

Cali, 25 de junio de 2021.

Señores,  
**COMISIÓN DE REGULACIÓN DE COMUNICACIONES**  
[revregimencalidadpostal@crcom.gov.co](mailto:revregimencalidadpostal@crcom.gov.co)  
E.S.D

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

**CONSULTA SECTORIAL  
RED EMPRESARIAL DE SERVICIO S.A – SuperGIROS.**

**I. CONTEXTUALIZACION DEL PROYECTO DE REGULACION:**

Conforme a la Ley 1369 de 2009, los servicios postales deben prestarse con sujeción a los principios de calidad y eficiencia. Es por ello, que la citada ley, modificada por la Ley 1978 de 2019, le otorgó a esta Comisión las funciones de expedir toda la regulación de carácter general y particular en relación con los parámetros de calidad y, fijar indicadores y metas de calidad y eficiencia para los servicios postales.

Ahora bien, tenemos que, la prestación de los servicios postales en Colombia, se ha transformado a lo largo de los años, adaptándose a los cambios tecnológicos y a las necesidades de los usuarios. Como consecuencia de ello, el presente proyecto regulatorio, se enfocará en revisar de manera integral el régimen de calidad postal, que contempla disposiciones aplicables principalmente a los servicios postales nacionales. Es por ello, que en el presente proyecto, se identifican problemáticas puntuales a saber:

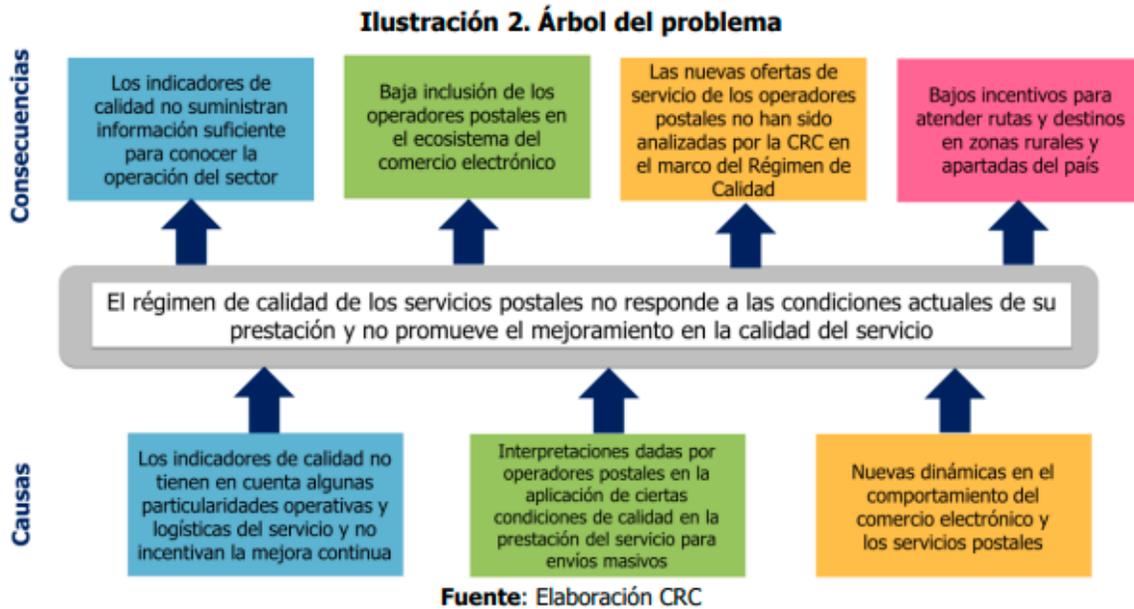
- Desarrollo del comercio electrónico: Es importante contar con políticas que promuevan la evolución del sector postal, así como una regulación actualizada, en particular en lo que se refiere al Régimen de Calidad, de forma que se adapte a las nuevas condiciones en la prestación de los servicios postales que generen confianza a los agentes que participan en este tipo de comercio.
- La digitalización de documentos.
- El pago por medios electrónicos de bienes y servicios, tales como tiquetes aéreos, hospedaje, electrodomésticos, artículos de tecnología, software, cursos online, recargas, créditos, etc: la dinámica de las transferencias electrónicas sigue siendo otro de los retos que tiene el país en el marco de la inclusión financiera, pues esta permite integrar a las personas con la oferta de bienes y servicios de manera remota, propiciando así, un ecosistema digital que requiere de la integración de todos los actores que conforman la cadena de valor del comercio electrónico.

En el caso puntual del servicio de giros postales nacionales, si bien los operadores alcanzaron la meta establecida para el indicador de velocidad, dado que la disponibilidad del dinero es prácticamente inmediata, la información recopilada en relación con el comportamiento de este indicador no permite identificar otros elementos que puedan afectar la calidad en su prestación. Lo anterior deja en evidencia la necesidad de revisar el régimen de calidad postal vigente a la luz de las condiciones de prestación de los servicios de mensajería expresa y giros postales nacionales.

Teniendo en cuenta lo anterior y los resultados de la revisión del comportamiento de los indicadores de calidad postal establecidos en la normatividad vigente y los comentarios de los operadores postales recibidos en los diferentes espacios de participación dispuestos en el marco del desarrollo de los proyectos

regulatorios, se identificó como **problema que el régimen de calidad de los servicios postales, específicamente en lo que se refiere a los servicios de giros postales nacionales, no responde a las condiciones actuales de su prestación y no promueve el mejoramiento en la calidad del servicio.**

Con respecto a este problema se identificaron las causas y consecuencias que se explican de manera detallada:



Finalmente, la entidad brinda un análisis del comportamiento de los indicadores de velocidad y confiabilidad para los servicios de giros postales nacionales, para lograr plantear la necesidad de actualizar la normatividad aplicable permitiendo a los usuarios acceder a un mejor servicio ya que tanto los indicadores como las metas establecidas no tienen en cuenta ciertas particularidades operativas y logísticas del servicio, y además no incentivan la mejora continua para prestar un mejor servicio con condiciones de calidad eficientes en el sector postal; tal y como se puede resumir a continuación:

- El parámetro de velocidad para los servicios postales de pago se refiere a la **disponibilidad del giro a favor del usuario destinatario**, el cual se mide con el indicador de porcentaje de disponibilidad de giros nacionales en días hábiles, en donde se espera que estos giros estén disponibles un (1) día hábil después de su admisión. En este indicador, se evidencia en el estudio que, los servicios postales de pago son principalmente electrónicos y dadas sus políticas de manejo de efectivo, la disponibilidad del dinero es casi inmediata toda vez que, a partir del cuarto trimestre del año 2019, los operadores se han mantenido por encima del 99%.
- Conforme al segundo parámetro, denominado **confiabilidad**, la CRC encontró que el 54% de las PQR de Giros están relacionadas con la categoría “Otros” (se desconoce qué incluye esta categoría) y un 29% a “Deficiencia en la atención al usuario”. Asimismo, llama la atención que un 15% corresponde a “suplantación o fraude en la entrega de objetos postales”. Esta última categoría, es relevante, puesto que se deriva de la validación de identidad que debemos realizar como operador postal de la persona a la que se envía el dinero y cita puntalmente el beneficio de nosotros “SUPERTOKEN”
- Por otra parte, menciona uno de los principales retos que tenemos como compañía, **¿cómo llegar a la población no bancarizada o que no confía en los pagos en línea?**

En conclusión, para dar solución al problema planteado, la CRC presenta al sector postal, del cual Supergiros hace parte, la presente propuesta de regulación invitándonos a participar activamente en la siguiente:

## II. CONSULTA SECTORIAL

Nos complace hacer parte del desarrollo de la función regulatoria de la Comisión de Regulación de Comunicaciones, motivo por el cual, nos permitimos presentar los comentarios, observaciones, sugerencias y solicitudes por parte de **RED EMPRESARIAL DE SERVICIOS S.A.** al proyecto regulatorio "*Revisión integral del régimen de calidad de los servicios postales - Fase II*", incluido en la Agenda Regulatoria 2021-2022 de la CRC.

En consecuencia, planteamos nuestras respuestas a la consulta sectorial a continuación:

1. ¿Está de acuerdo con el problema identificado en el documento? En caso de no estar de acuerdo, explique sus motivos, aporte evidencia al respecto y proponga un problema alternativo con sus respectivas causas y consecuencias.

**RESPUESTA: RED EMPRESARIAL DE SERVICIOS S.A – Supergiros** no de acuerdo con identificar que en el sector postal de pago tenga un problema relacionado con la calidad en la prestación del servicio. Al respecto, vale la pena citar el promedio de clientes por mes de una empresa de giros postales; en el caso en concreto para **SuperGIROS supera 3.655.000 personas**, al mes un promedio **de 5.7 millones** de giros enviados y al año **41.7 millones** (año 2020), estas cifras demuestran, no solo la necesidad del servicio al interior de la población colombiana sino también la confianza que imparte el mismo dentro de sus consumidores; *“Sumado a lo anterior, en el mismo estudio se encontró que la inmediatez del envío y la cobertura del servicio son aspectos diferenciadores de los Giros Postales respecto de los demás servicios o canales utilizados para enviar dinero y que los giros postales son el canal preferido para enviar dinero por motivos personales.”*<sup>1</sup>

Por otra parte; resulta pertinente manifestar que, las PQRS recibidas en nuestra organización derivadas de la prestación del servicio en promedio son del **20%** respecto del total de las PQRS del sector de acuerdo con los informes que la CRC maneja. En consecuencia, al ser un sector de la economía que atiende al año un aproximado de **38 millones** de personas resulta procedente argumentar que somos una compañía con amplia capilaridad, tal como se anota en el documento del ente regulador, toda vez que las PQRS que gestionamos representan menos del **20%** del sector en general, afirmando con plena claridad que, el problema no está relacionado con la calidad de los servicios de giros postales de pago.

Ahora bien; debemos aseverar que, la afirmación que realiza la CRC de que los servicios de giros postales **“no responden a las condiciones actuales de su prestación y no promueve el mejoramiento en la calidad del servicio, entendiéndose que se requiere la autorización de las otras modalidades de pago, para poder responder a los requerimientos de los clientes y promover el comercio electrónico dentro de los clientes no bancarizados como herramienta para empujar la inclusión financiera”**, para nosotros constituye una realidad.

Lo anterior toda vez que, en Colombia la disponibilidad y accesibilidad al servicio de internet, el uso de medios electrónicos y la adquisición de bienes y servicios asociados al comercio electrónico, como se plantea en el resultado del estudio de la CRC **“REVISIÓN INTEGRAL DEL RÉGIMEN DE CALIDAD DE LOS SERVICIOS POSTALES - FASE II”**, definitivamente impactan el servicio de giros postales de pago toda vez que implica o requiere que, tanto los modalidades ordinarias de giro como las otras modalidades sufragen las nuevas necesidades del mercado relacionadas con los avances tecnológicos y la masificación de las TIC, normatividad y/o aspectos que a la fecha no da solución a dicha necesidad.

<sup>1</sup> REVISIÓN INTEGRAL DEL RÉGIMEN DE CALIDAD DE LOS SERVICIOS POSTALES - FASE II. CRC. Junio 2021

Es por ello que; conforme con los principios de eficiencia y universalidad, así como lo establecido en el artículo 365 de la Constitución Política de Colombia; resulta pertinente para el sector puntualmente para los operadores postales de pago, recibir la autorización por parte del Ministerio de Tecnologías de la Información y las Comunicaciones de las otras modalidades de giros postales consagradas en la ley ya que las mismas son inminentes e indispensables para cumplir con los principios, normas que regulan el sector TICs y las necesidades de desarrollo y avance hacia la prestación del servicio en la era digital.

2. Frente al problema planteado, ¿Considera que las causas presentadas en el documento son las que generan el problema definido?

**RESPUESTA:** En línea con lo anteriormente expuesto, debemos manifestar que, al no encontramos de acuerdo con la definición del problema debemos establecer que, las causas planteadas por el ente de control no las encontramos relacionadas con un tema de calidad sino como se planteó en los términos de la respuesta anterior, en la necesidad del sector recibir un aval de las entidades de vigilancia y control de prestar los servicios en complemento de las otras modalidades de pago dispuestas claro está en la normatividad aplicable a la materia, las cuales sin duda alguna permiten atender las nuevas necesidades de nuestros consumidores derivadas de la comercialización de los productos y servicios en una dimensión digital y conlleven a que estos servicios se afiancen como eslabón primordial del comercio electrónico<sup>2</sup>.

3. Frente al problema planteado, ¿Adicionaría una causa?

**RESPUESTA:** En principio debemos plantear nuestra posición respecto de la causa establecida por parte de la CRC en el estudio remitido para atender la presente consulta correspondiente a que, “*el servicio no responde en su totalidad a las actuales condiciones del sector*”. En nuestro concepto, la causa del problema no responde con la los estándares de calidad en la prestación del mismo, **sino con la falta de aval o autorización del organismo competente en emitir la misma para proceder con la prestación del servicio de giros postales de pago a través de las otras modalidades de pago** como lo son; el Giro de Pago, el Giro de Depósito y la Transferencia Postal y; la falta de regulación que dichos órganos de control emiten o exploran respecto del e-commerce ya que dichas alternativas y su respectiva regulación responden directamente a la necesidad de generar herramientas y posibilidades a los ciudadanos en todos los rincones del país de poder acceder a los beneficios del comercio electrónico y afianzar el uso de las TIC en nuestro país, resultando este en nuestra experiencia el verdadero problema que hoy presenta el servicio de giros postales.

Al respecto, nos permitimos citar el presente apartado del estudio “*REVISIÓN INTEGRAL DEL RÉGIMEN DE CALIDAD DE LOS SERVICIOS POSTALES - FASE II*”:

*“Por otra parte, en el caso del servicio de giros postales nacionales, si bien los operadores alcanzaron la meta establecida para el indicador de velocidad, dado que la disponibilidad del dinero es prácticamente inmediata, la información recopilada en relación con el comportamiento de este indicador no permite identificar otros elementos que puedan afectar la calidad en su prestación. Lo anterior deja en evidencia la necesidad de revisar el régimen de calidad postal vigente a la luz de las condiciones de prestación de los servicios de mensajería expresa y giros postales nacionales”<sup>3</sup>*

*“Ahora bien, frente al parámetro de velocidad asociado a la prestación del servicio de giros nacionales, la normatividad vigente contempla que los giros deben estar disponibles para ser reclamados por el usuario destinatario dentro del día hábil siguiente a su admisión. Sin embargo, de conformidad con las disposiciones de la Resolución MinTIC 3679 de 2013, los operadores postales de pago deben implementar un Sistema de Administración de Riesgo de Liquidez (SARL) que les permita definir e identificar el riesgo de liquidez al que*

<sup>2</sup> REVISIÓN INTEGRAL DEL RÉGIMEN DE CALIDAD DE LOS SERVICIOS POSTALES - FASE II. CRC. Junio 2021

<sup>3</sup> REVISIÓN INTEGRAL DEL RÉGIMEN DE CALIDAD DE LOS SERVICIOS POSTALES - FASE II. CRC. Junio 2021

están expuestas en desarrollo de su actividad, en cada punto de prestación del servicio y cuantificar el nivel mínimo de liquidez que deben mantener diariamente para prevenir la materialización del riesgo de liquidez, es decir, que les permita cumplir oportuna y cabalmente sus obligaciones de pago en cada punto de atención al público.

Adicionalmente, la citada norma indica que los operadores deben estar en capacidad de proyectar los flujos de caja de sus propios recursos, de los recursos que administran en desarrollo de su actividad y de los recursos de terceros, refiriéndose estos últimos a los giros postales, en diferentes horizontes de tiempo, tanto en un escenario normal, como en uno en el que los flujos de caja se alejen significativamente de lo esperado.

Así, y tal como se evidenció en mesas de trabajo con algunos operadores de servicios postales de pago llevadas a cabo durante el primer trimestre de 2018, en el marco del desarrollo del proyecto regulatorio “Revisión y actualización de indicadores de calidad de los servicios postales”<sup>14</sup>; dichos agentes manifestaron que en la mayoría de los casos la admisión de los giros está supeditada a la disponibilidad del dinero en el punto de destino de los mismos, sin embargo, teniendo en cuenta las exigencias de MinTIC en el SARL prácticamente siempre hay disponibilidad de dinero en todos los puntos de atención. Así las cosas, la disponibilidad tanto física como electrónica del giro postal termina siendo inmediata, razón por la cual el comportamiento del indicador de velocidad está por encima de la meta, lo que no necesariamente permite evidenciar aspectos que puedan afectar la calidad en la prestación de este servicio.”<sup>4</sup>

La CRC, en su análisis, está confundiendo elementos de calidad en la prestación del servicio, con los nuevos requerimientos del mercado y la economía derivados de las nuevas necesidades de los usuarios y; que desde luego los operadores como en nuestro caso, estamos prestos a sufragar, siempre y cuando se dé cumplimiento a la ley, autorizando las otras modalidades de pago, que como antes se comentó, solucionan dichas necesidades.

Adicionalmente, debemos expresar nuestro sentir respecto del perjuicio que se está generando por omisión en la aplicación exegética ordenamiento jurídico existente (ley 1369 de 2009 y aquellas que la reglamentan y modifican) porque la falta de cumplimiento de la misma es la que está afectando la prestación de este servicio esencial, de manera óptima, eficiente y oportuna como se predica de la legislación vigente.

Para SuperGiros, es bastante contradictorio hablar de “incentivos a la mejora continua del servicio de giros postales”, cuando los mismos organismos que se encargan de su regulación, vigilancia y control quienes no permiten que se realicen o implementen estos incentivos para nuestros usuarios, cerrando con ello las puertas a los avances en la prestación del servicio postales de pago para satisfacer las necesidades del consumidor y promover el comercio electrónico en Colombia puesto que en repetidas ocasiones hemos recibido la negativa reiterada de la aplicación de la norma; es decir, que la barrera para la mejora continua del servicio proviene directamente del estamento estatal.

Finalmente, la CRC en el documento en estudio afirma que, “adicionalmente, a través de reclamaciones que algunos usuarios postales han presentado ante la CRC se han identificado aspectos que pueden afectar la calidad de la prestación del servicio de giros postales, tales como la entrega del dinero a personas diferentes al destinatario consignado en la prueba de admisión.”; planteamiento que el mismo porcentaje de reclamación desvirtúa; “15% “suplantación o fraude en la entrega de objetos postales”<sup>5</sup> del total de reclamaciones del sector de giros postales. **Con este porcentaje tan inocuo, es una imprecisión afirmar que hay problemas de calidad en la prestación del servicio.**

<sup>4</sup> REVISIÓN INTEGRAL DEL RÉGIMEN DE CALIDAD DE LOS SERVICIOS POSTALES - FASE II. CRC. Junio 2021

<sup>5</sup> REVISIÓN INTEGRAL DEL RÉGIMEN DE CALIDAD DE LOS SERVICIOS POSTALES - FASE II. CRC. Junio 2021

4. Frente al problema planteado, ¿Considera que las consecuencias expuestas en el presente documentos tienen relación directa con la materialización del problema?

**RESPUESTA:** Al no ser el problema planteado por parte de la CRC el identificado por parte de SuperGiros; las consecuencias del mismo efectivamente no obedecen a la realidad del servicio postal de pago.

No obstante; traemos a colación la afirmación de la CRC expuesta en el estudio bajo análisis:

*“(…) Finalmente, cabe precisar que en el estudio del mercado postal llevado a cabo en el marco del desarrollo del proyecto regulatorio “Revisión de la definición de los mercados relevantes en el sector postal”, en el análisis cualitativo relacionado con la percepción de los operadores postales, específicamente sobre las barreras que impone la regulación, dichos agentes manifestaron que se deben “actualizar y ajustar las normas de acuerdo con los cambios del mercado”*

*...“Por otra parte, uno de los principales retos que hoy enfrenta el comercio electrónico es cómo llegar a la población no bancarizada o que no confía en los pagos en línea. Es así como los operadores postales de pago entran a jugar un papel relevante en este sector dada su alta capilaridad<sup>41</sup> de oficinas a lo largo del país, además la población no bancarizada es uno de los principales usuarios de los servicios postales de pago 42. En este sentido, estos operadores se están convirtiendo en aliados estratégicos para marketplaces o pasarelas de pago que quieran llegar a un mayor número de personas. Si bien algunos operadores ya han logrado integrarse en la cadena de valor del comercio electrónico a través de alianzas para pagos offline con e-retailers<sup>43</sup> y pasarelas de pago, todavía queda un camino por recorrer dentro de esta transformación digital, más aún cuando de acuerdo con el estudio del mercado minorista de servicios postales en Colombia - Hábitos y Usos Sector Postal mencionado con antelación, solo el 9% de los encuestados elige los servicios postales de pago para realizar las compras por Internet (...).”*

Y; conforme a ello aseveramos que, coincidimos completamente con la entidad reguladora porque lo que se advierte de todos estos planteamientos es que la falta de aplicación de la norma ya existente por los entes de control que permite la renovación en la prestación del servicio mediante la autorización de las otras modalidades de pago. El hecho de que, los usuarios no puedan reducir el uso del efectivo y que no puedan apropiarse de herramientas tecnológicas para la movilidad de sus recursos en el marco de una revolución industrial y tras el ingreso de Colombia a la OCDE por la simple falta de consentimiento de estas entidades configura una barrera para transformación y evolución en la prestación del servicio respecto de los cambios y necesidades del mercado.

5. Frente al problema planteado, ¿Adicionaría una consecuencia? En caso afirmativo, por favor indicarla y justificarla.

**RESPUESTA:** Consideramos que, al requerir que el problema sea replanteado, tanto sus causas como sus consecuencias deben ser ajustadas al mismo, tal y como lo hemos explicado con suficiencia previamente.

Sin embargo; reiteramos nuestra posición respecto de que los indicadores de calidad establecidos actualmente no permiten plantear oportunidades de mejora en la prestación del servicio por 2 razones fundamentales:

- Los indicadores deben reflejar todas las variables en la prestación del servicio y no exclusivamente 2 para plantear oportunidades de mejora en función todas las brechas que puedan llegarse a identificar en el proceso de examinar la prestación del servicio.
- La inclusión de nuevas tecnologías de la información (no solo el comercio electrónico) permite agregar nuevos indicadores de calidad en el servicio desde la percepción o experiencia del usuario final al acceder al servicio con ocasión de las mismas.

6. ¿Considera que existen otros grupos de valor que deben tenerse en cuenta en el desarrollo del presente proyecto regulatorio? En caso afirmativo, por favor indíquelos.

**RESPUESTA:** Sí, consideramos que se deben tener en cuenta los operadores que prestan las otras modalidades de pago dispuestas como actores actuales del sector postal y a la Registraduría Nacional del Estado Civil.

7. Indique las observaciones y/o comentarios adicionales que considere pertinente mencionar en relación con la revisión del Régimen de calidad de los servicios postales.

**RESPUESTA:** A continuación procedemos a plantear nuestras observaciones y/o comentarios adicionales:

- La medición de la calidad en la prestación del servicio debe contar con la variable que generaría la autorización por parte de los entes de control de las otras modalidades de servicios postales de pago para no incurrir en reprocesos tanto de las entidades reguladoras como de los operadores.
- Instamos a que las entidades de control (MinTic-CRC) generen la autorización de los otras modalidades de pago en el marco del sector postal de pago para no trasladar la regulación de los Servicios Postales de Pago (Incluyendo los giros) al Banco de la República, derogando con ello todas y cada una de las facultades regulatorias del MinTIC estipuladas en la Ley 1369 de 2009.
- La CRC en la página No. 3, manifiesta "*De otra parte, se considera importante mejorar la calidad en la prestación del servicio de giros postales (...)*"; consideramos que la expresión "*necesidad de mejora*", implica o genera sensación de un servicio de mala calidad afirmación que debe argumentarse en debida forma ya que en nuestro concepto, lo que sí se debe implementar es mantener, fortalecer y/o robustecer los mecanismos que apunten a la mejora continua en la prestación del servicio.

Esperamos que nuestras observaciones y sugerencias sean de recibo por parte de la entidad.

Agradecemos el hacernos parte de esta labor de construcción normativa, toda vez que, sin duda la implementación de las otras modalidades de pago generaría sin duda alguna, el desarrollo e incentivaría el uso de las tecnologías de la información y las comunicaciones en pro de la interacción entre SUPERGIROS y sus usuarios pues aportaría a que Colombia participe en la creación de un mundo sostenible ya que continuaría cumpliendo con su objetivo de suministrar información clara, veraz, suficiente y sobre todo de fácil acceso para los distintos grupos poblacionales que acceden a nuestros servicios a lo largo de todo el territorio nacional pero adicionando el cumplimiento a los objetivos propuestos por la ONU en la agenda 2030 sobre el desarrollo sostenible.

Cordialmente,



**EDGAR ALBERTO PAEZ ÁNGEL**  
 Representante Legal  
 Red Empresarial de Servicios S.A.

Elaboró:	NGE – Coordinación de Procesos y Cumplimiento Normativo 
Revisó:	MPCR – Directora Jurídica 
Aprobó:	JRH – Gerente General 

