



Comisión de Regulación  
de Comunicaciones  
REPÚBLICA DE COLOMBIA

Reporte de información de indicadores de  
calidad para operadores de Mensajería  
Especializada

Coordinación de Regulación Postal

Diciembre de 2011



# REPORTE DE INFORMACIÓN DE INDICADORES DE CALIDAD PARA OPERADORES DE MENSAJERÍA ESPECIALIZADA

## 1 INTRODUCCIÓN

El presente documento tiene como objetivo establecer la obligación del reporte de la medición de los indicadores de calidad para los operadores del servicio de Mensajería Especializada, estableciendo para tal fin el tipo de información, los plazos y los formatos a través de los cuales los operadores del mencionado servicio deberán remitir dicha información.

Para tal efecto, en el presente documento se incluyen los siguientes aspectos: **i)** una revisión de antecedentes; **ii)** la información que se propone sea solicitada a los operadores de Mensajería Especializada, de acuerdo con las competencias otorgadas a la CRC por la Ley 1369 de 2009 y, **iii)** un **anexo** donde se presentan los formatos de reporte de información propuestos.

## 2 ANTECEDENTES

El legislador colombiano, con el propósito de garantizar el desarrollo del sector Postal, asignó funciones específicas de contenido técnico a la CRC, que le permiten intervenir en el mercado con el propósito de promover la libre competencia fomentando a la vez la protección de los intereses de los usuarios de dichos servicios.

Así, dentro de las facultades legales conferidas a la CRC y consideradas como fundamentales para garantizar una adecuada y proporcionada intervención en el mercado, se encuentra la de requerir información a los operadores de los servicios postales. En este sentido, el inciso 2º del Artículo 12 de la Ley 1369 de 2009 estableció que *"En ejercicio de sus funciones de regulación, la Comisión de Regulación podrá exigir la información que estime pertinente para velar que los operadores no incurran en prácticas desleales o restrictivas de la competencia o que constituyan abuso de la posición dominante y que afecten los derechos de los usuarios de los servicios postales."*

Adicionalmente, dentro de las funciones regulatorias asignadas a la CRC en materia postal, el numeral 7º del Artículo 20 de la Ley 1369 de 2009, faculta a esta Entidad para *"Requerir para el cumplimiento de sus funciones, información amplia, exacta, veraz y oportuna a los operadores de servicios postales. Aquellos que no proporcionen la información antes mencionada a la CRC podrán ser sujetos de imposición de multas diarias por parte de la CRC hasta por 100 salarios mínimos legales mensuales, por cada día en que incurran en esta conducta, según la gravedad de la falta y la reincidencia en su comisión."*

De otra parte, es necesario tener presente la importancia para el órgano regulador de contar con la información del sector, lo cual es reconocido por la Jurisprudencia donde es calificada como fuente estratégica de la actividad reguladora, por la Corte Constitucional en la Sentencia C-150 de 2003:

*"Dadas las especificidades de la función de regulación y las particularidades de cada sector de actividad socio-económica regulado, dicha función se puede manifestar en facultades de regulación y en instrumentos muy diversos. En un extremo se encuentra la facultad normativa de regulación, consistente en la adopción de normas que concreten reglas de juego dentro de ámbitos precisos predeterminados, en cumplimiento del régimen fijado por el legislador. **En otro extremo se ubican facultades que, en principio, carecen de efectos jurídicos como la de divulgar información relativa al sector con el fin de incidir en las***

***expectativas de los agentes económicos y consumidores o usuarios dentro del mismo, lo cual podría llevarlos a modificar su comportamiento.*** Entre estos extremos se pueden identificar múltiples facultades encaminadas al ejercicio de la función de regulación. Estas comprenden ***la facultad de conocer información proveniente de los agentes regulados con el fin de que el órgano de regulación cuente con todos los elementos de juicio para adoptar sus decisiones;*** (...) la facultad de efectuar el seguimiento del comportamiento de un agente regulado para advertirle que reoriente sus actividades dentro de los fines señalados por la ley o para dirigirle órdenes de hacer o no hacer después de haber seguido el procedimiento establecido en el régimen vigente; (...); la facultad de definir tarifas dentro del régimen establecido por el legislador, en fin. Corresponde al legislador en ejercicio de su poder de configuración y respetando los límites constitucionales determinar qué facultades son adecuadas para que el órgano de regulación correspondiente cumpla sus funciones en aras de promover el interés general y de alcanzar los fines públicos que justifican su existencia." (NFT)

De lo anterior, se concluye que el reporte de información es un insumo necesario para el ejercicio de la función reguladora. Así mismo, a través de su publicidad por parte del regulador, se garantiza a los agentes del sector una mayor transparencia en sus relaciones, bien sea entre operadores o entre éstos y sus usuarios, e incluso entre la función administrativa de la CRC y el sector en general.

Adicionalmente, los reportes de información permiten a la CRC adelantar sus funciones regulatorias aproximándose de lleno a las condiciones en que se desenvuelven los agentes del sector, a su vez, permite verificar de primera mano el impacto de sus decisiones regulatorias y en general intervenir en el mercado.

Es así como la asimetría o ausencia de la información referente a la realidad de cada operador puede generar la adopción por parte de la CRC de decisiones que no se encuentren acordes con las necesidades del mercado, atendiendo a que son los operadores la primordial fuente fidedigna de información veraz respecto de la situación actual de la industria con que cuenta esta Entidad.

De manera complementaria, debe destacarse que la Ley 1369 de 2009 ante mencionada, no sólo reconoció la importancia del suministro de información a esta Comisión para el ejercicio de sus funciones, sino que además la calificó, al señalar en el numeral 7° del artículo 20, que la información que reporten los operadores postales a la CRC debe ser amplia, exacta, veraz y oportuna, so pena de incurrir en las sanciones allí establecidas. De ahí que, la información solicitada por la autoridad de regulación a los operadores postales, constituye un elemento que impacta directamente en la promoción de la competencia y en beneficio de calidad y eficiencia en la prestación de los servicios públicos para toda la población.

### **3 REPORTE DE INFORMACIÓN –INDICADORES DE CALIDAD PARA LOS OPERADORES DEL SERVICIO DE MENSAJERÍA ESPECIALIZADA-**

La información del mercado representa uno de los elementos de mayor valor con el cual cuenta el regulador, ya que a partir de la misma realiza estudios, proyecta soluciones y, lo más importante, monitorea el comportamiento del mismo con el fin de proponer las medidas correspondientes, tendientes a que los usuarios se beneficien de servicios eficientes.

En este sentido, debe considerarse que para el ejercicio de las competencias asignadas a la CRC resulta de gran importancia el contar con la información respecto de la medición de los indicadores de calidad de los servicios postales, en atención a lo dispuesto por el artículo 1º de la Ley 1369 de 2009, al señalar que los servicios postales son un servicio público cuya prestación esta sometida a la **regulación**, vigilancia y control del Estado, con sujeción a los principios de **calidad**, eficiencia y universalidad.

Lo anterior, por cuanto dentro de los objetivos de intervención del Estado en los servicios postales<sup>1</sup> relacionados con la calidad se encuentran, entre otros, el de asegurar su prestación eficiente, óptima y oportuna, así como estimular a los operadores a incorporar los avances tecnológicos en la prestación de los mismos.

En particular, debe tomarse en consideración que el artículo 46 de la Ley 1369 de 2009, establece que las empresas que presten servicios postales a la fecha de entrada de la misma, 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, y que cumplido el término fijado para las mismas, se les aplicará el régimen previsto en la citada ley.

Por lo tanto, en los términos del artículo 46 de la Ley 1369 de 2009, el mercado de los servicios postales se encuentra compuesto por los concesionarios o licenciatarios 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, a su vez, por los 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. Lo anterior, en línea con lo señalado por el Ministerio de Tecnologías de la Información y las Comunicaciones, Entidad competente en materia de habilitación para la prestación de servicios postales así como respecto de la fijación de las políticas para el sector postal en el país.

En efecto, se encuentra que por virtud del régimen anterior al dispuesto por la Ley 1369 de 2009, los operadores del servicio de Mensajería Especializada deben acogerse al marco legal que le otorgó su habilitación para la prestación del servicio, y por ende, cumplir con los indicadores de calidad previstos en el artículo 6º del decreto 229 de 1995 *"Por medio del cual por el cual se reglamenta el Servicio Postal"*.

Así, dicha norma define el servicio, señala sus principales características y, de forma puntual en el literal e), dispone que la prestación del servicio se caracteriza por su rapidez, para lo cual define unos tiempos máximos admisibles para la entrega de los objetos postales. En efecto, la norma prevé lo siguiente:

*"(...) e. Tiempo de entrega. 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:*

- *Veinticuatro (24) horas en servicio urbano.*
- *Cuarenta y ocho (48) horas en servicio nacional a cualquier lugar del país.*
- *Noventa y seis (96) horas en servicio internacional (...)"*

---

<sup>1</sup>. Artículo 2º de la Ley 1369 de 2009.

Pese a que la norma definió unos indicadores de calidad para el servicio de Mensajería Especializada, no contempló la obligación de reporte de dicha información ni de su medición, razón por la cual es necesario que la Comisión establezca la medición de los referidos indicadores, dado que la misma se configura como una herramienta esencial para evaluar la efectividad de las medidas regulatorias, y su reporte a la autoridad de regulación le permite que en ejercicio de sus funciones tenga conocimiento pleno de las condiciones en que se desenvuelven los agentes en el mercado.

Además de lo antes mencionado, es pertinente mencionar que la Comisión, a través de la Resolución CRC 3095 de 2011<sup>2</sup> de manera expresa en su artículo 1º aclaró el ámbito y objeto de aplicación, concretándolo en el objetivo de "*definir los parámetros, fijar los indicadores y las metas de calidad que deben cumplir los operadores de servicios postales de **Mensajería Expresa y Servicios Postales de Pago** que presten el servicio de giros nacionales, distintos a aquellos pertenecientes al Servicio Postal Universal*" - SFT, con lo cual es evidente que los operadores de Mensajería Especializada, pese a que cuentan con parámetros de calidad legalmente establecidos, adolecen a la fecha de reglas que les impongan la obligación de medir los mismos y reportar estos resultados a la Comisión.

Lo anterior, genera una ausencia de la información referente a la realidad de la prestación de los servicios de Mensajería Especializada, que exige de la adopción de medidas que permitan a la CRC contar con la información uniforme respecto de la realidad del mercado para el ejercicio de sus funciones.

De acuerdo con lo anterior, se encuentra necesario establecer una obligación para los operadores de Mensajería Especializada para que reporten la información respecto de los parámetros de calidad, para lo cual se requiere modificar el Anexo 9 de la Resolución CRC 2959 de 2010 en el sentido de adicionar el Formato 4 "*Cantidad de objetos postales entregados en tiempo de entrega -Mensajería Especializada*", con el objetivo de que los operadores del servicio de Mensajería Especializada, procedan a reportar la medición de los indicadores definidos en el literal e del artículo 6º del Decreto 229 de 1995.

Como consecuencia de lo anterior, se requiere también adaptar el calendario de reporte para incluir la información antes mencionada, motivo por el cual se ajustará el Anexo 1 de la Resolución CRC 2959 de 2010, incluyendo la información asociada al cumplimiento del Formato 4 del Anexo 9 antes citado por parte de los operadores de Mensajería Especializada. Lo anterior, sin perjuicio de la facultad que tiene la Comisión para solicitar de manera puntual el reporte de información.

## 4 REPORTES DE INFORMACIÓN

Atendiendo a lo anterior se propone modificar el Anexo 1 de la Resolución CRC 2959 de 2010, adicionando la siguiente información:

---

<sup>2</sup> "*Por medio de la cual se definen los parámetros, y se fijan indicadores y metas de calidad para los servicios postales diferentes a los comprendidos dentro del Servicio Postal Universal y se establece el modelo único para las pruebas de entrega*"

## ANEXO 1 CALENDARIO DE REPORTES

Tópico	Formato	Periodicidad	Discriminación de la información	Información a reportar	Fecha máxima de entrega a la CRC
Anexo 9. Calidad del servicio	1. Porcentaje de objetos postales entregados en tiempo de entrega – Mensajería Expresa	Trimestral	Trimestral	Enero 1 a marzo 31	15 de abril
	2. Porcentaje de disponibilidad de giros nacionales – Servicios postales de pago nacionales			Abril 1 a junio 30	15 de julio
	3. Porcentaje de objetos entregados en buen estado – Mensajería Expresa			Julio 1 a septiembre 30	15 de octubre
	4. Cantidad de objetos postales entregados en tiempo de entrega – Mensajería Especializada			Octubre 1 a diciembre 31	15 de enero del año siguiente

Igualmente se propone modificar el Anexo 9 de la Resolución CRC 2959 de 2010, en el sentido de adicionar el Formato 4 dentro del mismo, con el siguiente contenido:

### **Formato 4 Cantidad de objetos postales entregados en tiempo de entrega – Mensajería Especializada**

1 Tipo de envío	2 Ámbito	3 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 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:

- *Urbano: Corresponde al ámbito local.*
- *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.*

#### 1. *Objetos postales:*

*Indicar la cantidad de objetos postales que fueron entregados, dentro de un límite determinado de horas, 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 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.*

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

Finalmente, se incluirá una regla que establezca el periodo de implementación de la medida, para lo cual se propone que las obligaciones a cargo de los operadores de servicios postales de Mensajería Especializada establecidas en la resolución, se deban cumplir a partir del 1° de abril de 2012. Por lo tanto el primer reporte de la información correspondiente al Anexo 9° Formato 4 deberá efectuarse por parte de los operadores del servicio de Mensajería Especializada a más tardar el 15 de julio de 2012, tomando para el efecto la información correspondiente al periodo comprendido entre el 1° de abril y el 30 de junio de 2012 y para los periodos subsiguientes deberán acogerse a los periodos y plazos establecidos en el Anexo 1 de la Resolución CRC 2959 de 2010.