al destinatario registrado en la guía o prueba de admisión o a la persona autorizada por el remitente, en las mismas condiciones en las cuales fue recibido por el operador postal, o que fue devuelto al remitente en las mismas condiciones en las cuales fue recibido por el operador postal y conforme a los motivos de devolución establecidos en la presente resolución, por cada tipo de envío y ámbito. Se entenderá autorizada por el remitente, toda persona que se encuentre en el domicilio del destinatario, salvo que el remitente de manera expresa indique lo contrario.

Son objetos postales entregados en buen estado los siguientes:

- Los objetos postales no averiados. Se entenderá que un objeto postal no está averiado cuando no presente un daño notorio y el usuario no presente la reclamación correspondiente dentro del término previsto para ello.
- Los objetos postales devueltos al destinatario, en las mismas condiciones en las cuales fue recibido por el operador postal y conforme a los motivos de devolución establecidos en la presente resolución.

3.5.2.2 Mensajería especializada

En este caso, el formato de reporte corresponde al mismo que el dispuesto para el servicio de mensajería expresa.

Confiabilidad – Mensajería Especializada		
1	2	3
Tipo de envío	Ámbito	Porcentaje de objetos postales entregados en buen estado
Envíos individuales	Urbano	
	Nacional	
	Internacional	
Envíos masivos	Urbano	
	Nacional	

1. Tipo de envío:

- Envíos individuales: cuando se trata de un objeto postal que se entrega a un operador postal para ser repartido hacia un único destinatario.
- Envíos masivos: cuando se trata de un número plural de objetos postales entregados por un mismo remitente a un operador postal con el fin de que sean distribuidos a un número plural de destinatarios.

2. Ámbito:

- Urbano: La entrega del objeto postal debe realizarse en el mismo municipio, municipios adyacentes o áreas metropolitanas en el cual fue recibido por el operador postal o según las políticas comerciales y operativas establecidas por cada operador postal.



- Nacional: La entrega del objeto postal debe realizarse en municipio o área metropolitana diferente a aquella en la cual fue recibido por el operador postal o según las políticas comerciales y operativas establecidas por cada operador postal.
- Internacional: El objeto postal es recibido en Colombia y debe ser entregado en el extranjero.

3. Porcentaje de objetos postales entregados en buen estado:

Objeto postal que fue entregado al destinatario registrado en la guía o prueba de admisión o a la persona autorizada por el remitente, en las mismas condiciones en las cuales fue recibido por el operador postal, o que fue devuelto al remitente en las mismas condiciones en las cuales fue recibido por el operador postal y conforme a los motivos de devolución establecidos en la presente resolución, por cada tipo de envío y ámbito. Se entenderá autorizada por el remitente, toda persona que se encuentre en el domicilio del destinatario, salvo que el remitente de manera expresa indique lo contrario.

Son objetos postales entregados en buen estado los siguientes:

- Los objetos postales no averiados. Se entenderá que un objeto postal no está averiado cuando no presente un daño notorio y el usuario no presente la reclamación correspondiente dentro del término previsto para ello.
- Los objetos postales devueltos al destinatario, en las mismas condiciones en las cuales fue recibido por el operador postal y conforme a los motivos de devolución establecidos en la presente resolución.