



COMISIÓN DE REGULACIÓN
DE COMUNICACIONES
REPÚBLICA DE COLOMBIA

REVISIÓN Y ACTUALIZACIÓN DE INDICADORES DE CALIDAD DE LOS SERVICIOS POSTALES

Documento soporte

Diseño Regulatorio

Noviembre de 2018



GOBIERNO
DE COLOMBIA

 @CRCCol  /CRCCol  /CRCCol  CRCCol

WWW.CRCCOM.GOV.CO

CONTENIDO

ÍNDICE DE GRÁFICAS	3
ÍNDICE DE ILUSTRACIONES	3
ÍNDICE DE TABLAS	4
INTRODUCCIÓN	5
1. Antecedentes	8
2. Contexto internacional sobre la calidad en la prestación de los servicios postales	10
3. Calidad de los servicios postales en Colombia	17
3.1. Cifras de calidad en la prestación de los servicios postales	17
3.1.1. Indicador de velocidad del servicio de mensajería expresa	17
3.1.2. Indicador de confiabilidad para el servicio de mensajería expresa	21
3.1.3. Indicador de velocidad para el servicio de giros nacionales.....	23
3.1.4. Otras cifras de calidad de los servicios postales	24
3.2. Encuesta a Operadores de Mensajería Expresa y Giros Postales.....	26
3.3. Regulación respecto a la calidad de los servicios postales.....	34
3.3.1. Calidad del servicio de correo Vs. servicio de mensajería expresa	34
3.3.2. Calidad de los servicios postales de pago	37
3.4. Conclusiones de la revisión de los parámetros de calidad de los servicios postales en Colombia	38
4. Análisis de Impacto Normativo - AIN	39
5. Definición de alternativas regulatorias.....	42
5.1. Temática 1: Mecanismos para la promoción del uso de herramientas tecnológicas.....	43
5.2. Temática 2: Efectividad en el segundo intento de entrega del objeto postal	47
5.3. Temática 3: Definición de la forma de medir los tiempos de entrega de los objetos postales.....	50
6. Diagnóstico - Indicadores de calidad postal	52
6.1. Indicadores de calidad – Mensajería expresa	52
6.2. Indicadores de calidad – Giros nacionales	59
7. Conclusiones y recomendaciones	60
8. Propuesta regulatoria.....	62
9. Participación del sector	63
10. Bibliografía	64
11. Anexos.....	65
11.1. Resultados de la encuesta a operadores de mensajería expresa	65
11.2. Resultados de la encuesta a operadores de giros nacionales	80

ÍNDICE DE GRÁFICAS

Gráfica 1. Evolución tiempos medio de expedición paquete postal nacional 2012-2017	12
Gráfica 2. % de objetos entregados en tiempo de entrega	19
Gráfica 3. % de objetos entregados en tiempo de entrega	20
Gráfica 4. % de objetos entregados en tiempo de entrega	20
Gráfica 5. % de objetos entregados en buen estado	22
Gráfica 6. % de objetos entregados en buen estado	22
Gráfica 7. % de Giros Postales disponibles en un día hábil.....	23
Gráfica 8. PQR Servicio Postal - Mensajería Expresa	24
Gráfica 9. ¿Ha tenido algún inconveniente con sus envíos de paquetes/documentos?.....	25
Gráfica 10. Inconvenientes con envíos de paquetes	25
Gráfica 11. ¿Ha tenido algún inconveniente con sus envíos de dinero?	26
Gráfica 12. Tipos de inconvenientes con los envíos de dinero	26
Gráfica 13. Disposición para implementar herramientas tecnológicas para reemplazar guía, prueba de admisión y prueba de entrega	28
Gráfica 14. Pertinencia de los campos de la prueba de entrega.....	31
Gráfica 15. Mecanismos para la identificación del objeto postal (Mensajería expresa).....	32
Gráfica 16. Tiempos en el transporte del centro de clasificación al punto de distribución	33
Gráfica 17. Medios de transporte utilizados para prestar el servicio	34
Gráfica 18. Cumplimiento metas de calidad de los servicios postales por regiones.....	54

ÍNDICE DE ILUSTRACIONES

Ilustración 1. Conformación de los servicios postales en Colombia	9
Ilustración 2. Resumen experiencias internacionales – Calidad Postal	16
Ilustración 3. Cadena de valor para mensajería expresa y correo	33
Ilustración 4. Etapas del Análisis de Impacto Normativo	40
Ilustración 5. Análisis de nivel de cumplimiento de las metas de calidad de los servicios postales.....	54
Ilustración 6. Análisis geográfico de redes	55
Ilustración 7. Matriz de tiempo y distancias según municipio.....	56
Ilustración 8. Cadena de valor para servicios postales de pago	60

ÍNDICE DE TABLAS

Tabla 1. Metas del indicador de Velocidad del servicio de mensajería expresa.....	18
Tabla 2. Metas del indicador de Confiabilidad - Mensajería expresa	21
Tabla 3. Metas del indicador de velocidad para giros nacionales.....	23
Tabla 4. Tiempo de entrega envíos de correo.	35
Tabla 5. Resumen aspectos de calidad aplicables a Correo y Mensajería expresa	37
Tabla 6. Escala de Evaluación	43
Tabla 7. Alternativas regulatorias temática 1.....	46
Tabla 8. Alternativas regulatorias temática 2.....	49
Tabla 9. Alternativas regulatorias temática 3.....	52
Tabla 10. Dimensiones DNP para categorizar municipios	57

INTRODUCCIÓN

Dentro de los servicios postales que el Estado Colombiano definió en la normatividad vigente (Ley 1369 de 2009) se encuentran los servicios de correo¹, el servicio de mensajería expresa y finalmente, los servicios postales de pago, de los que hacen parte los giros nacionales, los giros internacionales y otros que la Unión Postal Universal (UPU) clasifique como tales².

Estos servicios se enmarcan en los servicios públicos de comunicaciones que tienen por objeto la movilización y entrega de un objeto postal, ya sea un documento o paquete (en el caso de los dos primeros servicios citados en el párrafo anterior) o dinero (en el caso de los servicios postales de pago), de un punto a otro a través de una red postal. Por tanto, deben ser prestados de forma eficiente para que genere confianza entre sus consumidores.

Es así como en estudios realizados por esta Comisión³ se evidencian algunos de los atributos a los que los usuarios dan mayor valor, por ejemplo, en el caso de la movilización de dinero se considera importante, entre otros, la rapidez y entrega efectiva del giro postal y en los servicios postales de correo y mensajería, los usuarios dan mayor importancia a la entrega efectiva y en buen estado del objeto postal, por lo que las fallas en estos aspectos son los que generan la mayor parte de las quejas de los usuarios. Es por ello que la CRC ha considerado necesario revisar aspectos inherentes a la calidad en la prestación de los servicios postales que están bajo su competencia.

Efectivamente, en el año 2017, en cumplimiento de la Agenda Regulatoria 2017-2018⁴ la Comisión de Regulación de Comunicaciones (CRC) adelantó el estudio denominado "*Diagnóstico de barreras regulatorias del sector postal y hoja de ruta*"⁵, producto del cual se determinó la necesidad de desarrollar, entre otros proyectos regulatorios, la revisión integral del Régimen de calidad postal. Esto con el fin de actualizar de varias de las disposiciones de este régimen, en búsqueda no sólo de adecuar ciertas reglas, parámetros e indicadores asociados a la calidad del servicio, a la realidad técnica, logística, operativa y de mercado, sino también de incentivar la incorporación de herramientas tecnológicas en la provisión del servicio, las cuales a su vez derivan en la generación de mayores eficiencias para los operadores postales y, por ende, beneficios a los usuarios, en especial dentro del contexto de auge de la oferta y suministro de productos y servicios a través del comercio electrónico y

¹ Dentro del servicio de correo se encuentran los envíos de correspondencia prioritaria y no prioritaria y las encomiendas. Este servicio es prestado exclusivamente por el Operador Postal Oficial (OPO).

² Artículo 3.2 de la Ley 1369 de 2009

³ Comisión de Regulación de Comunicaciones – CRC - (2018). "*Diagnóstico de barreras regulatorias del sector postal y hoja de ruta, Contrato CRC 059 de 2017*". Recuperado de https://www.crcm.gov.co/recursos_user/2018/ac_req/hoja-postal/1-resumen-ejecutivo-hrp.pdf

⁴ Comisión de Regulación de Comunicaciones – CRC - (2017). "*Agenda regulatoria 2017 - 2018*". Recuperado de https://www.crcm.gov.co/recursos_user/2016/Actividades_regulatorias/agenda/def/AgendaRegulatoria2017-2018.pdf

⁵ Comisión de Regulación de Comunicaciones – CRC - (2018). "*Diagnóstico de barreras regulatorias del sector postal y hoja de ruta*". Recuperado de <https://www.crcm.gov.co/es/pagina/hoja-ruta-postal>

Revisión y actualización de indicadores de calidad de los servicios postales	Cód. Proyecto: 2000-71-10	Página 5 de 84	
	Actualizado: 01/11/2018	Revisado por: Diseño Regulatorio	Revisión No. 2
Formato aprobado por: Relacionamiento con Agentes: Fecha de vigencia: 24/08/2018			

de la estrategia para impulsar la transformación digital en el país. Para tal fin, dentro de la Agenda Regulatoria 2018-2019, la CRC incluyó como uno de los proyectos de la Hoja de Ruta Postal el denominado *"Revisión y actualización de indicadores de calidad de los servicios postales"*.

Con base en lo anterior, y debido al auge del comercio electrónico y su influencia en el sector postal, esta Comisión adelantó los estudios *"El comercio electrónico en Colombia. Análisis integral y perspectiva regulatoria"*⁶ y *"Hoja de Ruta para asumir la transformación digital en Colombia"*⁷, los cuales son un referente para la transformación digital en el país, y adicionalmente sirven de insumo para identificar las necesidades regulatorias asociadas a la promoción de herramientas que consoliden el sector postal en Colombia.

Ahora bien, en aras de incorporar parámetros propios de los mercados postales en este proyecto, tal como se anunció en el respectivo documento de formulación de problema⁸, la CRC consideró pertinente desarrollar el mismo en dos fases⁹. Así, en el presente documento se analizan los elementos que corresponden a la primera fase, es decir el diagnóstico preliminar de los indicadores de calidad de los servicios postales, la simplificación de medidas que se encuentren en desuso y la promoción de herramientas tecnológicas para la digitalización del sector postal, estas últimas de acuerdo con el enfoque de simplificación normativa que la CRC ha definido para todos los proyectos regulatorios. Posteriormente, en una segunda fase se realizará una revisión integral del citado régimen, una vez se cuente con la definición de mercados relevantes del sector postal¹⁰.

Así las cosas, respecto al desarrollo del presente documento, inicialmente se exponen los resultados de la revisión de antecedentes de regulación postal, seguido del contexto internacional sobre la calidad en la prestación de los servicios postales; el tercer capítulo describe el panorama de calidad de estos servicios en Colombia, donde se observan las cifras frente a las medidas expedidas en aras de regular la calidad en la prestación tanto de los servicios de mensajería como del servicio de giros postales nacionales; cifras que permiten evidenciar el comportamiento general de los indicadores establecidos en el capítulo 4 Título V de la Resolución CRC 5050 de 2016. Igualmente, se darán a conocer los resultados de las encuestas aplicadas a los operadores con el objetivo de conocer su opinión frente a algunos elementos del Régimen de calidad postal vigente.

⁶ Comisión de Regulación de Comunicaciones. (2017). *El Comercio Electrónico en Colombia, Análisis Integral y Perspectiva Regulatoria*. Recuperado de https://www.crcm.gov.co/recursos_user/2017/ComElecPtd_0.pdf

⁷ Comisión de Regulación de Comunicaciones. (2017). *"Hoja de Ruta Regulatoria para el desarrollo de la Economía Digital en Colombia"*. Recuperado de <https://www.crcm.gov.co/es/pagina/hoja-ruta-economia-digital>

⁸ Comisión de Regulación de Comunicaciones – CRC - (2018). *"Revisión y actualización de indicadores de calidad de los servicios postales"*. Recuperado de <https://www.crcm.gov.co/es/pagina/act-indicadores-postales>

⁹ La principal justificación de realizar en dos fases el presente proyecto, es que actualmente se encuentra en curso el proyecto regulatorio *"Revisión de la definición de los mercados relevantes en el sector postal"*, el cual es insumo para la revisión integral del Régimen de calidad de los servicios postales en su segunda etapa.

¹⁰ El avance del proyecto *"Revisión de la definición de los mercados relevantes en el sector postal"* se puede consultar en el siguiente sitio web <https://www.crcm.gov.co/es/pagina/revison-de-la-definicion-de-los-mercados-relevantes-en-el-sector-postal>.

Revisión y actualización de indicadores de calidad de los servicios postales	Cód. Proyecto: 2000-71-10	Página 6 de 84	
	Actualizado: 01/11/2018	Revisado por: Diseño Regulatorio	Revisión No. 2
Formato aprobado por: Relacionamiento con Agentes: Fecha de vigencia: 24/08/2018			

Luego, en el capítulo 5 se plantean las alternativas regulatorias que responden a problemáticas identificadas desde la hoja de ruta postal y a partir de los análisis adelantados en el presente proyecto regulatorio, como lo son para el caso de mensajería expresa: i. Incumplimiento de las metas de calidad, ii. Imposibilidad de realizar la entrega efectiva del objeto postal en el segundo intento de entrega; y, de manera transversal (mensajería expresa y giros postales), iii. Necesidad de promover el uso de herramientas tecnológicas en un entorno de economía digital. Es importante recordar que, si bien esta primera fase se ocupa de resolver las anteriores problemáticas, en la segunda fase se realizará una revisión integral del Régimen de calidad de los servicios postales, contenido en el Capítulo 4 del Título V de la Resolución 5050 de 2016, una vez se cuente con los resultados del proyecto regulatorio *"Revisión de la definición de los mercados relevantes en el sector postal"*

Finalmente, en el capítulo 6 se presenta un diagnóstico preliminar sobre los indicadores de calidad, las conclusiones y algunas recomendaciones para nuevos estudios regulatorios sobre el tema, y en el capítulo 8, se plantea la propuesta de intervención regulatoria, mediante la cual se prevé cumplir con los objetivos propuestos en el presente proyecto y se indican las condiciones de participación para adelantar la correspondiente discusión sectorial.

Revisión y actualización de indicadores de calidad de los servicios postales	Cód. Proyecto: 2000-71-10	Página 7 de 84	
	Actualizado: 01/11/2018	Revisado por: Diseño Regulatorio	Revisión No. 2
Formato aprobado por: Relacionamiento con Agentes: Fecha de vigencia: 24/08/2018			

1. Antecedentes

La Ley 1369 de 2009 estableció el régimen general de prestación de los servicios postales y determinó las competencias de las entidades encargadas de la regulación, el control y la vigilancia de dichos servicios, incluidas las de la CRC.

Específicamente, el artículo primero de la Ley 1369 de 2009 señala que los servicios postales son considerados un servicio público en los términos del artículo 365 de la Constitución Política y prevé que su prestación estará sometida a la regulación, vigilancia y control del Estado, con sujeción a los principios de calidad, eficiencia y universalidad. Ahora bien, para la prestación de estos servicios se desarrollan las actividades de recepción, clasificación, transporte y entrega de objetos a través de redes postales, dentro del país o para envío hacia otros países o recepción desde el exterior.

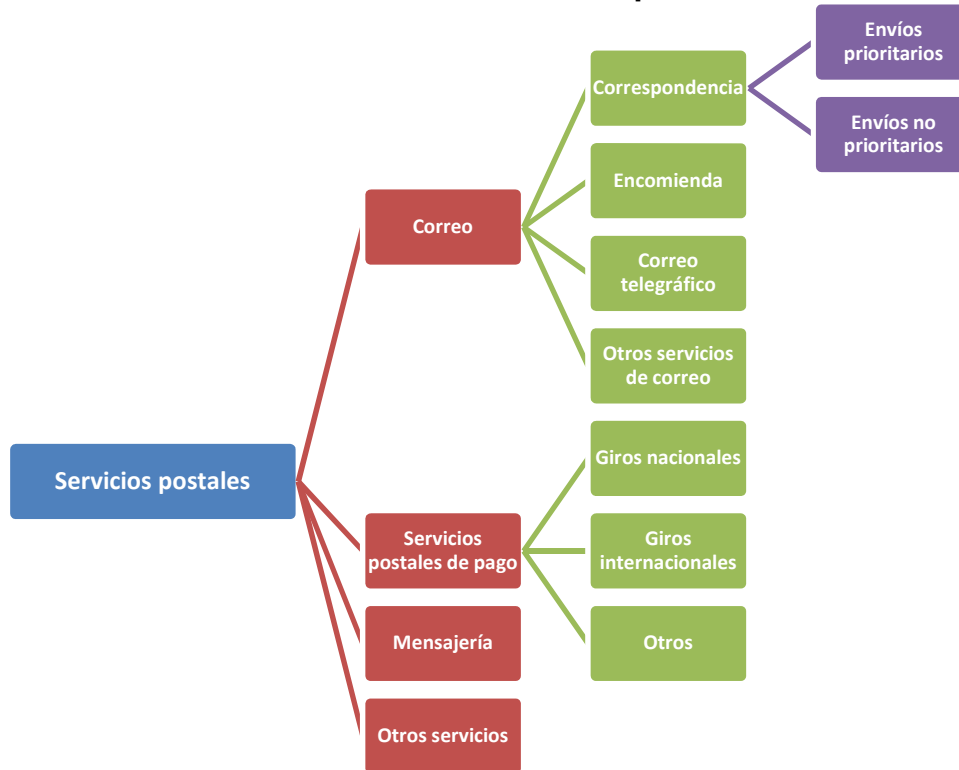
En línea con lo anterior, se definió el servicio de correo¹¹ como aquellos servicios prestados por el OPO o Concesionario de Correo, dentro de los cuales se incluyen los envíos de correspondencia (envíos prioritarios y no prioritarios de correo de hasta dos (2) kilogramos) y la encomienda (servicio de entrega no urgente de objetos postales de hasta 30 kg de peso).

Por su lado, el servicio de mensajería expresa fue definido como un servicio postal urgente con características especiales a través del cual se movilizan objetos postales de hasta 5 kilogramos. En el caso específico de los servicios postales de pago, se encuentran establecidos los siguientes: 1. Los giros nacionales, servicio mediante el cual se ordenan pagos a personas naturales o 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; y 2. Los giros internacionales, servicio prestado exclusivamente por el OPO o Concesionario de Correo, mediante el cual se envía dinero a personas naturales o jurídicas en el exterior. La modalidad de envío podrá ser, entre otras, física o electrónica. La Ilustración 1 presenta la conformación de los servicios postales en Colombia.

¹¹ El Ministerio de Tecnologías de la Información y las Comunicaciones (MinTIC), mediante el Decreto 223 de 2014 reglamentó el Servicio Postal Universal (SPU), indicando que los envíos de correspondencia y encomienda hacen parte del SPU.

Revisión y actualización de indicadores de calidad de los servicios postales	Cód. Proyecto: 2000-71-10	Página 8 de 84	
	Actualizado: 01/11/2018	Revisado por: Diseño Regulatorio	Revisión No. 2
Formato aprobado por: Relacionamiento con Agentes: Fecha de vigencia: 24/08/2018			

Ilustración 1. Conformación de los servicios postales en Colombia



Fuente: Ley 1369 de 2009. Elaboración CRC

Ahora bien, en términos de competencias para regular estos servicios, el artículo 11 de la Ley 1369 de 2009 establece que la CRC "[e]s 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". Adicionalmente, el numeral 3 del artículo 20 de la Ley 1369 de 2009, determina que esta Comisión tiene la función de expedir toda la regulación de carácter general y particular en las materias relacionadas, entre otros aspectos, con los parámetros de calidad de los servicios postales.

De manera específica, el numeral 4 del mismo artículo señala que la CRC tiene la función de fijar indicadores y metas de calidad y eficiencia de los servicios postales de mensajería expresa y postales de pago, diferentes a los comprendidos dentro del Servicio Postal Universal (SPU), e imponer índices de calidad, cobertura y eficiencia a uno o varios operadores para determinados servicios.

Igualmente, el numeral 8 de esta misma norma, establece que esta Entidad es la encargada de definir el modelo único para las pruebas de entrega, con los motivos de devolución de acuerdo con normas internacionales, función que le fue asignada para todos los servicios postales. Dicha facultad

Revisión y actualización de indicadores de calidad de los servicios postales	Cód. Proyecto: 2000-71-10	Página 9 de 84	
	Actualizado: 01/11/2018	Revisado por: Diseño Regulatorio	Revisión No. 2
Formato aprobado por: Relacionamiento con Agentes: Fecha de vigencia: 24/08/2018			

corresponde a un aspecto asociado a la calidad de los servicios postales, especialmente en lo relativo a la confiabilidad de los mismos, entendida esta última como la entrega efectiva a los usuarios destinatarios de todos los objetos en buen estado. Así mismo, de conformidad con lo establecido en el numeral 8 del artículo 20 de la Ley 1369 de 2009, los motivos de devolución deben fijarse de acuerdo con normas internacionales.

Con base en lo anterior y en ejercicio de las facultades legales, la CRC realizó en el año 2010 estudios y análisis de experiencias internacionales en materia de calidad postal, donde se tomaron las mejores prácticas tanto de organizaciones como de países, y se concluyó que dentro de los principales parámetros de calidad que deben ser tenidos en cuenta para la prestación de servicios postales se encuentran los relativos a velocidad (tiempos de entrega) y confiabilidad (objeto entregado en buen estado).

Por último, y en ejercicio de las competencias otorgadas por la Ley 1369 de 2009, la CRC estableció en la Resolución CRC 3095 del 15 de julio de 2011¹², los parámetros, indicadores y metas de calidad para los servicios postales diferentes a los comprendidos en el SPU, específicamente para los servicios de Mensajería Expresa y Postales de Pago, así como el modelo único de las pruebas de entrega, para los servicios que lo requieran.

2. Contexto internacional sobre la calidad en la prestación de los servicios postales

En general, a nivel mundial la regulación postal se enfoca en el servicio de correo prestado por el Operador Designado (que en el caso de Colombia es el OPO), debido a la importancia relativa en términos de participación en el mercado, y no existe regulación específica para los agentes del mercado postal que prestan el servicio de mensajería expresa o courier. En este sentido, Colombia es una excepción a la regla por cuanto es el único país donde la ley ordena la expedición de regulación específica para agentes del sector postal diferentes al OPO.

Por otro lado, en materia de giros postales es importante mencionar que no en todos los países se ha dado énfasis a este servicio y por lo general en los países donde existe dicho servicio, es el sector financiero quien funge como el regulador del mismo.

Ahora bien, respecto a la selección de países para el análisis de experiencias internacionales, se eligieron aquellos que por un lado presentan casos de éxito en temas de calidad del servicio de correo y giros postales. Es importante mencionar que no todos los países cuentan con información específica y estandarizada relacionada con la calidad en la prestación de la totalidad de servicios postales, por lo que la presente sección presenta para el caso de España un panorama general de la calidad en el sector

¹² Compilada en el capítulo 4 del título V de la Resolución CRC 5050 de 2016

Revisión y actualización de indicadores de calidad de los servicios postales	Cód. Proyecto: 2000-71-10	Página 10 de 84	
	Actualizado: 01/11/2018	Revisado por: Diseño Regulatorio	Revisión No. 2
Formato aprobado por: Relacionamento con Agentes: Fecha de vigencia: 24/08/2018			

postal, para Brasil se hace énfasis en el servicio de giros postales, para Perú, lo relacionado con infracciones y sanciones impuestas por la ineficiente prestación del servicio; y para Estados Unidos se describen los tipos de envíos que manejan.

A continuación, se recopila la información disponible de los cuatro países en mención sobre aspectos asociados a la calidad del servicio de correo y de servicios financieros, que si bien no aplican en su totalidad a la dinámica del mercado colombiano, sí es una aproximación sobre algunos aspectos a tener en cuenta para definir los criterios de calidad en la prestación de los servicios de mensajería expresa y de giros postales, tales como el actor que se regula, plazos de entrega de los objetos postales, así como sanciones por incumplimiento en la prestación del servicio.

- **España**

De acuerdo con la información disponible, la Comisión Nacional de los Mercados y la Competencia (CNMC), respecto al mercado postal en España, tiene entre otras funciones, la de realizar el control y medición de las condiciones de prestación del SPU. Específicamente, frente a la calidad en la prestación del servicio, las normas se refieren a tres conceptos básicos: los plazos de expedición (tiempos de entrega en el caso de Colombia), la regularidad y la fiabilidad de los servicios (objetos entregados en buen estado en el caso colombiano).

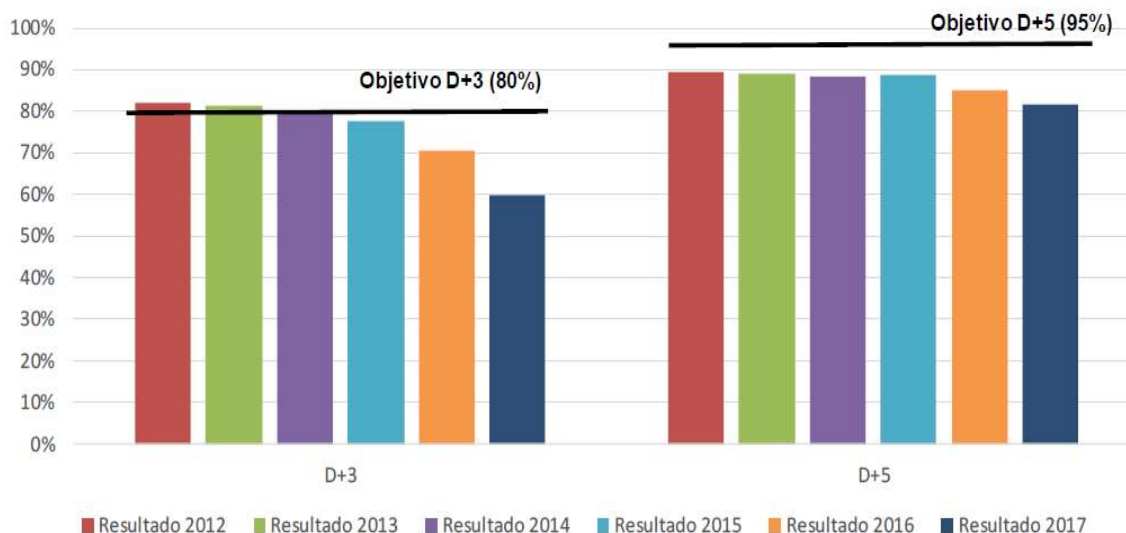
Los plazos medios de expedición y normas de regularidad, en el ámbito nacional, definidas para paquetes postales de hasta 10 kilogramos de peso, son un plazo de D+3¹³ en el 80% de los envíos y de D+5 en el 95% y para los giros, el plazo es de D+3 en un 95% y de D+5 en un 99%. A diferencia de España, en Colombia la regulación define para mensajería expresa del ámbito nacional que el 93% de los objetos postales deberán ser entregados en 48 horas hábiles (ver sección 3.1.1) y el 99% de los giros postales nacionales deben estar disponibles en el día hábil siguiente a la imposición del mismo (ver sección 3.1.3).

A continuación, en la Gráfica 1 se observa la evolución de los tiempos promedio de entrega de los paquetes postales para España en el ámbito nacional, los cuales han presentado un deterioro en su nivel de cumplimiento.

¹³ D+n corresponde al tiempo (días) transcurrido entre la fecha de imposición de un objeto postal por parte del usuario remitente y la fecha de entrega al usuario destinatario por parte del operador postal.

Revisión y actualización de indicadores de calidad de los servicios postales	Cód. Proyecto: 2000-71-10	Página 11 de 84	
	Actualizado: 01/11/2018	Revisado por: Diseño Regulatorio	Revisión No. 2
Formato aprobado por: Relacionamiento con Agentes: Fecha de vigencia: 24/08/2018			

Gráfica 1. Evolución tiempos medio de expedición paquete postal nacional 2012-2017¹⁴



Fuente: Comisión Nacional de los Mercados y la Competencia

El artículo 25 de la Ley Española 43/2010, establece que el Plan de Prestación¹⁵ fijará las consecuencias económicas del incumplimiento de los plazos de entrega en la prestación del SPU. Ahora bien, ante la ausencia de Plan de Prestación del SPU, el Reglamento Postal, en el artículo 47 apartados cuarto y quinto, define las consecuencias del incumplimiento de estos parámetros:

... "4. Una desviación negativa de cualquiera de los resultados obtenidos anualmente respecto a los plazos medios de expedición establecidos, teniendo en cuenta los errores estadísticos, dará lugar a minoraciones de la cuantía anual de financiación pública del servicio postal universal, que se determinarán, de acuerdo con el siguiente procedimiento.

Para cada producto (cartas y tarjetas postales, giros y paquetes) y plazo medio establecido (D+3 y D+5) se calculará la desviación o diferencia entre el objetivo y el resultado obtenido.

¹⁴ Comisión Nacional de los Mercados y la Competencia. (2018). "Informe sobre el control y medición de los indicadores de calidad del servicio postal universal correspondientes al ejercicio 2017". Recuperado de https://www.cnmec.es/sites/default/files/2124226_4.pdf

¹⁵ El artículo 22.3 de la Ley Postal Española señala que la prestación del servicio postal universal se realizará de conformidad con las previsiones legalmente establecidas y las que se contengan en el Plan de Prestación del Servicio Postal Universal aprobado por el Gobierno y en el contrato regulador, previo informe de la Comisión Nacional del Sector Postal y del Consejo Superior Postal. En todo caso, el Plan deberá incluir, entre otros extremos, las condiciones de prestación del servicio postal universal, particularmente en las zonas en las que exista una muy baja densidad de población.

Dado que el resultado lleva implícito un error estadístico, se considerará como resultado obtenido, a efectos de cálculo, el límite superior del intervalo de confianza.

El importe de la minoración para cada uno de los objetivos incumplidos de cartas o tarjetas postales será el resultado de multiplicar la desviación por el 0,035 por mil de los ingresos netos de explotación obtenidos por la prestación del servicio de cartas y tarjetas postales nacionales ordinarias.

El importe de la minoración para cada uno de los objetivos incumplidos en el caso del giro y de los paquetes postales será el resultado de multiplicar la desviación por el 0,1 por mil de los ingresos netos de explotación obtenidos por la prestación de los servicios de giro y/o de paquetes postales, respectivamente.

La minoración total, que será la suma de los importes de la minoración de cada uno de los objetivos incumplidos, no podrá exceder del importe máximo establecido para las sanciones por faltas muy graves en el artículo 42.1 de la Ley 24/1998, de 13 de julio.

5. Sin perjuicio de lo establecido en el apartado anterior, la desviación en más de un 5% en los porcentajes fijados para los plazos de expedición determinará el umbral de incumplimiento, cuyo efecto deberá tenerse en cuenta a efectos de infracciones y sanciones”.

Finalmente, en el caso de la Unión Europea, son las agencias reguladoras, a través del Grupo de Reguladores Europeos para los Servicios Postales -ERGP-, los encargados de discutir y asesorar sobre asuntos postales a los países miembro (como es el caso de España). Específicamente, a través del ERGP (2016 a), se ha planteado la revisión de la calidad de los servicios postales (de correo) y las acciones típicas de los reguladores bajo cinco grandes ejes:

"(...)

- 1) *Medición de la calidad en términos de los tiempos de entrega, considerando su regularidad y confiabilidad para el servicio de correo, con una moda dominante en D+1 (Entrega un día después de la imposición en territorio nacional).*
- 2) *Calidad en términos de la frecuencia de recolección y entrega de piezas postales con frecuencias típicas entre 5 y 6 días a la semana.*
- 3) *Disponibilidad de puntos de acceso suficientes, basándose en locales físicos y con apoyo de buzones.*
- 4) *Aplicación de herramientas de medición del nivel de satisfacción del usuario.*
- 5) *Desarrollo de encuestas sobre las necesidades del usuario.”*

Revisión y actualización de indicadores de calidad de los servicios postales	Cód. Proyecto: 2000-71-10	Página 13 de 84	
	Actualizado: 01/11/2018	Revisado por: Diseño Regulatorio	Revisión No. 2
Formato aprobado por: Relacionamiento con Agentes: Fecha de vigencia: 24/08/2018			

- **BRASIL**

En el caso de Brasil, se encontró información inherente a la prestación de servicios de giros postales, así en esta economía los mismos son un título emitido a favor de un tercero por una unidad postal a la vista de un depósito de cantidad para el pago en la misma o en otra unidad postal. Dichos giros están sometidos a las normas del Banco Central de Brasil -como regulador del sector financiero - y el Consejo de Control de Actividades Financieras (COAF) del Ministerio de Hacienda. Ahora bien, mientras en Brasil la regulación de los giros está a cargo del sector financiero, en Colombia quien regula los giros postales es el sector de las telecomunicaciones.

En lo que respecta a los niveles de calidad de este servicio, a nivel nacional para el envío y entrega de giros postales se debe acreditar la identificación de la persona que va a realizar la operación y el pago en línea estará disponible al destinatario en un plazo de 3 a 5 días hábiles a partir de la fecha de envío .

- **PERÚ**

Entre tanto, para Perú se encontró información relativa a sanciones para los prestadores del servicio de correo y tiempo de entrega para los giros postales, frente al primer tema y conforme al Decreto Supremo N° 032 de 1993, la supervisión y control de la actividad postal corresponde al Estado a través del Ministerio de Transportes y Comunicaciones, Vivienda y Construcción. Particularmente, el artículo 38 del decreto en mención establece las infracciones de carácter postal como se expone a continuación:

- Prestar el servicio postal sin autorización expresa o tácita del Ministerio.*
- Negarse a prestar el servicio postal sin justificación de orden legal, de salubridad o seguridad.*
- Incumplir culposamente los plazos de entrega ofrecidos.*
- Incumplir dolosamente los plazos de entrega ofrecidos.*
- Incumplir el requerimiento del Ministerio para la formalización del Contrato de Concesión en los casos de prestación del servicio por aprobación tácita.*
- Presentar información y/o documentación falsa a la autoridad.*
- No actualizar la Carta Fianza.*
- El incumplimiento de las normas establecidas en el presente Reglamento y demás disposiciones de carácter postal.*

Así mismo, las sanciones administrativas según los artículos 39, 40 y 42, pueden ser: a) Multa o b) Cancelación definitiva de la concesión y consecuentemente la resolución del contrato de concesión. Respecto a la multa, esta puede ser impuesta como sanción principal o accesoria por la comisión de una infracción postal, teniendo en cuenta la gravedad de la misma y las circunstancias relacionadas con el hecho. El Concesionario sancionado tiene un plazo de treinta días calendario para cancelar la multa impuesta, a cuyo vencimiento se procederá a la cobranza coactiva. En contraste, para el caso colombiano, respecto al incumplimiento en las metas de los indicadores de calidad de los servicios postales no existe una sanción al respecto.

Revisión y actualización de indicadores de calidad de los servicios postales	Cód. Proyecto: 2000-71-10	Página 14 de 84	
	Actualizado: 01/11/2018	Revisado por: Diseño Regulatorio	Revisión No. 2
Formato aprobado por: Relacionamiento con Agentes: Fecha de vigencia: 24/08/2018			

En relación con los giros postales, el Decreto Supremo N° 032 de 1993, señala que las remesas y/o giros postales son un servicio postal que consiste en el pago de dinero a personas jurídicas o naturales por cuenta y encargo de otras (orden de pago), a través de la red postal, de cuya entrega, se hace responsable el Concesionario Postal. Específicamente, en términos de calidad, este servicio de transferencia de dinero a nivel nacional consiste en el envío de una cantidad de dinero, y se indica el lugar y la identificación del destinatario en el territorio nacional, de esta manera, el pago del dinero se efectúa en la localidad donde habita el destinatario. El tiempo de entrega establecido por la normatividad peruana para dicho servicio es de 3 a 5 días hábiles.

- **Estados Unidos**

En el diagnóstico de barreras regulatorias del sector postal y hoja de ruta¹⁶, se observa que el mercado de servicios postales en Estados Unidos considera al OPO como el actor principal encargado del servicio postal universal, con fuerte competencia de actores privados del sector de logística, donde se destacan UPS (United Parcel Service) y FedEx como grandes operadores con participaciones de mercado cercanas a las del United States Postal Service (USPS). Adicionalmente, respecto a los giros postales, USPS es la única entidad del sector postal que ofrece dicho producto.

Respecto al envío y entrega de paquetes, estos comprenden la entrega de cartas, impresos o paquetes, incluyendo la aceptación, recolección, clasificación, transporte y otras funciones subsidiarias.

Existen varias clases de servicio para el envío de correo nacional, los cuales manejan tiempos diferenciados de entrega:

- Correo prioritario (Priority Mail): este servicio corresponde al envío de paquetes que serán entregados en un plazo de uno a tres días hábiles bajo política de mejor esfuerzo, pero sin garantía respecto de la entrega en dicho tiempo.*
- Correo de primera clase (First-class mail): este permite enviar sobres y paquetes livianos de hasta 13 onzas, se entregan en un plazo de uno a tres días hábiles.*
- Correo prioritario express (Priority Mail Express): este servicio permite enviar paquetes considerados como urgentes en tiempos iguales al correo prioritario pero garantizados por el OPO, de modo tal que si no se cumple con el tiempo indicado se devolverá el importe del servicio.*

Ahora bien, mientras en Estados Unidos el servicio de correo cuenta con tres categorías de entrega a nivel nacional con tiempos diferenciados, en Colombia se maneja un único tiempo de entrega a nivel

¹⁶ Comisión de Regulación de Comunicaciones – CRC- (2018). "Diagnóstico de barreras regulatorias del sector postal y hoja de ruta, Contrato CRC 059 de 2017". Recuperado de https://www.crcm.gov.co/recursos_usuario/2018/ac_req/hoja-postal/3-analisis-experiencias-int.pdf

Revisión y actualización de indicadores de calidad de los servicios postales	Cód. Proyecto: 2000-71-10	Página 15 de 84	
	Actualizado: 01/11/2018	Revisado por: Diseño Regulatorio	Revisión No. 2
Formato aprobado por: Relacionamiento con Agentes: Fecha de vigencia: 24/08/2018			

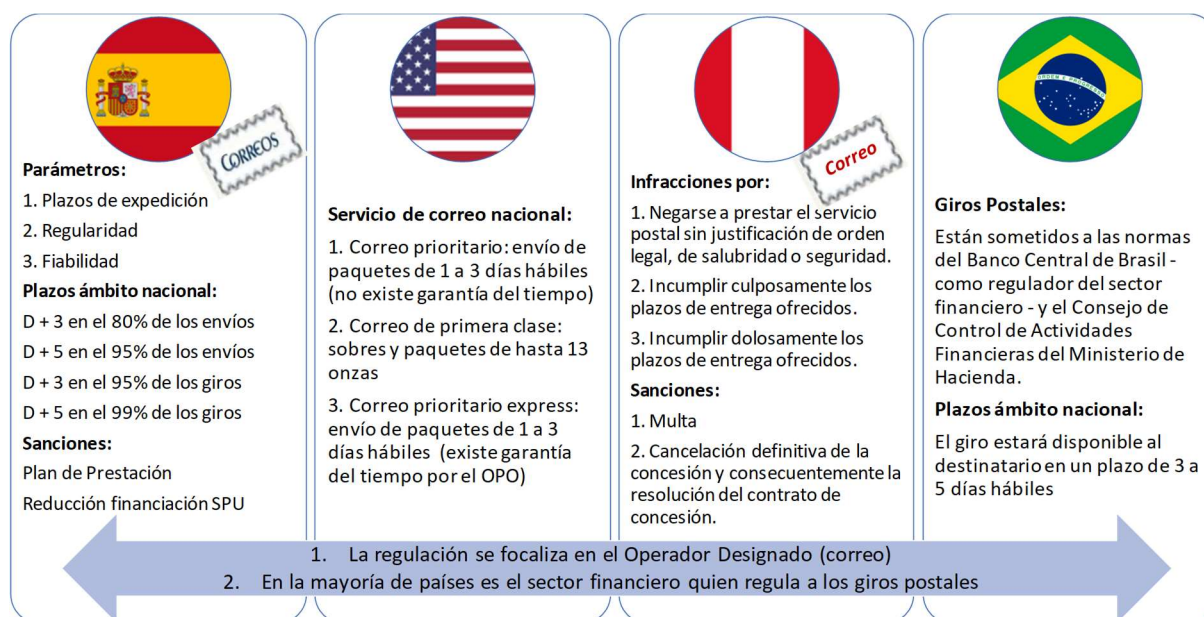
nacional para el servicio de mensajería expresa, el cual actualmente es de 48 horas hábiles en el 93% de los objetos enviados.

Por otra parte, los servicios de correo internacional comprenden:

- a) *Global Express Guaranteed: entrega de paquetes en un plazo de uno a tres días hábiles*
- b) *Priority Mail Express International: entrega de paquetes en un plazo de tres a cinco días hábiles*
- c) *Priority Mail International: envíos internacionales en un plazo de ocho a diez días hábiles*
- d) *First-class mail international: para el envío internacional de tarjetas postales, cartas y objetos planos.*

- **Consideraciones finales de la revisión internacional**

Ilustración 2. Resumen experiencias internacionales – Calidad Postal



Fuente: Elaboración CRC

Finalmente, a pesar de que la dinámica internacional descrita no es aplicable de manera directa al mercado postal colombiano (ver Ilustración 2), sí permite visualizar cómo funciona y se maneja la calidad de este servicio a nivel mundial y con unas condiciones normativas diferentes a las colombianas. Así, se puede observar que en algunas economías existe diferenciación en tiempos de entrega en el ámbito nacional, dependiendo de si son envíos prioritarios o no (EE. UU.) o discriminación en cuanto a las metas fijadas (España). Como se podrá ver en la siguiente sección, actualmente en Colombia existe solo un indicador de tiempos de entrega, con una única meta para el ámbito nacional.

Otro aspecto evidenciado del contexto internacional es el relacionado con las sanciones impuestas a los Operadores Designados por el incumplimiento de las metas fijadas en los indicadores de calidad; así, se observó que estas sanciones van, desde la creación de planes de mejora, hasta la disminución de la financiación pública del Servicio Postal Universal e inclusive la cancelación de la concesión.

Es importante recordar que en Colombia la Ley 1369 de 2009, Artículo 18 numeral 1, establece que el Ministerio de Tecnologías de la Información y las Comunicaciones tendrá, entre otras, las siguientes funciones específicas en relación con los Servicios Postales: 1. Actuar como Autoridad de Inspección, Control y Vigilancia frente a todos los Operadores Postales; 2. Adelantar las investigaciones para establecer posibles infracciones al Régimen de los servicios postales e imponer las sanciones previstas en la presente ley. Sin embargo, en cuanto al incumplimiento en las metas de los indicadores de calidad de los servicios postales en la normatividad no se prevé algún tipo sanción al respecto.

3. Calidad de los servicios postales en Colombia

3.1. Cifras de calidad en la prestación de los servicios postales

A partir de la promulgación de la Ley 1369 de 2009, esta Comisión realizó estudios tendientes a identificar parámetros de calidad aplicables a la prestación de los servicios postales en Colombia y estableció, mediante la Resolución CRC 3095 de 2011¹⁷, el régimen integral de calidad para la prestación de dichos servicios, dentro del cual se encuentran establecidos los indicadores de velocidad y confiabilidad para los servicios de mensajería expresa y giros postales nacionales y las metas respectivas para el periodo 2012-2014¹⁸. A continuación, se presentan las metas definidas en la Resolución en comentario y el nivel de cumplimiento de las mismas por parte de los operadores para los años 2017¹⁹ y 2018²⁰.

3.1.1. Indicador de velocidad del servicio de mensajería expresa

De conformidad con la normatividad vigente el indicador de velocidad para el servicio de mensajería expresa está asociado al tiempo de entrega de los objetos postales y se mide como el porcentaje de

¹⁷ Compilada en el capítulo 4 del título V de la Resolución CRC 5050 de 2016

¹⁸ La Resolución 3095 de 2011 contempla los indicadores de: 1. Velocidad para los envíos individuales de mensajería expresa en el ámbito local, nacional e internacional (Objetos entregados en tiempo de entrega) y para giros nacionales (Tiempo de disponibilidad del giro) y, 2. Confiabilidad (para los envíos individuales y masivos de mensajería expresa en el ámbito local, nacional e internacional (Porcentaje de objetos entregados en buen estado).

¹⁹ Para el presente documento se analizan las cifras a partir del segundo trimestre de 2017, dado que los datos del primer trimestre de 2017 no son comparables por el cambio en el Régimen de Reporte de Información.

²⁰ Información al segundo trimestre de 2018.

Revisión y actualización de indicadores de calidad de los servicios postales	Cód. Proyecto: 2000-71-10	Página 17 de 84	
	Actualizado: 01/11/2018	Revisado por: Diseño Regulatorio	Revisión No. 2
Formato aprobado por: Relacionamiento con Agentes: Fecha de vigencia: 24/08/2018			

objetos entregados en tiempo de entrega, donde el tiempo de entrega de los objetos postales (D+n)²¹ se discrimina para los ámbitos local, nacional e internacional saliente y se mide en horas. A continuación, se presenta la fórmula de cálculo del indicador de velocidad y las metas fijadas²² para los envíos individuales del servicio de mensajería expresa en el periodo 2012-2014:

$$\% \text{ de objetos entregados en tiempo de entrega} = \frac{\text{No. de objetos entregados en tiempo de entrega}}{\text{No. total de objetos entregados}}$$

Tabla 1. Metas del indicador de Velocidad del servicio de mensajería expresa (porcentaje de objetos entregados en tiempo de entrega)

	Año	Ámbito Local % en D+24 horas	Ámbito Nacional % en D+48 horas	Ámbito Internacional % en D+96 horas
Metas Resolución 3095/11	2012	90%	90%	90%
	2013	95%	92%	91%
	2014	97%	93%	92%

Fuente: Resolución CRC 3095 de 2011, Artículo 6 (Compilado en el Artículo 5.4.3.1. de la Resolución CRC 5050/16)

Los parámetros definidos en la Tabla 1 son metas de calidad promedio para el total de los envíos, por tanto se puede presentar que algunos tiempos de entrega sean superiores o inferiores a los establecidos, sin embargo, el promedio para el total de las entregas se debe ajustar a los porcentajes de cumplimiento definidos²³. Si bien en la regulación no se indica explícitamente una meta para años posteriores a 2014, con base en el principio de calidad señalado en la Ley 1369 de 2009, se entiende que los operadores deben cumplir con la última meta fijada por la CRC, esto quedará explícito en el proyecto de resolución.

No obstante, existe un importante desfase entre las metas de calidad establecidas en la normatividad vigente y el comportamiento del indicador de velocidad para el servicio de mensajería expresa. Por ejemplo, para el año 2014 la meta respecto a tiempos de entrega del servicio de mensajería expresa en el ámbito local (indicador de velocidad) era del 97%, la cual se esperaba fuera mejorando en el tiempo; sin embargo, el nivel de cumplimiento reportado por los operadores para los años 2017 y 2018 fue en promedio del 78% y 81%, respectivamente (ver Gráfica 2).

²¹ D+n corresponde al tiempo transcurrido entre la fecha de imposición de un objeto postal por parte del usuario remitente y la fecha de entrega al usuario destinatario; donde D representa la fecha de entrega del objeto postal por el usuario remitente y (n) el número de horas que transcurren entre esa fecha y la fecha de entrega al destinatario.

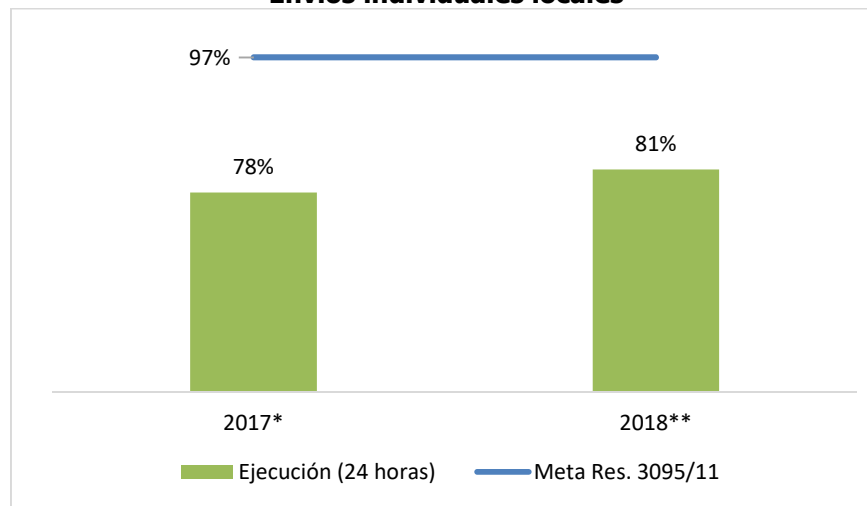
²² Este indicador mide el porcentaje de objetos entregados en el tiempo de entrega para los envíos individuales

²³ El operador postal de Mensajería Expresa estará en la obligación de cumplir con los tiempos de entrega estipulados en sus ofertas comerciales a los usuarios.

En línea con lo anterior, también se presenta un incumplimiento de la meta definida para el ámbito nacional, donde para 2017 y 2018 los operadores reportaron cumplimiento de entrega de los objetos postales en un 86% y 89%, respectivamente, frente al 93% esperado (ver Gráfica 3).

Finalmente, en el ámbito internacional el desfase es menor, dado que la última meta fijada era del 92% y los operadores en promedio cumplieron con los tiempos de entrega de los objetos postales en el año 2017 y 2018 en un 90% y 91%, respectivamente (ver Gráfica 4).

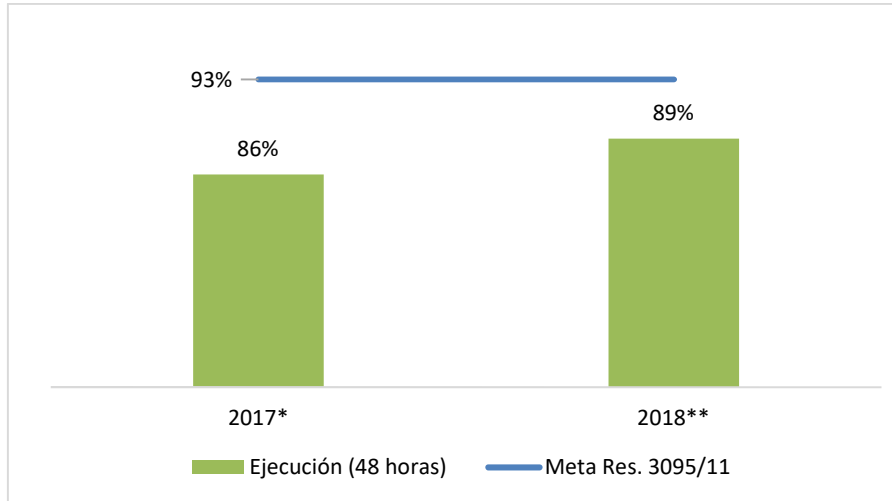
**Gráfica 2. % de objetos entregados en tiempo de entrega
Envíos individuales locales**



Fuente: Colombia TIC. Elaboración CRC
*Cifras a partir del segundo trimestre de 2017
**Cifras a segundo trimestre de 2018

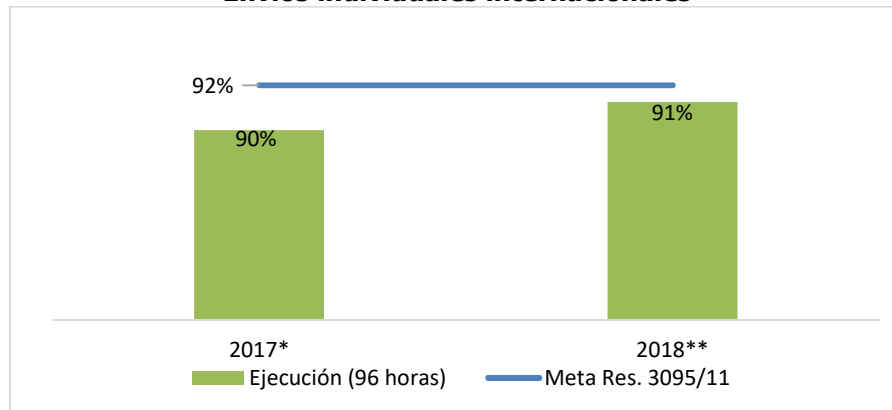
Revisión y actualización de indicadores de calidad de los servicios postales	Cód. Proyecto: 2000-71-10	Página 19 de 84	
	Actualizado: 01/11/2018	Revisado por: Diseño Regulatorio	Revisión No. 2
Formato aprobado por: Relacionamiento con Agentes: Fecha de vigencia: 22/08/2017			

**Gráfica 3. % de objetos entregados en tiempo de entrega
Envíos individuales nacionales**



Fuente: Colombia TIC. Elaboración CRC
*Cifras a partir del segundo trimestre de 2017
**Cifras a segundo trimestre de 2018

**Gráfica 4. % de objetos entregados en tiempo de entrega
Envíos individuales internacionales**



Fuente: Colombia TIC. Elaboración CRC
*Cifras a partir del segundo trimestre de 2017
**Cifras a segundo trimestre de 2018

3.1.2. Indicador de confiabilidad para el servicio de mensajería expresa

La confiabilidad en el servicio de mensajería expresa está relacionada con la entrega en buen estado de los objetos postales y según lo establecido en la Resolución CRC 3095 de 2011, los envíos postales se presumen entregados por el usuario remitente en buen estado, salvo cuando el operador postal pueda constatar que no lo están en el momento de la admisión del objeto postal, y se espera que en ese mismo estado sean entregados al usuario destinatario o devueltos al remitente cuando sea necesario.

Así, la medición respecto a la confiabilidad del servicio de mensajería expresa para los envíos individuales y masivos se calcula con base en la fórmula descrita a continuación y las metas establecidas en la citada norma se presentan en la Tabla 2.

$$\% \text{ de objetos entregados en buen estado} = \frac{\text{(No. de objetos entregados en buen estado)}}{\text{(No. objetos postales enviados)} - \text{(No. objetos postales perdidos, expoliados o averiados por fuerza mayor o caso fortuito)}}$$

Tabla 2. Metas del indicador de Confiabilidad - Mensajería expresa

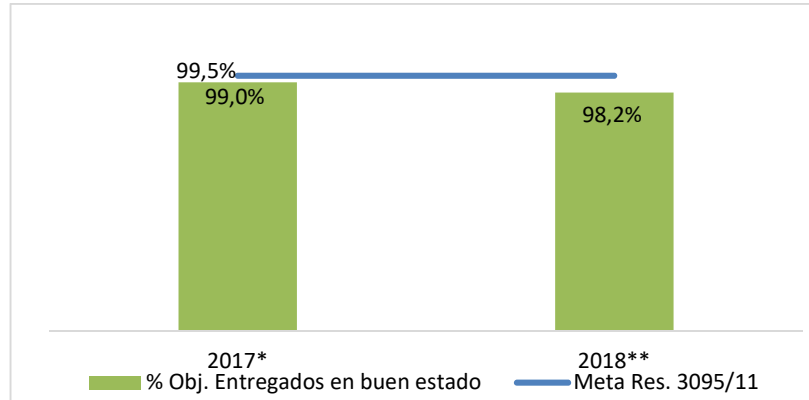
Metas Resolución 3095/11			
Indicador	2012	2013	2014
Envíos individuales	98,5%	99,0%	99,5%
Envíos masivos	96,5%	97,0%	97,5%

Fuente: Resolución CRC 3095 de 2011, Artículo 7 (Compilado en el Artículo 5.4.3.2. de la Resolución CRC 5050/16)

Ahora bien, las cifras de confiabilidad para los envíos individuales dejan entrever que, a pesar de no cumplir con las últimas metas fijadas en el año 2014, en su mayoría el sector entrega en promedio los objetos en buen estado²⁴, así, en 2017 este indicador fue de 99% para envíos individuales respecto al 99,5% establecido en la regulación de calidad (ver Gráfica 5).

²⁴ Objeto entregado en buen estado: objeto postal entregado al usuario destinatario consignado en la guía o prueba de admisión o a la persona autorizada por el remitente, que no esté averiado, es decir que no presente daño, y en las mismas condiciones en las cuales fue admitido por el operador postal, o que fue devuelto al usuario remitente en las mismas condiciones en las cuales fue admitido por el operador postal conforme a los motivos de devolución establecidos en la Resolución 3095 de 2011.

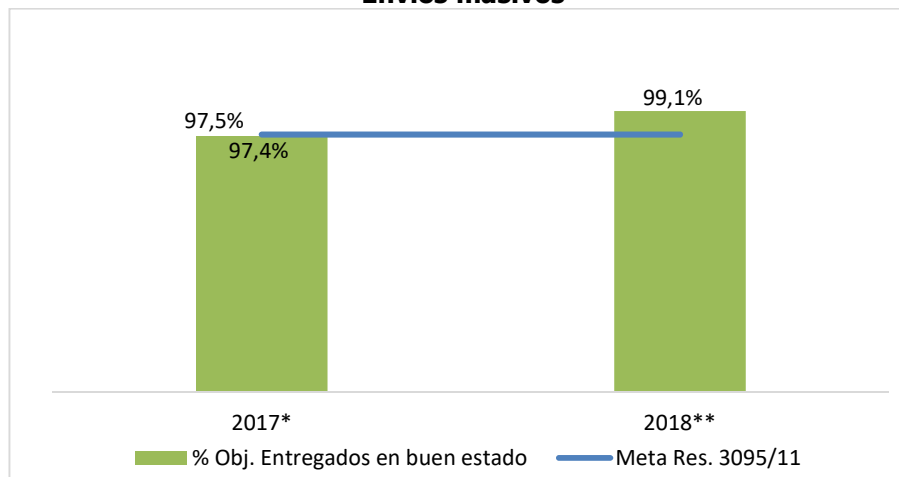
**Gráfica 5. % de objetos entregados en buen estado
Envíos individuales**



Fuente: Colombia TIC. Elaboración CRC
*Cifras a partir del segundo trimestre de 2017
**Cifras a segundo trimestre de 2018

En cuanto a los envíos masivos, durante los dos últimos años los mismos han cumplido con el indicador de confiabilidad, así, en lo corrido del año 2018 se presentó en promedio un cumplimiento de 99,1% de objetos entregados en buen estado, respecto al 97,5% fijado como meta en la Resolución CRC 3095 de 2011 (ver Gráfica 6).

**Gráfica 6. % de objetos entregados en buen estado
Envíos masivos**



Fuente: Colombia TIC. Elaboración CRC
*Cifras a partir del segundo trimestre de 2017
**Cifras a segundo trimestre de 2018

Revisión y actualización de indicadores de calidad de los servicios postales	Cód. Proyecto: 2000-71-10	Página 22 de 84	
	Actualizado: 01/11/2018	Revisado por: Diseño Regulatorio	Revisión No. 2
Formato aprobado por: Relacionamiento con Agentes: Fecha de vigencia: 22/08/2017			

3.1.3. Indicador de velocidad para el servicio de giros nacionales

El indicador de velocidad para el servicio de giros nacionales corresponde al tiempo de disponibilidad del giro postal y se mide como el porcentaje de giros nacionales disponibles en el tiempo. De acuerdo con lo previsto en la Resolución CRC 3095 de 2011, los operadores de Servicios Postales de Pago que presten el servicio de giros nacionales deberán permitir al usuario destinatario la disponibilidad del giro que ha impuesto a su nombre el usuario remitente, dentro del día hábil siguiente a su admisión en al menos el 99% de los giros recibidos.

Así, la medición respecto al tiempo de disponibilidad del giro postal se calcula con base en la fórmula descrita a continuación y la meta definida se presenta en la Tabla 3.

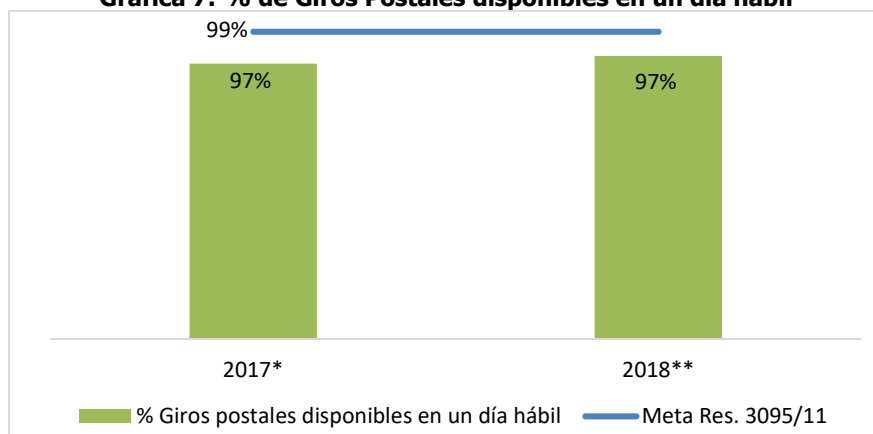
$$\% \text{ de giros disponibles en tiempo de entrega} = \frac{\text{No. de giros disponibles en tiempo de entrega}}{\text{No. total de giros postales}}$$

Tabla 3. Metas del indicador de velocidad para giros nacionales

	Año	% en un día hábil
Metas Resolución 3095/11	2012	99%
	2013	99%
	2014	99%

Fuente: Resolución 3095 de 2011, Artículo 15 (Compilado en el Artículo 5.4.3.2. de la Resolución CRC 5050/16)

Gráfica 7. % de Giros Postales disponibles en un día hábil



Fuente: Colombia TIC. Elaboración: CRC.

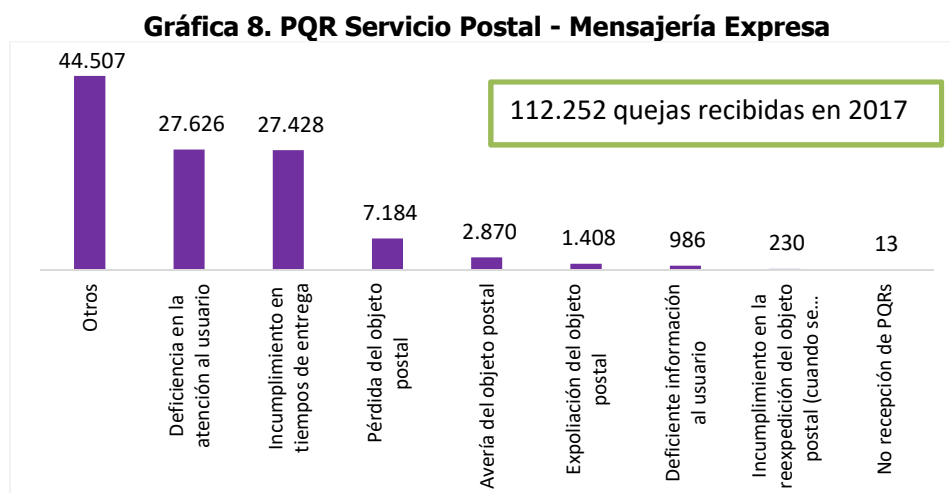
*Cifras a partir del segundo trimestre de 2017

**Cifras a segundo trimestre de 2018

Específicamente, en cuanto a las cifras de calidad de los giros postales nacionales, se evidencia un porcentaje cercano al cumplimiento del indicador de velocidad²⁵, es decir que un 97% de los giros se encuentran disponibles dentro del día hábil siguiente a su admisión, frente al 99% señalado en la norma.

3.1.4. Otras cifras de calidad de los servicios postales

La calidad de los servicios postales también se puede ver reflejada en cifras relacionadas con las quejas que presentan los usuarios. Así, de acuerdo con el reporte de información de PQR (formato 4.1 PQR Postales) se evidenció que durante 2017 el 25% de las quejas presentadas por los usuarios se debió a la deficiente atención al usuario, el 24% por la no entrega a tiempo de los objetos postales y el 6% por la pérdida de los mismos.



Fuente: Colombia TIC. Elaboración: CRC.

Por otro lado, dentro del estudio: "*Diagnóstico de barreras regulatorias del sector postal y hoja de ruta*"²⁶, adelantado por CRC en 2007, se aplicó una encuesta aproximadamente a 3.300 a usuarios del servicio postal en siete (7) regiones del país (Pacífico, Llanos, Eje cafetero, Centro Sur Amazonía, Centro Oriente, Caribe, Bogotá). A continuación se muestran algunos resultados asociados con la calidad de los servicios postales:

A nivel general, de las personas que declararon haber hecho envíos de paquetes en los últimos 12 meses, la mayoría mencionó no haber tenido inconveniente con los mismos (ver Gráfica 9), sin embargo,

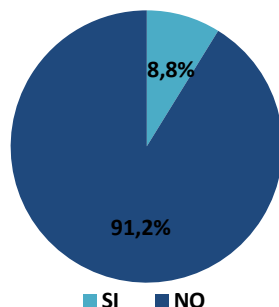
²⁵ La velocidad del servicio postal de pago se refiere a la disponibilidad del giro a favor del usuario destinatario, y se mide a través del indicador de porcentaje de disponibilidad de giros nacionales en días hábiles.

²⁶ Comisión de Regulación de Comunicaciones – CRC - (2018). "*Diagnóstico de barreras regulatorias del sector postal y hoja de ruta*". Recuperado de <https://www.crcm.gov.co/es/pagina/hoja-ruta-postal>

Revisión y actualización de indicadores de calidad de los servicios postales	Cód. Proyecto: 2000-71-10	Página 24 de 84	
	Actualizado: 01/11/2018	Revisado por: Diseño Regulatorio	Revisión No. 2
Formato aprobado por: Relacionamiento con Agentes: Fecha de vigencia: 22/08/2017			

de los que sí mencionaron haber tenido inconveniente se refirieron a la demora en el servicio y a la pérdida del envío (ver Gráfica 10).

Gráfica 9. ¿Ha tenido algún inconveniente con sus envíos de paquetes/documentos?



Fuente: "Diagnóstico de barreras regulatorias del sector postal y hoja de ruta", - Encuesta UT CRC-Postal (2017)
Nota: Base 1068

Asimismo, en el mencionado estudio se evidenció que aún existe una tasa relativamente alta en mención a problemas de pérdidas de los objetos postales, tal como se puede ver a continuación:

Gráfica 10. Inconvenientes con envíos de paquetes



Fuente: "Diagnóstico de barreras regulatorias del sector postal y hoja de ruta", - Encuesta UT CRC-Postal (2017)²⁷
Nota: Base 88

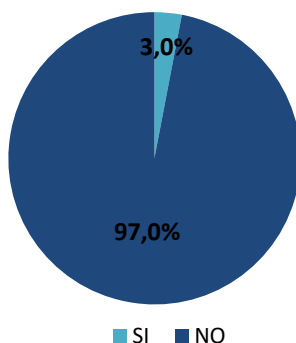
De acuerdo con los resultados de la referida encuesta, dentro de los inconvenientes presentados con los envíos realizados, el 24,1% corresponden a pérdida del objeto postal y el 12,7% al mal estado que presentaba el objeto en el momento de la entrega.

²⁷ La encuesta se aplicó entre el 18 de septiembre al 24 de octubre de 2017 de manera presencial a hogares y unidades comerciales en barrios en 7 regiones (Pacífico, Llanos, Eje cafetero, Centro Sur Amazonía, Centro Oriente, Caribe, Bogotá D.C.) y 37 municipios seleccionados. "Diagnóstico de barreras regulatorias del sector postal y hoja de ruta", - Encuesta UT CRC-Postal (2017)

Revisión y actualización de indicadores de calidad de los servicios postales	Cód. Proyecto: 2000-71-10	Página 25 de 84	
	Actualizado: 01/11/2018	Revisado por: Diseño Regulatorio	Revisión No. 2
Formato aprobado por: Relacionamiento con Agentes: Fecha de vigencia: 22/08/2017			

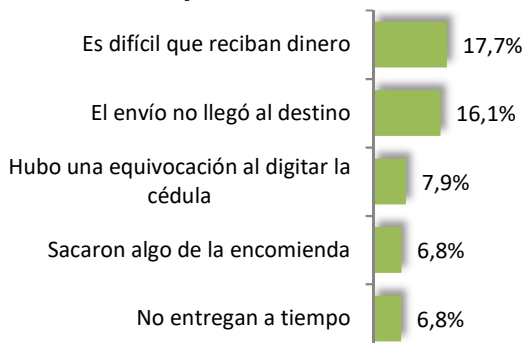
Ahora bien, en el caso específico de los giros postales, la encuesta en mención evidenció que a nivel general las personas que declararon haber hecho envíos de dinero en los últimos 12 meses indicaron no haber tenido inconvenientes con los envíos (ver Gráfica 11) y los que sí los tuvieron mencionaron la dificultad en la recepción del dinero y que el envío no llegó al destino (ver Gráfica 12).

Gráfica 11. ¿Ha tenido algún inconveniente con sus envíos de dinero?



Fuente: "Diagnóstico de barreras regulatorias del sector postal y hoja de ruta", - Encuesta UT CRC-Postal (2017)
Nota: Base 2819

Gráfica 12. Tipos de inconvenientes con los envíos de dinero



Fuente: "Diagnóstico de barreras regulatorias del sector postal y hoja de ruta", - Encuesta UT CRC-Postal (2017)
Nota: Base 92

3.2. Encuesta a Operadores de Mensajería Expresa y Giros Postales

Adicional a las cifras anteriormente presentadas y con el propósito de identificar elementos que permitan lograr una mejora de la calidad en la prestación de los servicios postales en Colombia y que se puedan incorporar dentro del Régimen de calidad vigente, en el mes de julio del presente año la CRC realizó una encuesta al grupo objetivo con una muestra de aproximadamente 180 operadores de Mensajería Expresa, de los cuales respondieron 60 (los cuales agrupan aproximadamente el 70% de los ingresos de los operadores de mensajería expresa en el ámbito nacional). Por el lado de los operadores de Giros

Revisión y actualización de indicadores de calidad de los servicios postales	Cód. Proyecto: 2000-71-10	Página 26 de 84	
	Actualizado: 01/11/2018	Revisado por: Diseño Regulatorio	Revisión No. 2
Formato aprobado por: Relacionamiento con Agentes: Fecha de vigencia: 22/08/2017			

Postales, respondieron 3 de los 5 operadores habilitados para prestar este servicio (los cuales reúnen aproximadamente el 60% de los ingresos de los operadores de giros postales nacionales).

Si bien, la mencionada encuesta incluyó varios elementos inherentes a la prestación de los servicios postales en Colombia, en esta sección se presentan los resultados de aquellas preguntas que tienen relación directa con las temáticas que se abordan en el presente proyecto (la encuesta completa se encuentra en la sección 11 del presente documento), es decir, con la revisión de los indicadores de calidad de los servicios postales, la simplificación de medidas que se encuentren desactualizadas y la promoción de herramientas tecnológicas que pueden contribuir a una prestación eficiente y oportuna de los servicios postales. A continuación se presentan dichos resultados:

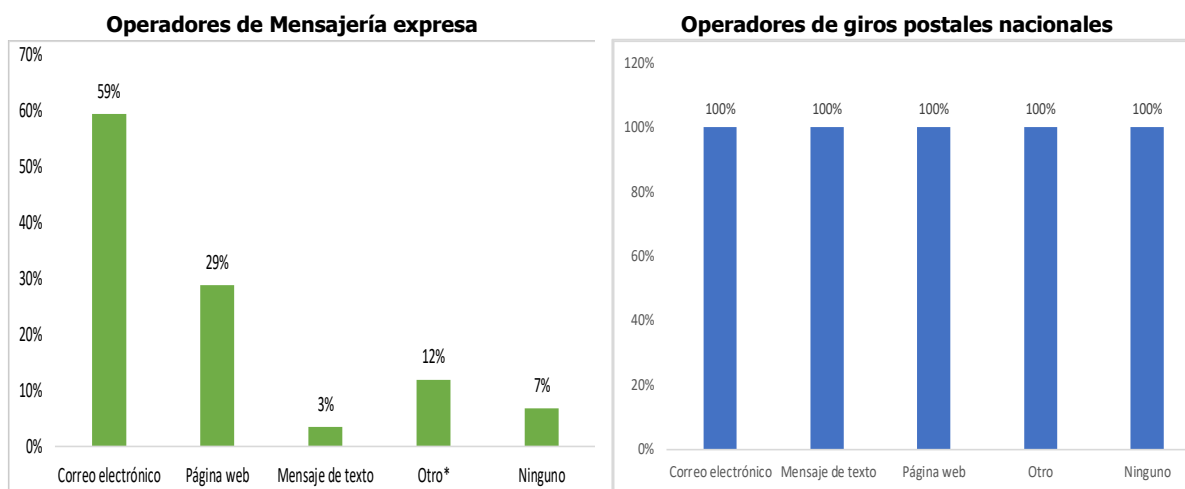
- **Posibilidad de implementar herramientas tecnológicas que reemplacen el uso de medios físicos**

Actualmente, el artículo 5.4.3.3 de la Resolución CRC 5050 de 2016 señala que los operadores del servicio de mensajería deben expedir una guía y una prueba de entrega en físico y los operadores del servicio de giros nacionales deben expedir una prueba de admisión y una prueba de entrega al momento de tramitar el envío.

Frente a este aspecto se identificó que la mayoría de los operadores de mensajería expresa que respondieron la encuesta reemplazaría los documentos físicos utilizados como guía y prueba de entrega por herramientas tecnológicas. En el caso del servicio de giros postales nacionales, se evidenció que todos los operadores que respondieron la encuesta estarían dispuestos a utilizar herramientas tecnológicas para la entrega de la prueba de admisión y la prueba de entrega, tal como se muestra en la siguiente gráfica.

Revisión y actualización de indicadores de calidad de los servicios postales	Cód. Proyecto: 2000-71-10	Página 27 de 84	
	Actualizado: 01/11/2018	Revisado por: Diseño Regulatorio	Revisión No. 2
Formato aprobado por: Relacionamiento con Agentes: Fecha de vigencia: 22/08/2017			

Gráfica 13. Disposición para implementar herramientas tecnológicas para reemplazar guía, prueba de admisión y prueba de entrega



Fuente: Encuesta Operadores Postales. Elaboración CRC

No obstante, la mayoría de los operadores tanto del servicio de mensajería como del servicio de giros postales nacionales implementarían este tipo de herramientas en un plazo de 6 meses a un año.

- **Pertinencia de los campos que contienen la guía, la prueba de admisión y la prueba de entrega**

Actualmente, el Régimen de calidad para los servicios postales establece los requisitos que deben cumplir los operadores para expedir la guía y prueba de entrega en el caso del servicio de mensajería expresa, y la prueba de admisión y de entrega para el servicio de los giros postales nacionales, dichos requisitos se encuentran establecidos en el capítulo 4 de la Resolución CRC 5050 de 2016.

En el artículo 5.4.3.3 de la mencionada norma se definen los requisitos mínimos para la guía (la cual también cumple la función de prueba de admisión) y prueba de entrega en el servicio de mensajería expresa:

Guía	Prueba de entrega
Datos del remitente: nombre o razón social, NIT o documento de identificación (tarjeta de identidad, cédula de ciudadanía, cédula de extranjería ó pasaporte), dirección, número de teléfono, ciudad de origen y país.	Nombre legible y documento de 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.

Guía	Prueba de entrega
Datos del destinatario: nombre o razón social, dirección, número de teléfono, ciudad de destino y país.	Espacio para observaciones de quien recibe el objeto postal.
Código Postal del lugar de entrega del objeto postal.	Fecha y hora de entrega en la dirección del usuario destinatario.
Descripción del contenido del envío.	Intentos de entrega con inclusión de la fecha y hora.
Fecha y hora de admisión del objeto postal.	Motivos de devolución cuando no se puede realizar la entrega.
Peso real del envío.	Fecha en la cual se devuelve al usuario remitente el objeto postal cuando éste no ha podido ser entregado al usuario destinatario.
Valor del servicio.	
Valor asegurado del envío, cuando a ello hubiere lugar.	
Identificador único del envío.	
Código de barras u otro mecanismo de tecnología equivalente o superior, para el rastreo de los envíos.	
Datos del operador postal: Razón social, NIT, dirección y signo distintivo (logo), cuando a esto último hubiere lugar.	
Información para rastreo: página web y número de teléfono para que el usuario consulte el estado del envío.	
Información de los mecanismos dispuestos para la presentación de peticiones, quejas y recursos (número de teléfono, correo electrónico, página web, oficinas de atención, etc.).	
Día en el cual se tiene programada la entrega al usuario destinatario.	

Por su parte, en los artículos 5.4.4.2 y 5.4.4.3 de la Resolución CRC 5050/16 se establecieron como requisitos para la prueba de admisión y de entrega, respectivamente, para los servicios de giros postales nacionales los siguientes:

Prueba de admisión	Prueba de entrega
Información del operador: Nombre, página web, número de teléfono y el logotipo, sólo cuando éste aplique.	Nombre y número del documento de identificación del usuario destinatario.

Prueba de admisión	Prueba de entrega
Identificador único del giro	Nombre y número del documento de identificación del usuario remitente.
Información del usuario remitente: Nombre, número de documento de identificación (tarjeta de identidad, cédula de ciudadanía, cédula de extranjería ó pasaporte) y número de teléfono	Fecha y hora de entrega del giro postal.
Información del usuario destinatario: Nombre, número de documento de identificación (tarjeta de identidad, cédula de ciudadanía, cédula de extranjería ó pasaporte) y número de teléfono.	Identificador único del giro.
Identificación de la oficina del operador donde es admitido el giro.	Monto enviado por el usuario remitente.
Identificación de la oficina del operador a la cual está dirigido el giro.	Monto recibido por el usuario destinatario.
Fecha y hora de admisión.	Motivos de devolución del giro postal.
Monto del giro, sin incluir el valor del servicio.	
Valor del servicio.	

Así pues, si bien el Régimen de calidad vigente previamente citado incluye los campos y las condiciones que deben cumplir la guía, la prueba de admisión y de entrega no incluye campos que se consideran esenciales para migrar de los documentos físicos al uso de herramientas tecnológicas en la recepción y entrega del objeto postal, tales como el correo electrónico.

Ahora bien, de conformidad con los datos recogidos por la CRC en la encuesta desarrollada en el marco del presente proyecto, se observa que, en cuanto a la prueba de entrega, la mayoría de los operadores postales consideran que los campos establecidos en la regulación actual para este documento son necesarios, tal como se puede apreciar en la siguiente gráfica.

Gráfica 14. Pertinencia de los campos de la prueba de entrega
Operadores de Mensajería expresa Operadores de giros postales nacionales



Fuente: Encuesta Operadores Postales. Elaboración CRC

El 90% de los operadores de mensajería expresa que respondieron la encuesta, consideran que los campos establecidos en la guía son necesarios. De igual manera, el 67% de los operadores del servicio de giros postales nacionales estiman que los campos de la prueba de admisión son necesarios.

- **Identificación y rastreo de los objetos postales del servicio de mensajería expresa**

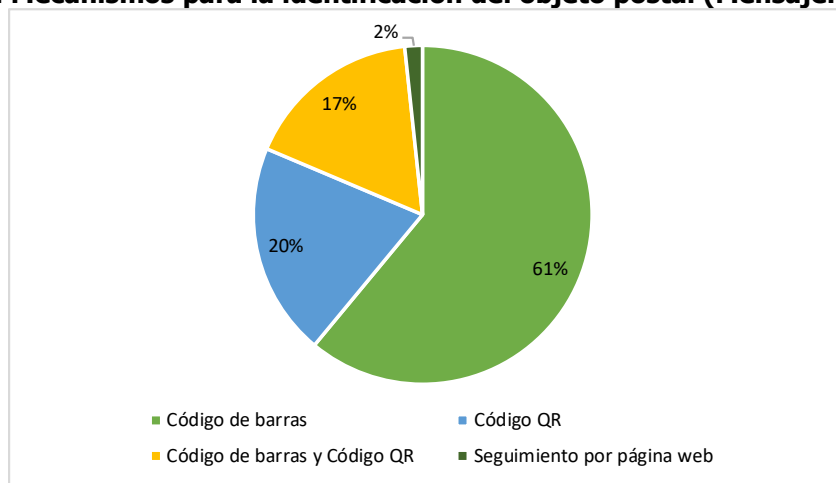
De acuerdo con el artículo 5.4.3.3 de la Resolución CRC 5050 de 2016, los operadores que prestan el servicio de mensajería expresa deben expedir y diligenciar una guía, cuya copia será entregada al usuario remitente al momento de la imposición del objeto postal, y disponer de una copia de dicho documento, la cual irá adherida al objeto postal en todo momento (desde la recepción hasta la entrega).

Si bien la guía debe contar con un código de barras y un número de identificación único del envío que permita realizar el rastreo del objeto postal, actualmente existen muchas herramientas que podrían implementarse dentro de la guía para facilitar la identificación del objeto postal en cada una de las actividades inherentes a la prestación de dicho servicio. En razón a lo anterior en la encuesta se indagó sobre la posibilidad de hacer seguimiento a través de otros mecanismos como la página web y el uso de código QR²⁸ para identificar el objeto postal.

²⁸ Quick Response Code (Código de Respuesta Rápida)

Revisión y actualización de indicadores de calidad de los servicios postales	Cód. Proyecto: 2000-71-10	Página 31 de 84	
	Actualizado: 01/11/2018	Revisado por: Diseño Regulatorio	Revisión No. 2
Formato aprobado por: Relacionamiento con Agentes: Fecha de vigencia: 22/08/2017			

Gráfica 15. Mecanismos para la identificación del objeto postal (Mensajería expresa)



Fuente: Encuesta Operadores Postales. Elaboración CRC

Es así que, de acuerdo con los resultados que se presentan en la Gráfica 15, sería posible implementar otros mecanismos adicionales a los definidos en la normatividad vigente (código de barras en la guía) para la identificación y seguimiento del envío durante los procesos inherentes a la prestación del servicio, por ejemplo, el 37% de los operadores que respondieron la encuesta manifiestan poder implementar el código QR para cumplir dicha función y el 20% indicó que podría implementar el código de barras.

- **Los tiempos para el desarrollo de cada una de las actividades de la cadena de valor en el servicio de mensajería expresa.**

Teniendo en cuenta que uno de los indicadores de calidad establecido en la normatividad vigente está asociado con los tiempos de entrega de los envíos y que en el presente proyecto se planteó la revisión de los indicadores de calidad vigentes, esta encuesta indagó sobre los tiempos promedio que toman cada una de las actividades inherentes al servicio de mensajería expresa (recepción, clasificación, transporte y entrega del objeto postal ver Ilustración 3).

Es importante considerar que algunos operadores que prestan el servicio de mensajería expresa realizan el proceso de clasificación en el mismo punto de recepción, por lo que no requieren de transporte entre el punto de atención y el centro de clasificación. Así pues, como resultado de la encuesta se evidenció que para los envíos en los ámbitos nacional y especial, el transporte entre el punto de clasificación y el punto de distribución toma mayor tiempo que en el caso de los envíos en el ámbito local, en donde dicha actividad no supera las 3 horas. En la Gráfica 16 se presentan los tiempos promedio para dicha actividad, en los ámbitos nacional y especial.

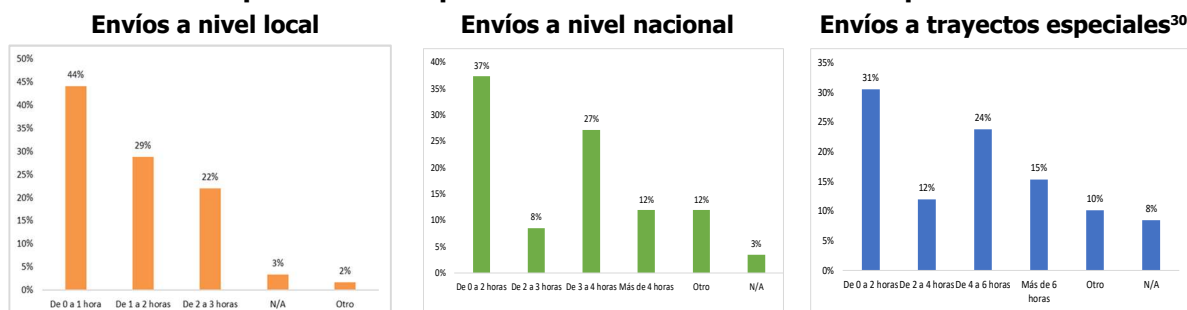
Revisión y actualización de indicadores de calidad de los servicios postales	Cód. Proyecto: 2000-71-10	Página 32 de 84	
	Actualizado: 01/11/2018	Revisado por: Diseño Regulatorio	Revisión No. 2
Formato aprobado por: Relacionamiento con Agentes: Fecha de vigencia: 22/08/2017			

Ilustración 3. Cadena de valor para mensajería expresa y correo



Fuente: Documento Análisis preliminar del mercado postal en Colombia²⁹

Gráfica 16. Tiempos en el transporte del centro de clasificación al punto de distribución



Fuente: Encuesta Operadores Postales. Elaboración CRC

Como se evidencia en la gráfica anterior, en el peor escenario esta actividad toma más de 4 horas para envíos en el ámbito nacional y más de 6 horas cuando se trata de envíos para trayectos especiales.

- **Medios de transporte utilizados para la prestación del servicio de mensajería expresa**

Con base en las distancias entre los diferentes municipios del país y la infraestructura vial existente, en muchos casos los operadores postales deben hacer uso de diversos medios de transporte para trasladar los objetos postales hasta el lugar donde habita el destinatario, por lo que en la citada encuesta se indagó sobre el tema y se evidenció que adicional a los medios de transporte terrestre tradicionales (vehículo de carga, camioneta, camión, furgón, buses, taxis, camperos y automóviles), algunos operadores realizan la entrega en moto, bicicleta y a pie.

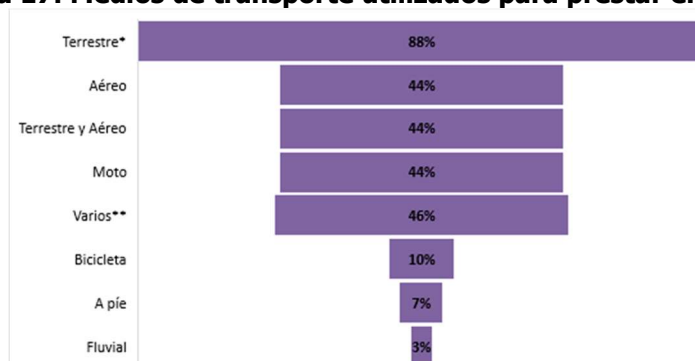
²⁹ Disponible en el enlace

https://www.crcm.gov.co/recursos_user/servicios%20postales/Analisis_Preliminar_Mercado_Postal.pdf

³⁰ Los trayectos especiales son aquellos considerados de difícil acceso

Revisión y actualización de indicadores de calidad de los servicios postales	Cód. Proyecto: 2000-71-10	Página 33 de 84	
	Actualizado: 01/11/2018	Revisado por: Diseño Regulatorio	Revisión No. 2
Formato aprobado por: Relacionamiento con Agentes: Fecha de vigencia: 22/08/2017			

Gráfica 17. Medios de transporte utilizados para prestar el servicio



* Terrestre, Vehículo de carga, camioneta, camión, furgón, buses, taxis, camperos y automóviles

**Usa más de dos medios de transporte

Fuente: Encuesta Operadores Postales. Elaboración CRC

De la gráfica anterior se deduce que en el 46% de los casos se utilizan más de dos medios de transporte para la prestación de un servicio (opción "Varios").

3.3. Regulación respecto a la calidad de los servicios postales

Teniendo en cuenta que el servicio de correo se considera un servicio básico que no cuenta con las características de inmediatez o urgencia que ostenta el servicio de mensajería expresa y que las condiciones de calidad establecidas para este servicio pueden servir de referente para la identificación de elementos que inciden en el cumplimiento de las metas de calidad establecidas en la normatividad vigente para el servicio de mensajería expresa, a continuación se hace un análisis comparativo de la normatividad aplicable a dichos servicios.

3.3.1. Calidad del servicio de correo Vs. servicio de mensajería expresa

En el caso del servicio de correo, el Ministerio de Tecnologías de la Información y las Comunicaciones (MinTIC) es la Entidad encargada de determinar los criterios y niveles de calidad en términos de: frecuencia y tiempo de entrega, toda vez que dicho servicio hace parte del Servicio Postal Universal (SPU). En cumplimiento de esta función, en 2014 el citado Ministerio expidió la Resolución 1552, mediante la cual realizó una clasificación de municipios como base para la definición de los criterios de frecuencia, cubrimiento y tiempos de entrega para los servicios de correo incluidos dentro del SPU y adicionalmente se definieron otros parámetros para la prestación adecuada de dicho servicio.

Posteriormente, en ese mismo año, mediante la Resolución 3844 se modificaron los literales e), f) y g) del Artículo 2 de la Resolución 1552 de 2014, los cuales tratan de los parámetros "Tiempos de entrega", "Entrega de objetos postales" y "Tarifas SPU", donde los dos primeros son los que están asociados con la calidad en la prestación del servicio de correo.

Revisión y actualización de indicadores de calidad de los servicios postales	Cód. Proyecto: 2000-71-10	Página 34 de 84	
	Actualizado: 01/11/2018	Revisado por: Diseño Regulatorio	Revisión No. 2
Formato aprobado por: Relacionamiento con Agentes: Fecha de vigencia: 22/08/2017			

Así pues, en materia de parámetros de calidad, se estableció que los tiempos de entrega de objetos postales admitidos serían medidos en días hábiles, contados a partir del día en que el usuario impone el objeto postal en el punto de presencia del Operador Postal Oficial (OPO), que las entregas urbanas de envíos no prioritarios se deben realizar en un tiempo máximo de dos (2) días, mientras que las entregas urbanas de envíos prioritarios se deben realizar en un tiempo máximo de un (1) día. En el caso de las entregas nacionales de envíos prioritarios y no prioritarios en cabeceras municipales se establecieron los tiempos que se listan a continuación:

Tabla 4. Tiempo de entrega envíos de correo.

Origen	Destino	Envíos prioritarios	Envíos no prioritarios
		Tiempo de entrega	
Municipio tipo 1	Municipio tipo 1	D + 3	D + 4
Municipio tipo 1	Municipio tipo 2	D + 4	D + 5
Municipio tipo 1	Municipio tipo 3	D + 4	D + 5
Municipio tipo 2	Municipio tipo 1	D + 5	D + 6
Municipio tipo 2	Municipio tipo 3	D + 6	D + 7
Municipio tipo 3	Municipio tipo 2	D + 7	D + 8
Cualquier municipio	Municipio tipo 4	Lo propone el OPO y lo aprueba el MinTIC	Lo propone el OPO y lo aprueba el MinTIC
Municipio tipo 4	Cualquier municipio	Lo propone el OPO y lo aprueba el MinTIC	Lo propone el OPO y lo aprueba el MinTIC

Fuente: Resolución MinTIC 1552 de 2014

Donde los municipios tipo 1 corresponden a aquellos que cuentan con un centro de clasificación primario del OPO y excluyen de dicha categoría a los municipios y capitales de departamento de difícil acceso; los municipios tipo 2 corresponden a todas las ciudades capitales de departamento distintas a las contempladas dentro de los municipios tipo 1; los municipios tipo 3 son todos los municipios del territorio nacional que no están incluidos dentro de los municipios tipo 1 y tipo 2, y los tipo 4 corresponden a los municipios y capitales de departamento de difícil acceso.

Si bien en dicha clasificación al parecer se tienen en cuenta elementos asociados a distancias entre municipios, es importante destacar que la categorización de municipios contempla principalmente la presencia del OPO en dichas zonas geográficas. Así, en el caso de cobertura, la normatividad vigente señala que el OPO debe tener puntos de presencia física en todas las cabeceras municipales del país dependiendo de la categoría y población del municipio, distribuidos de tal manera que se garantice un cubrimiento homogéneo de la población. Por su lado, la frecuencia de recolección y entrega en domicilio debe ser diaria en el caso de los municipios tipo 1 y tipo 2, de tres (3) veces por semana en los municipios tipo 3 y una (1) vez por semana en los municipios tipo 4.

Asimismo, en la citada normatividad se estableció el porcentaje mínimo de objetos que deberían ser entregados en buen estado durante el periodo comprendido entre 2014 y 2017, para los envíos realizados en el ámbito nacional. El cálculo de dicho porcentaje se realiza mediante la siguiente fórmula:

$$\% \text{ de objetos postales entregados en buen estado} = \frac{(\text{No. de objetos entregados en buen estado})}{(\text{No. objetos postales admitidos} - \text{No. de devoluciones} - \text{No. de rezagos})}$$

En el caso de los envíos internacionales tanto entrantes como salientes, la normatividad indica que el porcentaje mínimo de objetos entregados en buen estado debe ser del 98%. La fórmula utilizada para el cálculo respectivo, adicional a las devoluciones y rezagos, tiene en cuenta el número de abandonos legales y el número de incautaciones, donde los primeros ocurren cuando el objeto postal no es entregado al destinatario y/o no puede ser devuelto al remitente por causas ajenas al operador y las incautaciones cuando los objetos postales admitidos tienen restricciones legales para entrar o salir del país y son puestos a disposición de las autoridades competentes.

De acuerdo con dicha regulación, el seguimiento y verificación del cumplimiento de los indicadores de calidad del servicio de correo será realizado por el MinTIC a partir de la información reportada por el OPO frente a dichos parámetros. En caso de incumplimientos, el citado Ministerio podrá establecer sanciones y planes de mejora.

De otra parte, en 2011 la CRC, como autoridad competente para regular los niveles de calidad de los Servicios Postales distintos a los pertenecientes al SPU, expidió la Resolución CRC 3095³¹, la cual contiene los parámetros de calidad que deben tenerse en cuenta en la prestación del servicio de mensajería expresa, disposiciones relacionadas con el contenido de la guía y el modelo único de prueba de entrega, motivos de devolución, intentos de entrega y rastreo de los objetos postales entre otras.

Así pues, la citada norma estableció los parámetros de velocidad (tiempos de entrega, ver sección 3.1.1 del presente documento) y confiabilidad (objetos entregados en buen estado, ver sección 3.1.2 del presente documento) para el servicio de mensajería expresa y las respectivas metas para el periodo comprendido entre 2012 y 2014.

Teniendo en cuenta lo anterior, a continuación se presenta un resumen de algunos aspectos aplicables a la calidad en la prestación de los servicios de correo y mensajería expresa:

³¹ Compilada en el capítulo 4 del título V de la Resolución CRC 5050 de 2016

Revisión y actualización de indicadores de calidad de los servicios postales	Cód. Proyecto: 2000-71-10	Página 36 de 84	
	Actualizado: 01/11/2018	Revisado por: Diseño Regulatorio	Revisión No. 2
Formato aprobado por: Relacionamiento con Agentes: Fecha de vigencia: 22/08/2017			

Tabla 5. Resumen aspectos de calidad aplicables a Correo y Mensajería expresa

ASPECTO	CORREO	MENSAJERÍA EXPRESA
Expedición norma	Año 2014	Año 2011
Parámetro de velocidad	Se mide en días	Se mide en horas
	Aplica para los servicios de correo que hacen parte del SPU.	Aplica para todo el servicio de mensajería.
	Considera origen y destino	Considera ámbitos (local, nacional e internacional)
Parámetro de confiabilidad	Discrimina envíos por ámbito	Discrimina envíos por tipo de envío (individual o masivo)
	Incluye devoluciones y rezagos en el ámbito nacional y en el ámbito internacional, adicionalmente, incluye los abandonos legales y las incautaciones	Incluye objetos postales perdidos, expoliados o averiados por fuerza mayor o caso fortuito
Definición de metas	Periodo 2014 - 2017	Periodo 2012 - 2014

Fuente: Elaboración CRC

3.3.2. Calidad de los servicios postales de pago

Al igual que en el caso del servicio de mensajería, mediante la expedición de la Resolución CRC 3095 de 2011, esta Comisión estableció reglas inherentes a la calidad en la prestación del servicio de giros nacionales, los cuales hacen parte de los servicios postales de pago definidos en la Ley 1369 de 2009. Dentro de las reglas se encuentra, el tiempo de disponibilidad para dicho servicio, el contenido de la prueba de admisión y el modelo único de prueba de entrega de los giros, y condiciones relativas al rastreo, devolución e integridad de los giros.

Así pues, se dispuso que los operadores de Servicios Postales de Pago que prestaran el servicio de giros nacionales debían tener disponible el giro a nombre del usuario destinatario, dentro del día hábil siguiente a su admisión, en al menos el 99% de los giros recibidos (ver sección 3.1.3 del presente documento) y en los demás casos el giro debía estar disponible a más tardar dentro de los dos (2) días hábiles siguientes contados a partir del día en que haya sido impuesto por el remitente.

En el caso del servicio de giros nacionales, la citada normatividad establece las condiciones que deben cumplir la prueba de entrega y la prueba de admisión e indica que esta última corresponde a un documento físico o electrónico que será expedido y entregado al usuario remitente al momento de la

imposición del giro postal, que debe contener información del operador, usuario remitente, usuario destinatario, identificación tanto del giro como de la oficina donde se admitió el giro, y la oficina a donde es dirigido éste, el monto del giro, la fecha y hora de su admisión y el valor cobrado por la prestación del servicio.

En cuanto a la prueba de entrega del giro postal, los campos incluidos contemplan información que permite identificar tanto al usuario destinatario como al usuario remitente, la fecha y hora de entrega del giro postal, la identificación del giro postal y los motivos de devolución del mismo, el monto enviado por el usuario remitente y el monto recibido por el usuario destinatario. Frente a este documento se estableció la obligación de los operadores de Servicios Postales de Pago que presten el servicio de giros postales nacionales, de tenerlo disponible para consulta en su página web en un plazo no superior a un (1) día hábil después de la entrega del giro.

De igual forma, la citada norma contempla la posibilidad de que los operadores de giros postales nacionales puedan ofrecer a sus usuarios efectuar la entrega del giro postal en su domicilio, en los casos en que no haya sido posible realizar la entrega del mismo en la oficina del operador.

Para el rastreo de los giros nacionales, los operadores deben implementar las medidas de seguridad y confidencialidad que sean necesarias para el acceso a la información del giro por parte de los usuarios remitente y destinatario, dentro de la cual debe incluirse información sobre la oficina en la cual puede ser reclamado el giro.

No obstante, es importante tener presente las normas que pueden afectar la prestación del servicio de giros nacionales, las cuales se derivan de la administración del riesgo de lavados de activos y financiación del terrorismo de que tratan las Resoluciones 2564 del 6 de diciembre de 2016 y 2679 del 13 de diciembre de 2016 expedidas por el MinTIC.

Así pues, la Resolución 2564 de 2016 señala que dentro del Sistema de Administración de Riesgo de Lavado de Activos y Financiación del Terrorismo (SARLAFT) que deben implementar los Operadores de Servicios Postales de Pago, se debe contar con un formulario para el envío y reclamo del giro, que debe incluir información sobre la fecha de expedición del documento de identificación, dirección, ciudad de origen y de destino, código postal, teléfono fijo y/o móvil y fecha de la operación; y contener el espacio para la huella dactilar del solicitante y del beneficiario, y opcionalmente su firma.

De igual forma, la citada norma establece que los Operadores de Servicios Postales de Pago deben contar con aplicaciones y desarrollos tecnológicos que permitan facilitar la debida identificación de los clientes y usuarios y la actualización de sus datos.

3.4. Conclusiones de la revisión de los parámetros de calidad de los servicios postales en Colombia

A partir del análisis de cifras sobre el nivel de cumplimiento de las metas de calidad, del nivel de satisfacción de los usuarios, del resultado de la encuesta aplicada a los operadores, lo evidenciado en

Revisión y actualización de indicadores de calidad de los servicios postales	Cód. Proyecto: 2000-71-10	Página 38 de 84	
	Actualizado: 01/11/2018	Revisado por: Diseño Regulatorio	Revisión No. 2
Formato aprobado por: Relacionamiento con Agentes: Fecha de vigencia: 22/08/2017			

las mesas de trabajo realizadas con agentes del sector y las recomendaciones de los estudios de Hoja de Ruta Postal, Comercio Electrónico en Colombia y Hoja de Ruta de Economía Digital, se identificaron las siguientes problemáticas asociadas a la calidad de los servicios postales:

- i. Incumplimiento de las metas de calidad establecidas en la normatividad vigente: existe una brecha entre las metas fijadas en el Régimen de calidad y lo observado en el mercado, pues de acuerdo con la información reportada por los operadores, el indicador de velocidad para el servicio de mensajería expresa en el ámbito local y nacional, se encuentra por debajo de la meta regulatoria establecida.
- ii. Imposibilidad de realizar la entrega del objeto postal a pesar del segundo intento de entrega: en los distintos espacios de participación, se identificó la existencia de una alta tasa de devoluciones de objetos postales, como producto de inconsistencias en los datos de contacto del usuario destinatario. Adicionalmente, se evidenció que el plazo para realizar el segundo intento de entrega resulta insuficiente frente a la logística que se requiere para realizar un segundo intento de entrega efectivo.
- iii. Barreras regulatorias para la adopción de herramientas tecnológicas en la prestación de los servicios postales: con base en la revisión del Régimen de calidad vigente y demás normas concordantes, se observó que la regulación privilegia el uso de medios físicos, frente al uso de medios electrónicos. Lo anterior es acorde a lo evidenciado en los resultados de la encuesta aplicada a los operadores postales, quienes manifestaron no poder dar cumplimiento a las disposiciones regulatorias mediante el uso de herramientas tecnológicas, a pesar de tener la capacidad de implementarlas.

4. Análisis de Impacto Normativo - AIN

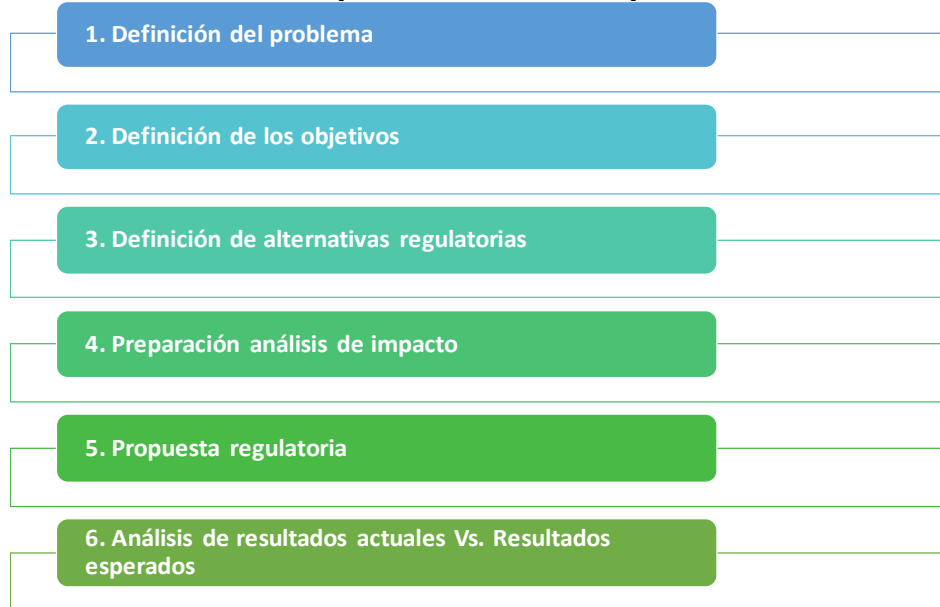
El Análisis de Impacto Normativo - AIN³² es una herramienta que sirve para mejorar la toma de decisiones de política pública y/o de regulaciones respecto a la necesidad de intervenir y cómo hacerlo, con el fin de lograr los objetivos que se deseen alcanzar. Por lo anterior y teniendo en cuenta los lineamientos del CONPES 3816³³, el procedimiento de diseño y desarrollo de proyectos regulatorios emitidos por la CRC se fundamenta en esta metodología, la cual comprende las siguientes etapas de desarrollo y construcción:

³² Organización para la Cooperación y el Desarrollo Económicos (OCDE). (2016). *Guía Metodológica de Análisis de Impacto Normativo*. Recuperado de <http://www.oecd.org/gov/regulatory-policy/Colombia-2016-web.pdf>

³³ Conpes 3816. (2014). "Mejora normativa: análisis de impacto". Recuperado de <https://colaboracion.dnp.gov.co/CDT/Conpes/Económicos/3816.pdf>

Revisión y actualización de indicadores de calidad de los servicios postales	Cód. Proyecto: 2000-71-10	Página 39 de 84	
	Actualizado: 01/11/2018	Revisado por: Diseño Regulatorio	Revisión No. 2
Formato aprobado por: Relacionamiento con Agentes: Fecha de vigencia: 22/08/2017			

Ilustración 4. Etapas del Análisis de Impacto Normativo



Fuente: Guía Metodológica de Análisis de Impacto Normativo – OCDE

A continuación, se describe cada una de las actividades desarrolladas durante este proyecto regulatorio en cumplimiento de las etapas del AIN:

1) Identificación de problema:

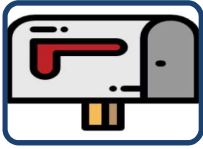
Para el desarrollo del presente proyecto, inicialmente se realizó el proceso de identificación del problema, con base en las conclusiones derivadas del estudio de Hoja de ruta postal desarrollado por la CRC durante 2017, así como de las mesas de trabajo llevadas a cabo con el área de Vigilancia y Control de servicios postales del MinTIC, con los gremios y operadores del sector postal durante el primer trimestre de 2018. En dicho proceso se identificó el siguiente problema: ***"Los nuevos retos y dinámicas del mercado postal generan la necesidad de revisar los indicadores y metas de calidad de los servicios postales"***, posteriormente la CRC elaboró el documento de Formulación del Problema que fue publicado en mayo de 2018 para socialización y comentarios del sector, entidades gubernamentales y demás personas interesadas.

2) Definición de los objetivos:

Con base en las observaciones que formularon los agentes del sector al documento de Formulación de Problema, la CRC definió los objetivos a cumplir en relación con la fase 1 del proyecto de Calidad Postal:

Revisión y actualización de indicadores de calidad de los servicios postales	Cód. Proyecto: 2000-71-10	Página 40 de 84	
	Actualizado: 01/11/2018	Revisado por: Diseño Regulatorio	Revisión No. 2
Formato aprobado por: Relacionamiento con Agentes: Fecha de vigencia: 22/08/2017			

Objetivo general



Revisar los indicadores, las metas de calidad, y la normatividad que a la fecha pudiese estar desactualizada o en desuso, aplicables a la prestación de los servicios de mensajería expresa y giros postales nacionales, y de ser necesario actualizarlos para que se adecúen a las nuevas dinámicas y retos del mercado postal, especialmente frente a la necesidad de convertirse en un eslabón estable y confiable para el desarrollo de comercio electrónico.

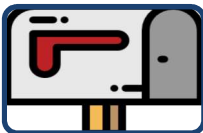
Objetivos específicos



Analizar e identificar los tiempos que requiere cada una de las actividades propias del proceso operativo para la prestación de los servicios de mensajería expresa y giros postales nacionales.



Identificar mediciones que reflejen la calidad en la prestación de los servicios de mensajería expresa y giros postales nacionales, de forma que sean coherentes con las actividades propias de cada uno de los servicios.



Identificar mecanismos y herramientas que puedan ser adoptadas por los operadores de los servicios de mensajería expresa y giros postales nacionales, que les permita adecuarse a las nuevas tendencias y retos del mercado.

3) Definición de alternativas regulatorias:

Luego de los análisis y diagnósticos preliminares, en esta etapa del AIN se proponen tres temáticas que apuntan a los objetivos propuestos de este proyecto, las mismas están relacionadas con: i. La promoción del uso de herramientas tecnológicas; ii. La efectividad en el segundo intento de entrega del objeto postal; y iii. La definición de la forma de medir los tiempos de entrega de los objetos postales. Luego, se plantean las alternativas regulatorias para cada una de las temáticas definidas con su correspondiente análisis de impacto.

4) Preparación análisis de impacto:

Para cada uno de los temas formulados, la CRC proyectó distintas alternativas regulatorias que fueron objeto de evaluación y calificación bajo criterios objetivos³⁴, lo que dio como resultado la selección de

³⁴ Luego de identificar las alternativas, se adelantó la evaluación de las mismas con base en el análisis multi-criterio, el cual es una opción en situaciones donde la cuantificación y la monetización de costos y beneficios se complica por falta de datos,

Revisión y actualización de indicadores de calidad de los servicios postales	Cód. Proyecto: 2000-71-10	Página 41 de 84	
	Actualizado: 01/11/2018	Revisado por: Diseño Regulatorio	Revisión No. 2
Formato aprobado por: Relacionamiento con Agentes: Fecha de vigencia: 22/08/2017			

una alternativa específica para cada una de las temáticas tratadas. El desarrollo metodológico de esta evaluación será explicado en la sección 5 de este documento.

Ahora bien, una vez se surtió esta etapa de análisis, la CRC invitó a los operadores postales y a los gremios de este sector a participar de un taller de socialización respecto de las alternativas regulatorias consideradas para este proyecto regulatorio, que se llevó a cabo el 18 de octubre de 2018. Las observaciones y recomendaciones formuladas por los agentes del sector en el marco de este taller fueron un insumo definitivo para construir la propuesta regulatoria a implementar y que es soportada por este documento.

5) Propuesta regulatoria:

La propuesta regulatoria resultante, para la fase 1 de la Revisión del Régimen de calidad de los servicios postales, constituida por el proyecto de resolución y el presente documento soporte se publica para que los operadores del sector postal, gremios y demás partes interesadas formulen sus comentarios al respecto.

Una vez se consideren los comentarios allegados por los agentes interesados en relación con esta propuesta regulatoria, la CRC preparará un documento de respuesta a dichos comentarios que también será publicado con la versión definitiva de la resolución.

6) Análisis de resultados actuales Vs. Resultados esperados:

Finalmente, la metodología de AIN establece que toda implementación regulatoria debe considerar un mecanismo de evaluación de resultados luego de la entrada en vigencia de la medida, este mecanismo de monitoreo será un insumo importante para determinar el impacto de la normatividad expedida y la forma en la que esta atiende a los objetivos que la fundamentaron.

5. Definición de alternativas regulatorias

Para el desarrollo del presente proyecto se definen tres temas, que atienden a las problemáticas evidenciadas en la sección 3.4, a través de los cuales se busca identificar elementos del Régimen de calidad vigente que se puedan modificar, en aras de lograr una mejora continua en la prestación de los servicios postales y generar confianza en los usuarios de los mismos. A continuación, se presentan las temáticas:

- I. Mecanismos para la promoción del uso de herramientas tecnológicas.
- II. Efectividad en el segundo intento de entrega del objeto postal.

información y experiencia técnica para hacerlo. Para este análisis se requiere identificar los objetivos de la intervención y determinar todos los factores que indicarían que dichos objetivos se han cumplido

Revisión y actualización de indicadores de calidad de los servicios postales	Cód. Proyecto: 2000-71-10	Página 42 de 84	
	Actualizado: 01/11/2018	Revisado por: Diseño Regulatorio	Revisión No. 2
Formato aprobado por: Relacionamiento con Agentes: Fecha de vigencia: 22/08/2017			

III. Definición de la forma de medir los tiempos de entrega de los objetos postales.

Al respecto, es necesario aclarar que estas temáticas son aplicables para los servicios postales en general, es así que, cada temática con sus respectivas alternativas fue evaluada teniendo en cuenta el contexto tanto de giros postales de pago como de mensajería expresa.

Para determinar la efectividad de las alternativas propuestas, se analizó el cumplimiento de cada una respecto de los objetivos mencionados en la sección 4, mediante la metodología de análisis multicriterio, para lo cual se definieron unos criterios, que permiten evaluar que las alternativas propuestas cumplan los objetivos propuestos; estos factores deben ser ordenados y valorados de acuerdo con su importancia. Así pues, la valoración de cada criterio se realizó con base en la siguiente escala:

Tabla 6. Escala de Evaluación	
BAJO	0
BAJO	1
BAJO	2
BAJO	3
MEDIO	4
MEDIO	5
MEDIO	6
MEDIO	7
ALTO	8
ALTO	9
ALTO	10

Fuente: Elaboración CRC

Teniendo en cuenta lo anterior, a continuación se describe cada una de las temáticas con sus correspondientes criterios de evaluación, alternativas regulatorias y análisis de impacto.

5.1. **Temática 1: Mecanismos para la promoción del uso de herramientas tecnológicas**

A lo largo del presente documento se evidenció la necesidad que el sector postal se convierta en un eslabón estable y confiable para el desarrollo del comercio electrónico y para el fortalecimiento del sector en general, por lo que la migración hacia el uso de herramientas tecnológicas se considera de vital importancia (la Resolución CRC 3095 de 2011 define reglas que dan prelación y generan la obligación de emitir documentación de tipo física).

Ahora bien, en aras de evaluar la efectividad de las alternativas regulatorias que se propondrán para atender el objetivo de identificar mecanismos y herramientas que puedan ser adoptadas por los

operadores de los servicios de mensajería expresa y giros postales nacionales, que les permita adecuarse a las nuevas tendencias y retos del mercado, se definieron cuatro criterios; donde los factores de (i) promoción del uso de herramientas tecnológicas y de (ii) costos son los más importantes para materializar el cumplimiento de esta temática, por lo cual obtienen un mayor peso (9 y 8, respectivamente). Con una valoración media se encuentran los criterios que por un lado (iii) garantizan que el usuario pueda acceder a los documentos de prueba de admisión y de entrega y, por el otro, que (iv) con la propuesta no se generen mayores cargas regulatorias (6 y 7, respectivamente); los mismos se describen a continuación.

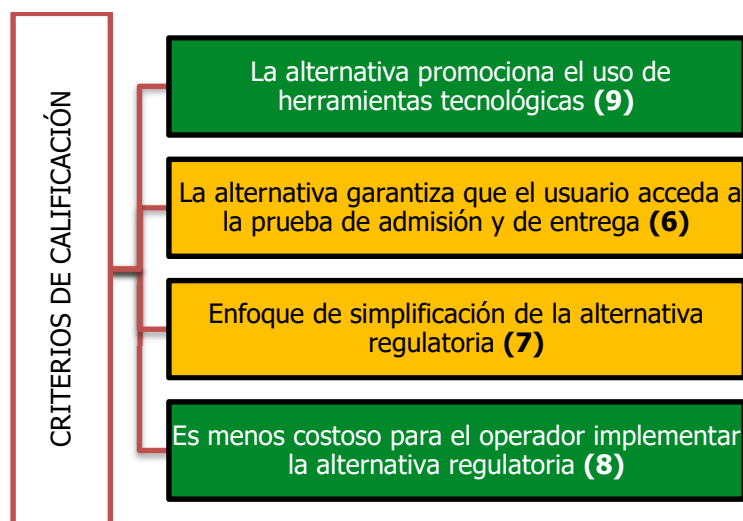
CRITERIOS DE IMPORTANCIA ALTA

- **La alternativa promueve el uso de herramientas tecnológicas:** mediante este criterio se busca que la alternativa evaluada garantice la mayor inclusión de herramientas tecnológicas y así permitir que los operadores postales migren constante y paulatinamente a medios tecnológicos.
- **Es menos costoso para el operador implementar la alternativa regulatoria:** busca identificar si la alternativa regulatoria impacta positivamente en los costos de la administración, es decir que su implementación genera menos costos para el operador postal.

CRITERIOS DE IMPORTANCIA MEDIA

- **La alternativa garantiza que el usuario acceda a la prueba de admisión y de entrega:** este criterio busca evaluar si la alternativa regulatoria garantiza que el usuario (tanto impositor como destinatario) en todos los casos cuente con varios medios para la recepción de las pruebas de admisión y de entrega.
- **Enfoque de simplificación de la alternativa regulatoria:** busca identificar que la alternativa evaluada no genere cargas innecesarias para el operador, el usuario y la administración pública.

Revisión y actualización de indicadores de calidad de los servicios postales	Cód. Proyecto: 2000-71-10	Página 44 de 84	
	Actualizado: 01/11/2018	Revisado por: Diseño Regulatorio	Revisión No. 2
Formato aprobado por: Relacionamiento con Agentes: Fecha de vigencia: 22/08/2017			



Fuente: Elaboración CRC

Los pesos y valoraciones se utilizan para determinar cuál de las alternativas propuestas alcanza mejor el objetivo propuesto. Así pues, para esta temática se definieron tres alternativas regulatorias, las cuales junto con sus consecuencias se explican a continuación:

Alternativa 1. Mantener la obligación de emitir documentación de tipo física: esta alternativa propone que la CRC no cambie las condiciones regulatorias actuales frente a las obligaciones establecidas en los artículos 4 y 16 de la Resolución CRC 3095 de 2011. Al no modificar la regulación actual no se promocionaría el uso de las herramientas tecnológicas, lo cual significa que las emisiones de los documentos correspondientes a la guía, prueba de admisión y de entrega estén principalmente en medio físico.

Alternativa 2. Definir el uso de herramientas tecnológicas como el único medio para el trámite de la guía, prueba de admisión y de entrega: esta alternativa implica que la CRC elimine las condiciones regulatorias establecidas en los artículos 4 y 16 de la Resolución CRC 3095 de 2011, en lo referente a la entrega en físico de la guía, prueba de entrega y de admisión, permitiendo únicamente el uso de herramientas tecnológicas.

Al eliminar la posibilidad que tienen los operadores de entregar al usuario la guía, prueba de entrega y de admisión por un medio físico, y en su lugar establecer como único medio las herramientas tecnológicas, se promocionaría de forma acelerada estas últimas, excluyendo a la población que aún no cuenta o no tiene acceso a medios tecnológicos.

Alternativa 3. Permitir el uso de herramientas tecnológicas además de las opciones en físico existentes: esta alternativa permite que existan varios medios para la entrega al usuario de la guía, prueba de admisión y de entrega, lo que incentiva el uso de nuevas tecnologías y la implementación de

Revisión y actualización de indicadores de calidad de los servicios postales	Cód. Proyecto: 2000-71-10	Página 45 de 84	
	Actualizado: 01/11/2018	Revisado por: Diseño Regulatorio	Revisión No. 2
Formato aprobado por: Relacionamiento con Agentes: Fecha de vigencia: 22/08/2017			

herramientas tecnológicas. Así pues, los operadores postales podrán elegir el mecanismo, entre medios físicos y tecnológicos para la entrega de la prueba de admisión y de entrega para el caso de mensajería expresa y giros postales, e igualmente el medio por el cual van a tramitar internamente la guía para el caso de mensajería expresa.

Una vez identificados los criterios y definidas las alternativas para esta temática se realizó el análisis multicriterio anteriormente anunciado, el cual dio el siguiente resultado:

Tabla 7. Alternativas regulatorias temática 1

CRITERIOS	PONDERACIÓN (de 0 a 10)	Mantener la obligación de emitir documentación de tipo física		Definir el uso de herramientas tecnológicas como el único medio para el trámite de la guía, prueba de admisión y de entrega		Permitir el uso de herramientas tecnológicas además de las opciones en físico existentes	
		VALOR (de 0 a 10)	POND.	VALOR (de 0 a 10)	POND.	VALOR (de 0 a 10)	POND.
Criterio 1: la alternativa promueve el uso de herramientas tecnológicas	9	0	0	10	90	10	90
Criterio 2: la alternativa garantiza que el usuario acceda a la prueba de admisión y de entrega	6	5	30	3	18	9	54
Criterio 3: enfoque de simplificación de la alternativa regulatoria	7	1	7	5	35	7	49
Criterio 4: es menos costoso para el operador implementar la alternativa regulatoria	8	5	40	3	24	6	48
TOTALES		11	77	21	167	32	241

Fuente: Elaboración CRC

De lo anterior, se observa que la alternativa "*Mantener la obligación de emitir documentación de tipo física*" presentó la menor valoración, toda vez que la misma no atiende los criterios que permiten dar cumplimiento a los objetivos propuestos en este proyecto regulatorio. Por su lado, la segunda propuesta "*Definir el uso de herramientas tecnológicas como el único medio para el trámite de guía, prueba de admisión y de entrega*" no es viable en términos de costos (todos los operadores tendrían que migrar de emitir estos documentos en físico a electrónico), ni en garantizar que todos los usuarios puedan obtener esta documentación de forma electrónica, así como en simplificar cargas regulatorias.

Por tanto, la propuesta "***Permitir el uso de herramientas tecnológicas además de las opciones en físico existentes***" obtiene la mayor valoración porque se considera que es la opción que mejor atiende los criterios definidos. Así, los operadores podrán elegir de conformidad con su forma de operación el mecanismo entre medios físicos y tecnológicos para la entrega de la guía, prueba de admisión y entrega, pero privilegiando la migración a herramientas tecnológicas, lo que promoverá el uso de dichos mecanismos, sin generar altos costos para los operadores.

5.2. Temática 2: Efectividad en el segundo intento de entrega del objeto postal

Respecto a esta temática es importante mencionar que la entrega del objeto postal no siempre se logra en el primer intento, así en varios escenarios (mesas de trabajo con operadores, encuestas, entre otros) se observó que el tiempo que transcurre entre el primer y segundo intento de entrega es muy corto para realizar la entrega efectiva del objeto postal (actualmente la Resolución CRC 3095 de 2011 establece que el segundo intento de entrega se debe realizar durante el día hábil siguiente al primer intento). Así, se evidenció la necesidad de ampliar el término para que los operadores puedan adelantar la logística de realizar la entrega efectiva del objeto postal, tales como contactar al usuario destinatario o remitente y programar el trámite efectivo del mismo.

Al igual que en la primera temática, a continuación se describen los criterios definidos que permiten evaluar la efectividad de las alternativas regulatorias propuestas para que se logre realizar de manera efectiva la entrega del objeto postal. Así, los factores que garantizan la entrega efectiva y el menor costo son los más importantes para materializar el objetivo de esta temática, por lo cual reciben una mayor ponderación (9 y 8, respectivamente). Con una valoración media se encuentran los criterios que reconocen la flexibilidad en el plazo del segundo intento de entrega, así como el enfoque de simplificación normativa (una puntuación de 7 para cada uno).

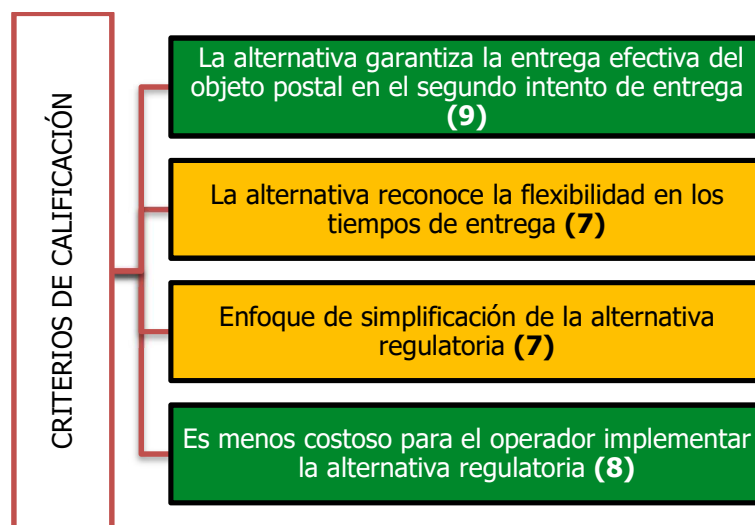
CRITERIOS DE IMPORTANCIA ALTA

- **La alternativa garantiza la entrega efectiva del objeto postal en el segundo intento de entrega:** mediante este criterio se busca que la alternativa evaluada, garantice la entrega efectiva del objeto postal, es decir que el operador logre desarrollar las actividades que se ajusten a su modelo de operación para realizar una segunda entrega exitosa.
- **Es menos costoso para el operador implementar la alternativa regulatoria:** busca identificar si la alternativa regulatoria impacta positivamente en los costos de la administración, es decir que su implementación genera menos costos para el operador postal.

CRITERIOS DE IMPORTANCIA MEDIA

- **La alternativa reconoce la flexibilidad en los tiempos de entrega:** este criterio pretende evaluar si la alternativa regulatoria busca la ampliación del término para la entrega del objeto postal en el segundo intento.
- **Enfoque de simplificación de la alternativa regulatoria:** busca identificar que la alternativa evaluada no genere cargas innecesarias para el operador, el usuario y la administración pública.

Revisión y actualización de indicadores de calidad de los servicios postales	Cód. Proyecto: 2000-71-10	Página 47 de 84	
	Actualizado: 01/11/2018	Revisado por: Diseño Regulatorio	Revisión No. 2
Formato aprobado por: Relacionamiento con Agentes: Fecha de vigencia: 22/08/2017			



Fuente: Elaboración CRC

Estos criterios permitirán evaluar las tres alternativas regulatorias que se definieron para esta temática. A continuación, se explican las implicaciones de cada una de estas alternativas.

Alternativa 1. Mantener la regulación frente al plazo para realizar el segundo intento de entrega del objeto postal: actualmente la regulación establece que el segundo intento de entrega se debe realizar durante el día hábil siguiente al primer intento de entrega. No realizar cambios a la regulación actual implicaría que no se logre realizar la entrega efectiva del objeto postal en el segundo intento, debido a que no hay cambios en las condiciones que impidieron la entrega en un primer intento.

Alternativa 2. Flexibilizar el tiempo para el segundo intento de entrega, obligando a contactar al usuario destinatario o remitente: la alternativa pretende que antes del segundo intento de entrega, y con un mayor tiempo para hacerlo, el operador contacte al usuario remitente y/o al usuario destinatario para confirmar los datos que permitan realizar la entrega del objeto postal en un segundo intento. La aplicación de esta alternativa podrá garantizar en la mayoría de los casos la entrega efectiva del objeto postal al destinatario.

Alternativa 3. Flexibilizar el tiempo para el segundo intento de entrega: la alternativa propone flexibilizar el plazo para realizar el segundo intento de entrega, lo cual permite que el operador postal cuente con mayor tiempo para realizar el segundo intento, lo que no necesariamente garantiza la entrega efectiva del objeto postal, toda vez que no todos los operadores contactan al usuario remitente y/o al usuario destinatario para confirmar los datos necesarios para realizar la entrega del envío.

A partir de los criterios definidos, se evaluaron las alternativas propuestas para determinar cuál de ellas alcanza mejor el objetivo de realizar la entrega efectiva del objeto postal. Los resultados de este análisis son:

Revisión y actualización de indicadores de calidad de los servicios postales	Cód. Proyecto: 2000-71-10	Página 48 de 84	
	Actualizado: 01/11/2018	Revisado por: Diseño Regulatorio	Revisión No. 2
Formato aprobado por: Relacionamiento con Agentes: Fecha de vigencia: 22/08/2017			

Tabla 8. Alternativas regulatorias temática 2

CRITERIOS	PONDERACIÓN (de 0 a 10)	Mantener la regulación donde se establece que el segundo intento de entrega debe realizarse el día hábil siguiente al primer intento		Flexibilizar el tiempo para el segundo intento de entrega, obligando a contactar al usuario destinatario o remitente		Flexibilizar el tiempo para el segundo intento de entrega	
		VALOR (de 0 a 10)	POND.	VALOR (de 0 a 10)	POND.	VALOR (de 0 a 10)	POND.
Criterio 1: la alternativa garantiza la entrega efectiva del objeto postal en el segundo intento de entrega	9	0	0	9	81	5	45
Criterio 2: la alternativa reconoce la flexibilidad en los tiempos de entrega	7	1	7	9	63	9	63
Criterio 3: enfoque de simplificación de la alternativa regulatoria	7	3	21	6	42	7	49
Criterio 4: es menos costoso para el operador implementar la alternativa regulatoria	8	4	32	5	40	6	48
TOTALES		8	60	29	226	27	205

Fuente: Elaboración CRC

Respecto a la primera propuesta, "*Mantener la regulación donde se establece que el segundo intento de entrega debe realizarse el día hábil siguiente al primer intento*", existe una gran probabilidad que no se logre realizar la entrega efectiva del objeto postal en el segundo intento, debido a que no hay cambios en las condiciones que impidieron la entrega en un primer intento. Por lo anterior, esta opción arrojó la menor valoración, toda vez que la misma no atiende los criterios que permiten dar cumplimiento con los objetivos propuestos en este proyecto regulatorio. Por su lado, la opción que contempla solo hacer flexible el tiempo de entrega tampoco obtuvo la calificación más alta, toda vez que no atiende al criterio más importante el cual consiste en garantizar la entrega del objeto postal.

Por último, la alternativa "***Flexibilizar el tiempo para el segundo intento de entrega, obligando a contactar al usuario destinatario o remitente***", es la que recibió la mejor calificación, toda vez que permite cumplir con la entrega efectiva del objeto postal, dado que no solo amplía el plazo, sino que antes del segundo intento el operador deberá corroborar los datos del usuario destinatario, para ello, el operador debe contactar por cualquier medio (virtual o físico) al usuario remitente y/o al usuario destinatario.

Así pues, la obligación del operador recae directamente en la corroboración de los datos y en la conservación de documentos, de forma que se logre el objetivo propuesto. Dichas obligaciones deben atenderse de conformidad con lo establecido en la Ley 1581 de 2012 "*Por medio de la cual se dictan disposiciones generales para la protección de datos personales*" que entró en vigor a partir del 18 de octubre de 2012 y en el artículo 35 de la Ley 1369 de 2009.

De acuerdo con lo anterior, es importante aclarar que la presente alternativa no supone grandes costos de implementación para los operadores postales dado que, los medios para realizar tratamientos de datos y la conservación de documentos son obligaciones establecidas en la normatividad antes

mencionada y por lo tanto los mecanismos para su cumplimiento ya deben estar implementados por los operadores postales.

5.3. Temática 3: Definición de la forma de medir los tiempos de entrega de los objetos postales

Uno de los objetivos planteados en el presente documento está enfocado en identificar mediciones que permitan estimar los tiempos óptimos de entrega de los objetos postales (en esta primera fase del proyecto no se contempla la modificación de metas e indicadores vigentes en la regulación), por lo que es relevante identificar aspectos relacionados con infraestructura vial, distancias y temas de seguridad entre otros, que afectan los tiempos de entrega de un objeto postal y los cuales no son tenidos en cuenta en los indicadores de calidad de la regulación vigente.

Dado lo anterior, se identificaron cuatro criterios que se consideran permiten evaluar que tan efectivos son las alternativas regulatorias planteadas para la definición de las formas de medir los tiempos óptimos de entrega de los objetos postales. Así, los factores que: 1. garantizan que la forma de medir los tiempos de entrega se ajusta a la realidad logística de la operación postal, 2. identifican aspectos que afectan los tiempos de entrega y 3. de costos, son los más importantes para materializar el cumplimiento de esta temática, por lo cual reciben una mayor ponderación (reciben una puntuación de 9, 8 y 8, respectivamente). Con una valoración media se encuentra el enfoque de simplificación normativa (7 puntos). Dichos criterios se clasifican de la siguiente forma:

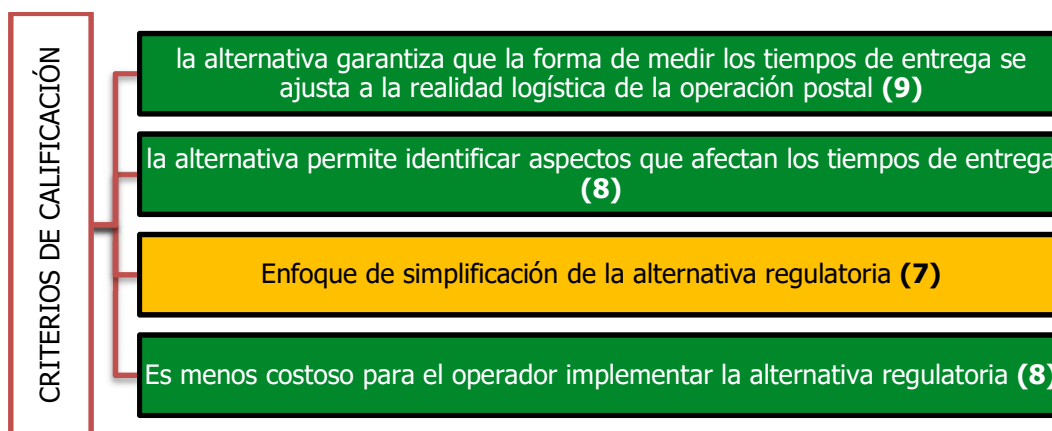
CRITERIOS DE IMPORTANCIA ALTA

- **La alternativa garantiza que la forma de medir los tiempos de entrega se ajusta a la realidad logística de la operación postal:** mediante este criterio se busca que la alternativa evaluada para medir los tiempos de entrega analice cada uno de los eslabones de la cadena de valor del sector postal de conformidad con su realidad logística.
- **La alternativa permite identificar aspectos que afectan los tiempos de entrega:** este criterio busca que la alternativa evaluada permita conocer la realidad logística de los operadores referente a la entrega de objetos físicos.
- **Es menos costoso para el operador implementar la alternativa regulatoria:** busca identificar si la alternativa regulatoria impacta positivamente en los costos de la administración, es decir que su implementación genera menos costos para el operador postal.

CRITERIOS DE IMPORTANCIA MEDIA

- **Enfoque de simplificación de la alternativa regulatoria:** busca identificar que la alternativa evaluada no genere cargas innecesarias para el operador, el usuario y la administración pública.

Revisión y actualización de indicadores de calidad de los servicios postales	Cód. Proyecto: 2000-71-10	Página 50 de 84	
	Actualizado: 01/11/2018	Revisado por: Diseño Regulatorio	Revisión No. 2
Formato aprobado por: Relacionamiento con Agentes: Fecha de vigencia: 22/08/2017			



Fuente: Elaboración CRC

Luego de la definición de criterios que atiendan el objetivo de identificar mediciones que reflejen la calidad en la prestación de los servicios de mensajería expresa y giros postales nacionales, se identificaron tres alternativas a evaluar, las cuales se presentan a continuación, con sus respectivas implicaciones:

Alternativa 1. Mantener la forma actual de medir los tiempos de entrega: de acuerdo con la regulación vigente el tiempo de entrega de los objetos postales se mide en horas para los ámbitos local, nacional e internacional saliente, lo cual se mantendría igual. Dichos tiempos de entrega no contemplan elementos como vías de difícil acceso, inseguridad, entre otros. La aplicación de esta alternativa implicaría no contar con indicadores que reconozcan los aspectos en mención.

Alternativa 2. Determinar una forma de medir los tiempos de entrega sin diagnóstico previo: esta alternativa implica que se establezca la obligación de medir el tiempo de entrega de los objetos postales en días, tal como sucede en la mayoría de los países tanto de Europa como de la región. Como consecuencia se actualizarían los indicadores y las metas de calidad establecidas, sin contemplar aspectos relacionados con infraestructura vial, inseguridad y otros aspectos que afectan dichos tiempos.

Alternativa 3. Realizar un diagnóstico sobre la forma de medir los tiempos de entrega: esta alternativa plantea que la CRC realice un diagnóstico en el cual se revisen aquellos elementos que pueden afectar los tiempos de entrega y que permitirían categorizar la variable origen-destino, para que en una siguiente fase se puedan definir indicadores acordes con la realidad logística de las actividades postales.

Una vez definidos los criterios y planteadas las alternativas regulatorias, se realizó el análisis de impacto de las mismas, cuyo resultado se presenta a continuación.

Revisión y actualización de indicadores de calidad de los servicios postales	Cód. Proyecto: 2000-71-10	Página 51 de 84	
	Actualizado: 01/11/2018	Revisado por: Diseño Regulatorio	Revisión No. 2
Formato aprobado por: Relacionamiento con Agentes: Fecha de vigencia: 22/08/2017			

Tabla 9. Alternativas regulatorias temática 3

CRITERIOS	PONDERACIÓN (de 0 a 10)	Mantener la forma actual de medir los tiempos de entrega		Determinar una forma de medir los tiempos de entrega sin diagnóstico previo		Realizar un diagnóstico sobre la forma de medir los tiempos de entrega	
		VALOR (de 0 a 10)	POND.	VALOR (de 0 a 10)	POND.	VALOR (de 0 a 10)	POND.
Criterio 1: la alternativa garantiza que la forma de medir los tiempos de entrega se ajusta a la realidad logística de la operación postal	9	0	0	6	54	8	72
Criterio 2: la alternativa permite identificar aspectos que afectan los tiempos de entrega	8	0	0	5	40	8	64
Criterio 3: enfoque de simplificación de la alternativa regulatoria	7	3	21	5	35	6	42
Criterio 4: es menos costoso para el operador implementar la alternativa regulatoria	8	4	32	2	16	2	16
TOTALES		7	53	18	145	24	194

Fuente: Elaboración CRC

Así las cosas, la alternativa de mantener el statu quo es la que atiende en menor medida los criterios definidos y por tanto presenta la menor calificación. Por otro lado, la propuesta *"Determinar una forma de medir los tiempos de entrega sin diagnóstico previo"* implica que se modifique la forma de medir el tiempo de entrega sin que ello mejore necesariamente la calidad del servicio postal. Así, esta alternativa no atiende de manera efectiva los criterios definidos.

La opción *"Realizar un diagnóstico sobre la forma de medir los tiempos de entrega"* es la mejor valorada, dado que esta alternativa permite revisar aquellos elementos que pueden afectar los tiempos de entrega y que permitirían categorizar la variable origen-destino, para posteriormente definir indicadores acordes con la realidad de las actividades postales (ver diagnóstico en la sección 6).

6. Diagnóstico - Indicadores de calidad postal

6.1. Indicadores de calidad – Mensajería expresa

Dentro del desarrollo del presente proyecto, se incluyó como una de las temáticas a estudiar la *"Definición de la forma de medir los tiempos de entrega de los objetos postales"*, frente a la cual se definieron tres alternativas regulatorias que se evaluaron con base en los criterios antes explicados. La mejor alternativa fue la de *"Realizar un diagnóstico sobre la forma de medir los tiempos de entrega"*, tema que se aborda en este apartado.

Si bien, en esta primera fase del proyecto no se tiene contemplado cambiar las metas, así como tampoco una redefinición de indicadores de calidad; para el diagnóstico de la alternativa seleccionada se

Revisión y actualización de indicadores de calidad de los servicios postales	Cód. Proyecto: 2000-71-10	Página 52 de 84	
	Actualizado: 01/11/2018	Revisado por: Diseño Regulatorio	Revisión No. 2
Formato aprobado por: Relacionamiento con Agentes: Fecha de vigencia: 22/08/2017			

contempló recoger insumos que permitan analizar variables que pueden estar afectando los niveles de calidad de este servicio postal. Actualmente la calidad del servicio de mensajería expresa se mide a través de dos indicadores, velocidad (mide el porcentaje de objetos entregados en el tiempo de entrega para los envíos individuales) y confiabilidad (mide el porcentaje de objetos entregados en buen estado).

Así, por ejemplo, una de las metas de calidad establecidas en la Resolución CRC 3095 de 2011 implica que para el ámbito nacional por lo menos el 93% de los objetos postales deben ser entregados en 48 horas, sin embargo, las cifras reportadas por los operadores mostraron que para el año 2017, a nivel nacional, solo el 86% de los objetos postales fueron entregados en el tiempo establecido en la normatividad.

Dado lo anterior, es pertinente analizar tanto las variables que están afectando el incumplimiento de algunas metas y cómo las mismas deberían estar reflejadas en los indicadores, por ejemplo conocer si los actuales tiempos de entrega de los objetos postales son acordes con la realidad logística y operativa del sector postal, toda vez que durante el desarrollo del presente documento se pudo corroborar que existen elementos, tales como vías de difícil acceso, niveles de inseguridad, medios de transporte, retenes de control, entre otros, que de una u otra manera impactan la calidad del servicio medida en tiempos de entrega.

A continuación se muestra un primer diagnóstico, el cual visibiliza diferencias en el nivel de cumplimiento de las metas de calidad postal cuando se analiza por regiones, así como algunos ejercicios, metodologías y variables que son insumo para un primer acercamiento al análisis del cálculo de los tiempos óptimos de entrega de los objetos postales:

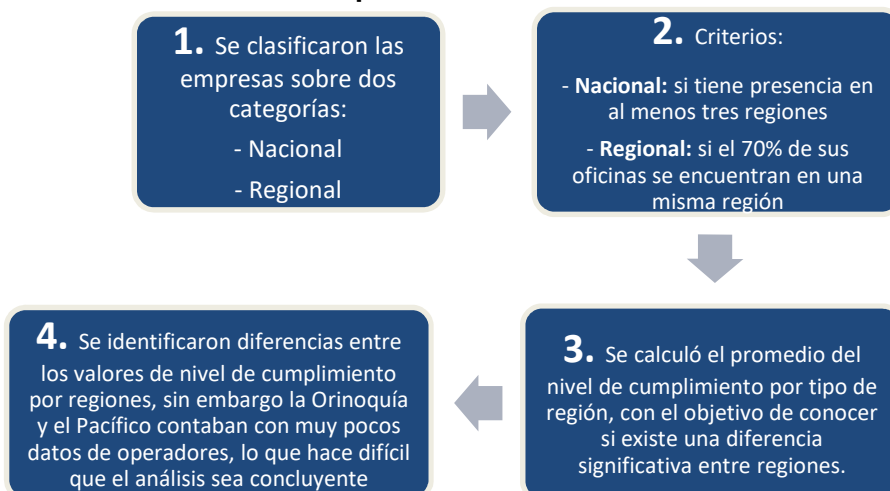
- **Tipología por regiones de Colombia con base en el reporte de información de puntos de atención y de tarifas**

Actualmente esta Comisión cuenta con un estimado de puntos de atención de los operadores postales y de tarifas para mensajería masiva y de interconexión, obtenidas de los reportes de información presentados por los operadores. Estas bases de datos cuentan con variables como: dirección de los puntos de atención para los municipios donde tienen presencia los operadores y el municipio de destino de los envíos masivos, entre otros.

Con base en la anterior información se agruparon los municipios de Colombia de conformidad con las regiones a las que pertenecen, así pues, la información municipal quedó clasificada de la siguiente manera (ver Ilustración 5): regiones de la Amazonía, Orinoquía, Caribe, Pacífico y Andina, para luego cruzar dicha información con la reportada en los formatos de Calidad, específicamente la relacionada con el nivel de cumplimiento de las metas de calidad para el servicio de Mensajería Expresa en el ámbito nacional. Este ejercicio tuvo el objetivo de analizar si el nivel de cumplimiento varía entre regiones, para luego hallar características tales como infraestructura vial, niveles de inseguridad y en general condiciones geográficas, técnicas y económicas que puedan afectar los tiempos de entrega a nivel regional.

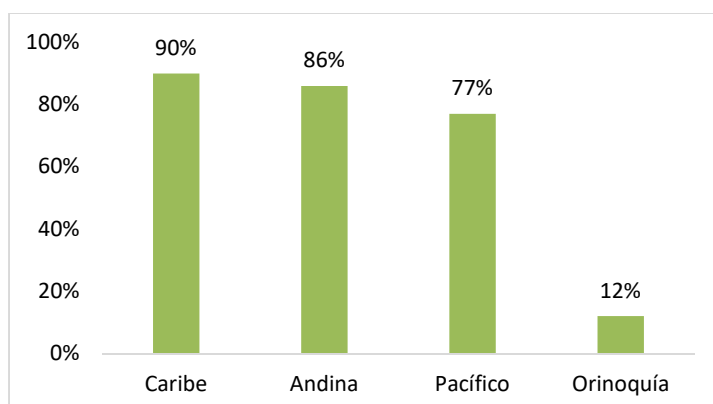
Revisión y actualización de indicadores de calidad de los servicios postales	Cód. Proyecto: 2000-71-10	Página 53 de 84	
	Actualizado: 01/11/2018	Revisado por: Diseño Regulatorio	Revisión No. 2
Formato aprobado por: Relacionamiento con Agentes: Fecha de vigencia: 22/08/2017			

Ilustración 5. Análisis de nivel de cumplimiento de las metas de calidad de los servicios postales



Fuente: Elaboración CRC

Gráfica 18. Cumplimiento metas de calidad de los servicios postales por regiones



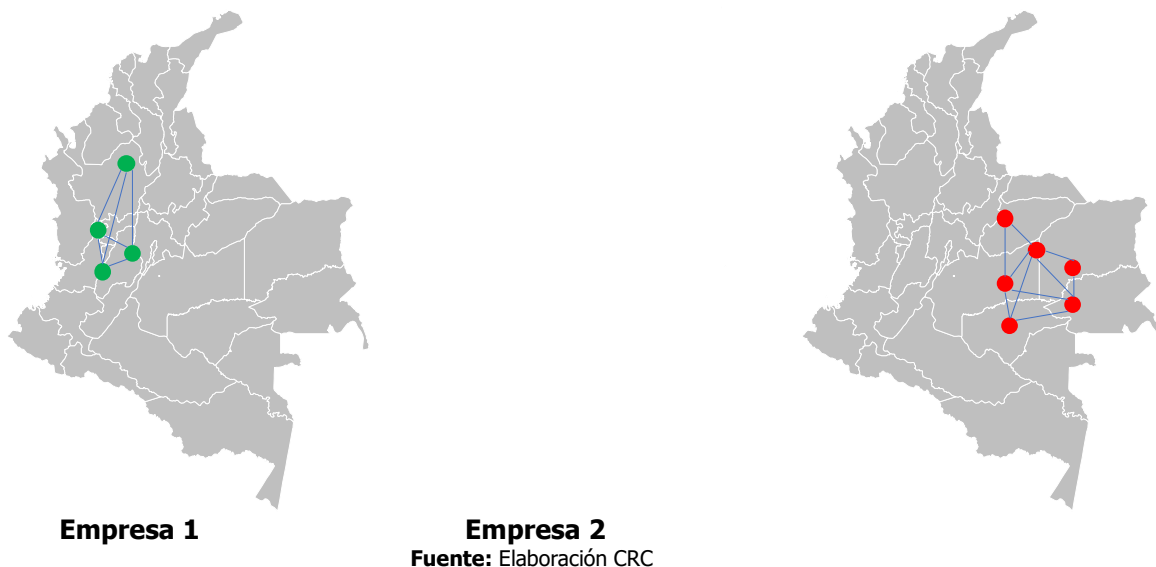
Fuente: Reporte de información de puntos de atención y de tarifas – Elaboración CRC

Como se observa en la Gráfica 18, existen diferencias respecto al cumplimiento de las metas de calidad de los servicios postales, específicamente las regiones Caribe y Andina arrojan los mejores porcentajes, si se compara por ejemplo con la última meta establecida en la Resolución CRC 3095 de 2011 para el ámbito nacional, la cual era del 93% para el año 2014, observamos que si bien la meta no se cumple, la brecha de incumplimiento no es tan alta como la reportada actualmente a nivel nacional. Por otro lado, la región Pacífico y Orinoquia cuentan con unos niveles de cumplimiento diferentes al grupo de desempeño superior.

Revisión y actualización de indicadores de calidad de los servicios postales	Cód. Proyecto: 2000-71-10	Página 54 de 84	
	Actualizado: 01/11/2018	Revisado por: Diseño Regulatorio	Revisión No. 2
Formato aprobado por: Relacionamiento con Agentes: Fecha de vigencia: 22/08/2017			

Sin embargo, ejercicios preliminares de agrupamiento como el anterior hacen que se pierdan muchos datos, por lo que una alternativa es usar herramientas que no requieran agrupar los municipios, de forma que se logre contar con la información del total de los municipios de cubrimiento del servicio postal en Colombia y así analizar detalladamente características diferenciadoras entre los municipios, a continuación se expone este ejercicio:

Ilustración 6. Análisis geográfico de redes



En la Ilustración 6 se observa un ejemplo visual de cómo los municipios desarrollan ciertas relaciones en forma creciente con sus similares a través de múltiples redes que las hacen progresivamente interdependientes, así específicamente, el objetivo es analizar las interrelaciones entre las oficinas de los operadores, sin agrupar, para obtener un resultado concluyente. Para esto se deben realizar **análisis geográficos** para identificar patrones que pueden estar relacionados con variables como, por ejemplo, niveles de cumplimiento.

Ahora bien, luego de estos resultados surge una pregunta importante, ¿qué genera estas diferencias?, la cual se puede resolver a partir de hipótesis como:

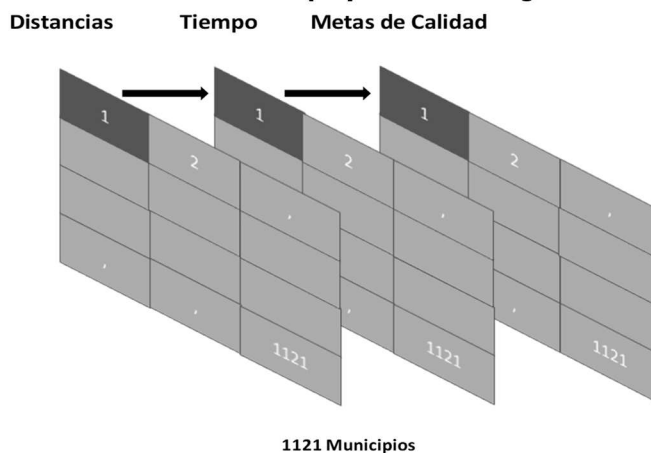
- I.** Se debe a condiciones geográficas
- II.** Se debe a situaciones económicas
- III.** Se explica por motivos de inseguridad

Para solucionar estas hipótesis y hallar las causas de estas diferencias se requiere contar con información adicional, como matrices de operación, tiempos empleados en cada una de las actividades postales, obtenidos por medio de encuestas, categorización de municipios, que permita calcular la

Revisión y actualización de indicadores de calidad de los servicios postales	Cód. Proyecto: 2000-71-10	Página 55 de 84	
	Actualizado: 01/11/2018	Revisado por: Diseño Regulatorio	Revisión No. 2
Formato aprobado por: Relacionamiento con Agentes: Fecha de vigencia: 22/08/2017			

distancia entre un municipio a otro y el tiempo que lleva recorrer dicha distancia, ello con base en herramientas como Google maps (permite calcular distancias con sus respectivos tiempos), de forma que se logre contar con elementos para establecer tiempos óptimos entre municipio origen y municipio destino:

Ilustración 7. Matriz de tiempo y distancias según municipio



Fuente: Elaboración CRC

- **Tipologías departamentales y municipales elaboradas por el Departamento Nacional de Planeación (DNP)³⁵**

Durante el desarrollo del presente documento se ha observado que variables como la inseguridad, vías de difícil acceso, infraestructura, entre otros, afectan la calidad en la prestación de los servicios postales, lo cual se ve reflejado en el incumplimiento en los tiempos de entrega de los objetos postales. Dada esta dinámica, esta Comisión estima necesario identificar aquellas variables que impactan el nivel de incumplimiento de las metas establecidas en la regulación vigente, así como identificar tiempos óptimos de entrega.

De manera preliminar se podría estimar el nivel de cumplimiento del indicador de velocidad del servicio de mensajería expresa a partir de la siguiente fórmula:

$$NC(Y) = \beta_0 + \beta_1(Inf) + \beta_3(Seg) + \dots + \beta_3(X)$$

Donde:

³⁵ Departamento Nacional de Planeación. (2015). *Tipologías Departamentales y Municipales: una propuesta para comprender las entidades territoriales colombianas*. Recuperado de <https://colaboracion.dnp.gov.co/CDT/Desarrollo%20Territorial/Tip-FormatoPublicacion%20%28tipolog%C3%ADas%29%2023.pdf?Web>

Revisión y actualización de indicadores de calidad de los servicios postales	Cód. Proyecto: 2000-71-10	Página 56 de 84	
	Actualizado: 01/11/2018	Revisado por: Diseño Regulatorio	Revisión No. 2
Formato aprobado por: Relacionamiento con Agentes: Fecha de vigencia: 22/08/2017			

NC = nivel de cumplimiento del indicador de velocidad de mensajería expresa

Inf = infraestructura vial

Seg = seguridad ciudadana

X = otras variables que pueden afectar el NC

Ahora bien, en el año 2015 el Departamento Nacional de Planeación -DNP- presentó una propuesta metodológica para la creación de tipologías municipales y departamentales, la cual permite identificar las potencialidades, carencias y necesidades reales de los entornos territoriales, la misma incluye seis dimensiones que caracterizan los entornos de desarrollo, integrando aspectos de calidad de vida, seguridad, potencial económico, medio ambiente, funcionalidad urbana y capacidad institucional. Este análisis contempla 18 variables que fueron analizadas en cada uno de los 1.100 municipios, los 32 departamentos y en la ciudad de Bogotá.

A continuación se describen las dimensiones usadas en la metodología del DNP que pueden ser usadas como variables proxy y que podrían impactar en los niveles de cumplimiento de los tiempos de entrega de los objetos postales movilizados a través del servicio de mensajería expresa:

Tabla 10. Dimensiones DNP para categorizar municipios

Dimensión (DNP)	Tipología Municipal	Impacto estimado en el NC de los indicadores de calidad de los servicios postales
<p>Urbano Regional:</p> <p>Se expresa en la estructura espacial de nodos y flujos urbanos, rurales y regionales a través de las redes de infraestructuras, equipamientos, vivienda y servicios necesarios para sustentar el crecimiento y el desarrollo.</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Población Municipal • Porcentaje de Población rural • Promedio de Crecimiento poblacional • Densidad Poblacional • Pertenencia a Sistemas de ciudades 	<p>Esta dimensión puede utilizarse como variable proxy para analizar qué tanto las distancias afectan el NC, dado que la misma caracteriza el tamaño de las entidades territoriales, la distancia con otros centros poblados, el tamaño de la población en cabecera y fuera de ella, etc.</p>

Dimensión (DNP)	Tipología Municipal	Impacto estimado en el NC de los indicadores de calidad de los servicios postales
<p>Seguridad:</p> <p>La seguridad ciudadana hace referencia a amenazas refiriéndose, únicamente, a aquellas que se derivan de las acciones violentas de los grupos delictivos comunes u organizados</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Homicidios por 100 mil habitantes • Secuestros por 100 mil habitantes • Hurto por 100 mil habitantes • Área de cultivo de coca 	<p>Esta tipología permitirá evidenciar que los niveles de inseguridad en algunas regiones pueden afectar tanto los tiempos de entrega, así como la entrega efectiva de los objetos postales.</p>

Fuente: Departamento Nacional de Planeación. Elaboración CRC

- **Tipología de Municipios del Ministerio de Tecnologías de la Información y las Comunicaciones (MinTIC)**

En el año 2018 esta Comisión publicó el documento "*Diagnóstico de barreras regulatorias del sector postal y hoja de ruta*"³⁶, cuyo objeto fue realizar un diagnóstico del sector postal en Colombia y presentar recomendaciones en relación con la hoja de ruta regulatoria que debe seguir la CRC para adecuar la regulación del sector postal a las nuevas necesidades de los usuarios, los cambios de mercado, los cambios normativos, los nuevos modelos de negocio y las nuevas tecnologías que inciden en el sector.

Dentro de las recomendaciones realizadas a esta Comisión en la hoja de ruta postal se propuso usar la categorización de municipios adelantada por el MinTIC para el SPU (ver Tabla 4), dado que en la misma realizó una discriminación por tipo de municipio (ver sección 3.3.1 del presente documento) flexibilizando con ello los tiempos de entrega.

Específicamente, la categorización de municipios en mención como elemento diferenciador en la definición de indicadores de calidad del servicio de correo, contempla la presencia del Operador Postal Oficial en una determinada entidad territorial, lo cual no permite que se ajuste a las necesidades particulares del Servicio de Mensajería Expresa, por tanto es necesario contar con una categorización que aplique a todos los operadores postales que prestan el Servicio de Mensajería Expresa.

Ahora bien, con base en el planteamiento realizado al inicio del presente diagnóstico, donde se observó que el nivel de cumplimiento de la meta de calidad respecto al tiempo de entrega de los objetos postales varía entre regiones, resulta pertinente caracterizar a nivel geográfico los indicadores de calidad de los

³⁶ Comisión de Regulación de Comunicaciones – CRC - (2018). "*Diagnóstico de barreras regulatorias del sector postal y hoja de ruta*". Recuperado de <https://www.crcm.gov.co/es/pagina/hoja-ruta-postal>

Revisión y actualización de indicadores de calidad de los servicios postales	Cód. Proyecto: 2000-71-10	Página 58 de 84	
	Actualizado: 01/11/2018	Revisado por: Diseño Regulatorio	Revisión No. 2
Formato aprobado por: Relacionamiento con Agentes: Fecha de vigencia: 22/08/2017			

servicios postales. Por este motivo, y con el fin de identificar los municipios que son similares en algunos elementos, y así poder realizar una categorización en función de la homogeneidad de los mismos establecida a través de criterios objetivos, se propone aplicar en la segunda fase del presente proyecto la técnica estadística conocida como Análisis de Clúster³⁷, la cual permite realizar agrupaciones entre municipios, a partir de un conjunto de características, de forma que los municipios que pertenecen a un mismo clúster o grupo sean relativamente homogéneos, pero diferentes de aquellos que pertenecen a otros clústeres, y donde cada municipio pertenezca a un único clúster.

Así pues, para establecer una categorización de municipios que se adecúe a la dinámica propia del servicio de mensajería expresa, es necesario realizar un ejercicio como el mencionado anteriormente en el cual se contemplen los siguientes elementos:

- Distancias entre municipios origen y municipios destino
- Estado de las vías (infraestructura vial)
- Aspectos relacionados con la seguridad en el territorio nacional
- Medios de transporte necesarios para llegar a una determinada entidad territorial
- Generación de tráfico postal (actividad económica, nivel de desarrollo, PIB, etc.)

No obstante, para adelantar un análisis clúster, el ejercicio adelantado por el MinTIC servirá de guía respecto a la forma de categorización de municipios y sus controles en cuanto a características urbanas, rurales, distancias, envíos prioritarios y no prioritarios, entre otros.

6.2. Indicadores de calidad – Giros nacionales

Actualmente los operadores de giros postales deben permitir al usuario destinatario la disponibilidad del giro que ha impuesto a su nombre el usuario remitente, dentro del día hábil siguiente a su admisión en al menos el 99% de los giros recibidos, así durante el año 2017 las cifras reportadas por los operadores indican que aproximadamente un 97% (frente a la meta del 99% establecida) de los giros se encontraban disponibles en el día hábil siguiente a su admisión.

Adicionalmente, dentro de los diferentes espacios con el sector se evidenció que en la prestación de este servicio no se presentan problemas importantes que incidan en el incumplimiento del indicador de calidad establecido en la normatividad vigente y mucho más teniendo en cuenta que la operación de dichos actores no requiere el transporte (ver Ilustración 8) del objeto postal, sino que solo requiere contar con efectivo suficiente en los puntos de atención para realizar el pago del giro.

³⁷ De la Fuente Fernández Santiago. (2011). "Análisis Conglomerados", Facultad de Ciencias Económicas y Empresariales, Universidad Autónoma de Madrid (UAM). Recuperado de <http://www.fuenterrebollo.com/Economicas/ECONOMETRIA/SEGMENTACION/CONGLOMERADOS/conglomerados.pdf>

Revisión y actualización de indicadores de calidad de los servicios postales	Cód. Proyecto: 2000-71-10	Página 59 de 84	
	Actualizado: 01/11/2018	Revisado por: Diseño Regulatorio	Revisión No. 2
Formato aprobado por: Relacionamiento con Agentes: Fecha de vigencia: 22/08/2017			

Ilustración 8. Cadena de valor para servicios postales de pago
Transferencia



Fuente: Documento "Análisis preliminar del mercado postal en Colombia"

No obstante, se deben analizar condiciones (por ejemplo, niveles de inseguridad) que puedan incidir en el cierre de algunos puntos de atención de los operadores de Giros Postales en algunos municipios. Por lo anterior, en la segunda fase de este proyecto, también se deberá adelantar un análisis con base en el diagnóstico presentado en la sección 6.1, el cual permitirá recoger elementos que afectan la calidad de la prestación de los servicios postales de pago.

7. Conclusiones y recomendaciones

De acuerdo con el estudio realizado y los análisis planteados en este documento, a continuación se plantean las conclusiones y recomendaciones pertinentes:

- Los análisis adelantados revelan la importancia de actualizar el marco regulatorio vigente de calidad de los servicios postales, de forma que este sector se convierta en un eslabón confiable y estable tanto para el desarrollo del comercio electrónico en el país, como para el fortalecimiento del sector postal.
- A nivel mundial, Colombia presenta ciertas particularidades en la prestación de servicios postales, como es el número de agentes que ofrecen el servicio. Esta situación hace que Colombia sea el único país identificado donde la ley ordena la expedición de regulación específica para agentes del sector postal diferentes al Operador Postal Oficial (OPO).
- En materia de giros postales, en muchos países es el sector financiero quien funge como el regulador.
- El incumplimiento de las metas establecidas frente al indicador de velocidad del servicio de mensajería expresa (tiempo de entrega para los objetos postales individuales), especialmente en los ámbitos nacional y local, indica que existen elementos que afectan la calidad en la prestación de dicho servicio y por ello se recomienda analizar dichos aspectos y estudiar la posibilidad de establecer medidas que permitan al mejoramiento de la calidad del servicio.

Revisión y actualización de indicadores de calidad de los servicios postales	Cód. Proyecto: 2000-71-10	Página 60 de 84	
	Actualizado: 01/11/2018	Revisado por: Diseño Regulatorio	Revisión No. 2
Formato aprobado por: Relacionamiento con Agentes: Fecha de vigencia: 22/08/2017			

- Teniendo en cuenta los resultados de la encuesta adelantada a este sector, así como en los distintos escenarios de participación, es pertinente promocionar el uso de herramientas tecnológicas para la prestación tanto del servicio de mensajería expresa, como para el de giros postales.
- La entrega efectiva del objeto postal de mensajería expresa es un factor importante de satisfacción del usuario. Por lo tanto, flexibilizar el plazo para el segundo intento de entrega es un elemento importante para fortalecer este criterio.
- En el caso de los giros postales no se evidenció problemas respecto a la disponibilidad de los mismos, por tanto no se consideró necesario flexibilizar el plazo para el segundo intento de entrega.
- Con base en el diagnóstico respecto a los tiempos de entrega de mensajería expresa, no se pueden definir los tiempos óptimos de entrega de los objetos postales hasta tanto no se cuente con todos los elementos que afectan dichos tiempos, sin embargo sí se puede concluir que variables como distancia, vías de difícil acceso, niveles de inseguridad, entre otras, afectan la calidad de este servicio y por ende el nivel de cumplimiento de las metas.
- El diagnóstico adelantado permite deducir la importancia del uso de metodologías robustas (clúster, análisis geográficos de redes, entre otros) para analizar y construir matrices que calculen distancias y tiempos óptimos de entrega de los objetos postales, con base en variables que pueden afectar estos tiempos.
- Dentro de los resultados arrojados en el diagnóstico se encontró que existen diferencias respecto al nivel de cumplimiento de los tiempos de entrega de los objetos postales entre regiones, por su lado, Caribe y Andina arrojan los mejores porcentajes.
- Teniendo en cuenta que la CRC se encuentra adelantando el proyecto "*Definición de mercado relevante para el sector postal*" cuyo resultado permitirá contar con una definición de mercado relevante para este sector en función de las características de demanda de los servicios postales, se recomienda establecer tiempos de entrega de los objetos postales para el servicio de mensajería expresa, una vez se cuente con dicho insumo.
- En cuanto a las devoluciones de los objetos postales, y tal como se indagó en la encuesta realizada al sector postal y en otros espacios de participación, algunos operadores manifestaron que no cuentan con espacios suficientes para almacenar los objetos postales cuando estos no han podido ser distribuibles. Por lo anterior se recomienda en la segunda fase de este proyecto analizar junto con los operadores, los espacios de almacenamiento que permitan en un lapso (cuando este no haya sido entregado de manera efectiva en el segundo intento), dejar el objeto postal en una bodega de almacenaje o en un punto de atención, antes de su devolución al usuario remitente, de forma que pueda atenderse de forma ágil su reclamación y así garantizar la entrega efectiva.

Revisión y actualización de indicadores de calidad de los servicios postales	Cód. Proyecto: 2000-71-10	Página 61 de 84	
	Actualizado: 01/11/2018	Revisado por: Diseño Regulatorio	Revisión No. 2
Formato aprobado por: Relacionamiento con Agentes: Fecha de vigencia: 22/08/2017			

8. Propuesta regulatoria

Una vez aplicada la metodología para evaluar el impacto de cada una de las alternativas regulatorias planteadas y luego de las observaciones y recomendaciones formuladas por los agentes del sector en el marco del taller de socialización de las alternativas regulatorias consideradas para este proyecto regulatorio (llevado a cabo el 18 de octubre de 2018), las cuales fueron un insumo definitivo para ultimar detalles de la propuesta regulatoria a implementar, se eligieron las alternativas que permitan dar cumplimiento a los objetivos propuestos en el presente proyecto, a continuación se presentan las alternativas elegidas y los elementos que hacen parte de la propuesta regulatoria que se pone a discusión de los agentes interesados:

- 1) Permitir el uso de herramientas tecnológicas además de las opciones en físico existentes.
- 2) Flexibilizar el tiempo para el segundo intento de entrega, con la obligación de contactar al usuario destinatario o remitente.
- 3) Realizar un diagnóstico sobre la forma de medir los tiempos de entrega (**ver sección 6**).

En primer lugar, y con la finalidad de dar cumplimiento a la alternativa ganadora de "**Permitir el uso de herramientas tecnológicas además de las opciones en físico existentes**" se propone incluir la prueba de admisión para el servicio de mensajería expresa, la cual puede ser entregada en medio físico o en forma electrónica, a través de correo electrónico o consultada en la página web del operador postal, para lo cual es necesario incluir dentro de los campos de dicho documento el correo electrónico del remitente y del destinatario al igual que sus números de teléfono móvil.

De igual forma se propone que, los operadores de mensajería expresa, que cuenten con los recursos necesarios, y que puedan implementar mecanismos electrónicos, sustituyan la guía por un adhesivo que debe ir adherido al objeto postal y debe contener como mínimo el código de barras o un código QR o el que haga sus veces y el número único de identificación del envío. El código de barras o código QR o el que el operador determine debe tener asociada toda la información que debe contener la guía.

De igual forma se incluirá en la propuesta regulatoria, la obligación a los operadores de seguir cumpliendo con las últimas metas establecida en la normatividad vigente, para lo cual se modificarán las tablas contenidas en los artículos 5.4.3.1 y 5.4.3.2.

Adicionalmente, los operadores tanto de mensajería expresa como de giros nacionales pueden utilizar herramientas tecnológicas para la entrega de la prueba de entrega y la prueba de admisión. En este orden de ideas, esta entidad propone:

1. Guía, prueba de admisión y prueba de entrega para el servicio de mensajería expresa:

- Adicionar un campo en la guía para seleccionar el medio a través del cual el usuario desea recibir la prueba de admisión y la prueba de entrega (correo electrónico, página web o físico).

Revisión y actualización de indicadores de calidad de los servicios postales	Cód. Proyecto: 2000-71-10	Página 62 de 84	
	Actualizado: 01/11/2018	Revisado por: Diseño Regulatorio	Revisión No. 2
Formato aprobado por: Relacionamiento con Agentes: Fecha de vigencia: 22/08/2017			

- Adicionar los siguientes campos en la guía, dentro de los datos del destinatario y del remitente: dirección de correo electrónico y teléfono celular.
- Establecer la opción de reemplazar la guía impresa con todos los campos, por un sticker o etiqueta que contenga el código de barras o un código QR y el identificador del envío.

2. Prueba de admisión y prueba de entrega para el servicio de giros postales nacionales:

- Adicionar un campo en la prueba de admisión para seleccionar el medio a través del cual el usuario remitente desea recibir la misma (correo electrónico, página web o físico).
- Adicionar un campo en la prueba de entrega para seleccionar el medio a través del cual el usuario destinatario desea recibir la misma (correo electrónico, página web o físico).
- Adicionar los siguientes campos en la prueba de admisión y prueba de entrega, dentro de los datos del destinatario y del remitente: dirección de correo electrónico y teléfono celular.

Por otro lado, para dar cumplimiento a la segunda alternativa regulatoria ganadora, la cual refiere **"Flexibilizar el tiempo para el segundo intento de entrega, obligando a contactar al usuario destinatario o remitente"** la CRC propone lo siguiente:

- El segundo intento de entrega deberá realizarse dentro de los tres días hábiles siguientes al primer intento de entrega.
- Para el segundo intento de entrega, el operador postal deberá verificar los datos de contacto del destinatario, utilizando para ello, el medio o los medios de los cuales disponga. Para dicha corroboración de datos, el operador postal debe contactar al usuario destinatario y en caso de no poder establecer comunicación con este, al usuario remitente o impositor de conformidad con la Ley 1581 de 2012, ello con la finalidad de realizar la entrega efectiva del objeto postal.

El operador dejará constancia de las gestiones llevadas a cabo para contactar al usuario remitente y/o destinatario. Las constancias se conservarán en los términos previstos en el artículo 35 de la Ley 1369 de 2009.

9. Participación del sector

Atendiendo al procedimiento establecido en el artículo 2.2.13.3.2 del Decreto 1078 de 2015, los documentos publicados son sometidos a consideración del sector entre el 1 y el 21 de noviembre de 2018.

Los comentarios a la propuesta regulatoria serán recibidos a través del correo electrónico: calidadpostal@rcrc.com.gov.co, vía fax al (57 1) 3198301, o en las oficinas de la CRC ubicadas en la Calle 59A Bis No. 5 – 53 Piso 9, Edificio Link Siete Sesenta, de la ciudad de Bogotá D.C.

Revisión y actualización de indicadores de calidad de los servicios postales	Cód. Proyecto: 2000-71-10	Página 63 de 84	
	Actualizado: 01/11/2018	Revisado por: Diseño Regulatorio	Revisión No. 2
Formato aprobado por: Relacionamiento con Agentes: Fecha de vigencia: 22/08/2017			

10. Bibliografía

- Comisión de Regulación de Comunicaciones. (2011). "Resolución CRC 3095 de 2011". Recuperado de <https://www.crcm.gov.co/resoluciones/00003095.pdf>
- Comisión de Regulación de Comunicaciones. (2017). *El Comercio Electrónico en Colombia, Análisis Integral y Perspectiva Regulatoria*. Recuperado de https://www.crcm.gov.co/recursos_user/2017/ComElecPtd_0.pdf
- Comisión de Regulación de Comunicaciones – CRC- (2018). "Diagnóstico de barreras regulatorias del sector postal y hoja de ruta, Contrato CRC 059 de 2017". Recuperado de https://www.crcm.gov.co/recursos_user/2018/ac_reg/hoja-postal/3-analisis-experiencias-int.pdf
- Comisión de Regulación de Comunicaciones – CRC- (2018). "Diagnóstico de barreras regulatorias del sector postal y hoja de ruta, Contrato CRC 059 de 2017". Recuperado de https://www.crcm.gov.co/recursos_user/2018/ac_reg/hoja-postal/1-resumen-ejecutivo-hrp.pdf
- Comisión Nacional de los Mercados y la Competencia. (2018). "Informe sobre el control y medición de los indicadores de calidad del servicio postal universal correspondientes al ejercicio 2017". Recuperado de https://www.cnmc.es/sites/default/files/2124226_4.pdf
- Departamento Nacional de Planeación. (2015). *Tipologías Departamentales y Municipales: una propuesta para comprender las entidades territoriales colombianas*. Recuperado de <https://colaboracion.dnp.gov.co/CDT/Desarrollo%20Territorial/Tip-FormatoPublicacion%20%28tipolog%C3%ADas%29%2023.pdf?Web>
- De la Fuente Fernández Santiago. (2011). "Análisis Conglomerados", Facultad de Ciencias Económicas y Empresariales, Universidad Autónoma de Madrid (UAM). Recuperado de <http://www.fuenterrebollo.com/Economicas/ECONOMETRIA/SEGMENTACION/CONGLOMERADOS/conglomerados.pdf>
- Ministerio de Tecnologías de la Información y las Comunicaciones – MinTIC. (2009). "Ley 1369 de 2009". Recuperado de http://colombiatic.mintic.gov.co/602/articles-621_doc_norma.pdf
- Ministerio de Tecnologías de la Información y las Comunicaciones – MinTIC. (2014). "Resolución 1552 de 2014". Recuperado de https://mintic.gov.co/portal/604/articles-6544_documento.pdf
- Organización para la Cooperación y el Desarrollo Económicos (OCDE). (2016). *Guía Metodológica de Análisis de Impacto Normativo*. Recuperado de <http://www.oecd.org/gov/regulatory-policy/Colombia-2016-web.pdf>

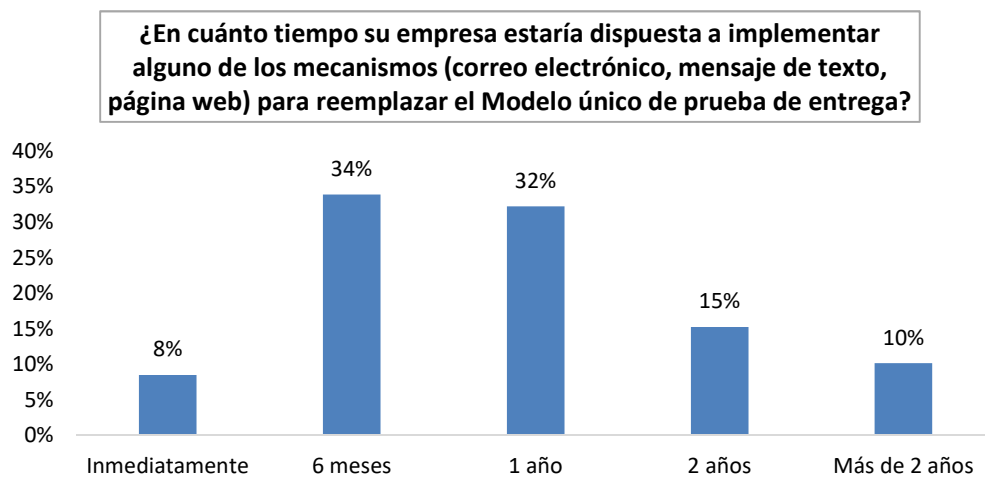
Revisión y actualización de indicadores de calidad de los servicios postales	Cód. Proyecto: 2000-71-10	Página 64 de 84	
	Actualizado: 01/11/2018	Revisado por: Diseño Regulatorio	Revisión No. 2
Formato aprobado por: Relacionamiento con Agentes: Fecha de vigencia: 22/08/2017			

11. Anexos

Con el propósito de identificar elementos que se pueden incorporar dentro del Régimen de calidad vigente y con el objetivo de lograr una mejora de la calidad en la prestación de los servicios postales en Colombia, la CRC realizó una encuesta a los operadores postales habilitados para prestar el servicio de mensajería expresa con una muestra de aproximadamente 180, de los cuales respondieron 60; por el lado de los operadores postales habilitados para prestar el servicio de giros nacionales, respondieron 3, de los 5 a los cuales se envió la encuesta en mención. A continuación se presentan los principales resultados:

11.1. Resultados de la encuesta a operadores de mensajería expresa

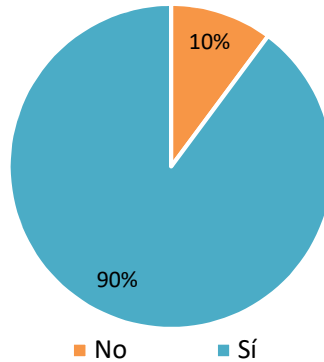
- **Uso de herramientas tecnológicas**



Fuente: Encuesta Operadores Postales. Elaboración CRC

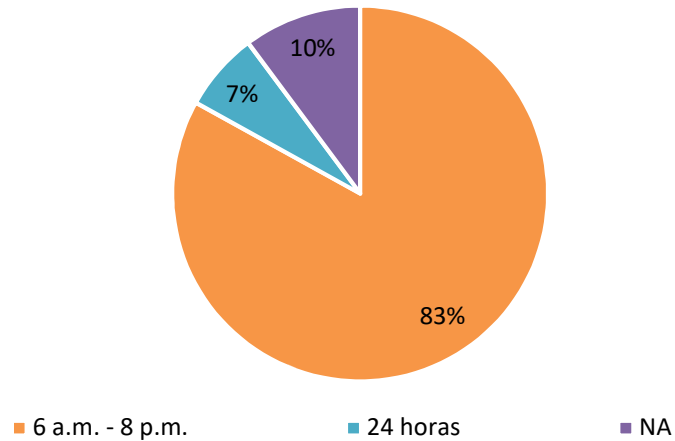
Revisión y actualización de indicadores de calidad de los servicios postales	Cód. Proyecto: 2000-71-10	Página 65 de 84	
	Actualizado: 01/11/2018	Revisado por: Diseño Regulatorio	Revisión No. 2
Formato aprobado por: Relacionamiento con Agentes: Fecha de vigencia: 22/08/2017			

¿Considera que todos los campos a diligenciar en la guía son necesarios?



Fuente: Encuesta Operadores Postales. Elaboración CRC

¿Cuál es el horario de recepción de los objetos postales?



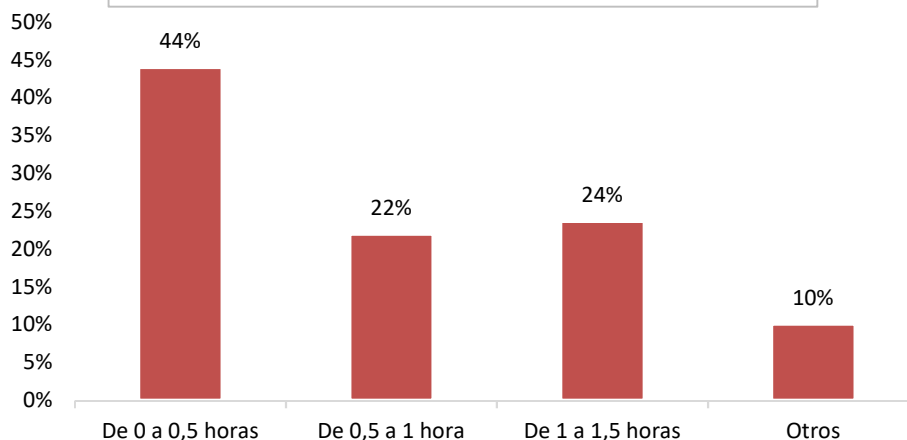
Fuente: Encuesta Operadores Postales. Elaboración CRC

- **Tiempos promedio de duración de las actividades postales**

Los tiempos promedio para cada una de las actividades propias de la prestación del servicio de mensajería expresa en el caso de los envíos movilizados en el ámbito local son:

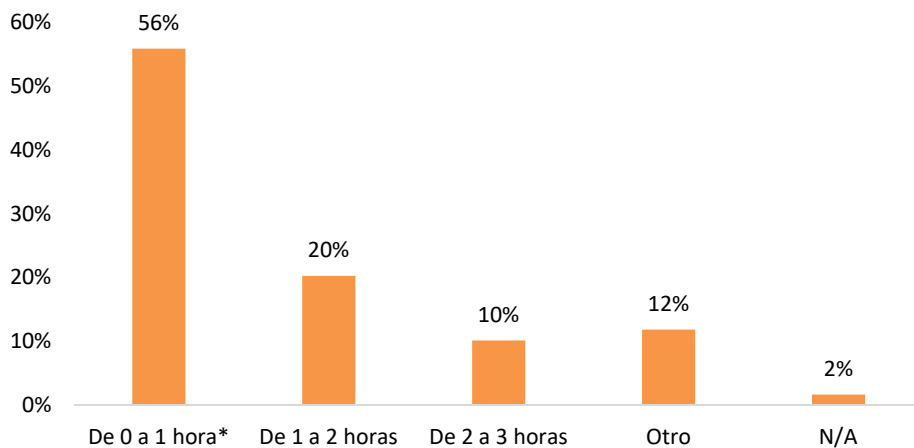
Revisión y actualización de indicadores de calidad de los servicios postales	Cód. Proyecto: 2000-71-10	Página 66 de 84	
	Actualizado: 01/11/2018	Revisado por: Diseño Regulatorio	Revisión No. 2
Formato aprobado por: Relacionamiento con Agentes: Fecha de vigencia: 22/08/2017			

¿Cuáles son los tiempos para la recepción del objeto postal?



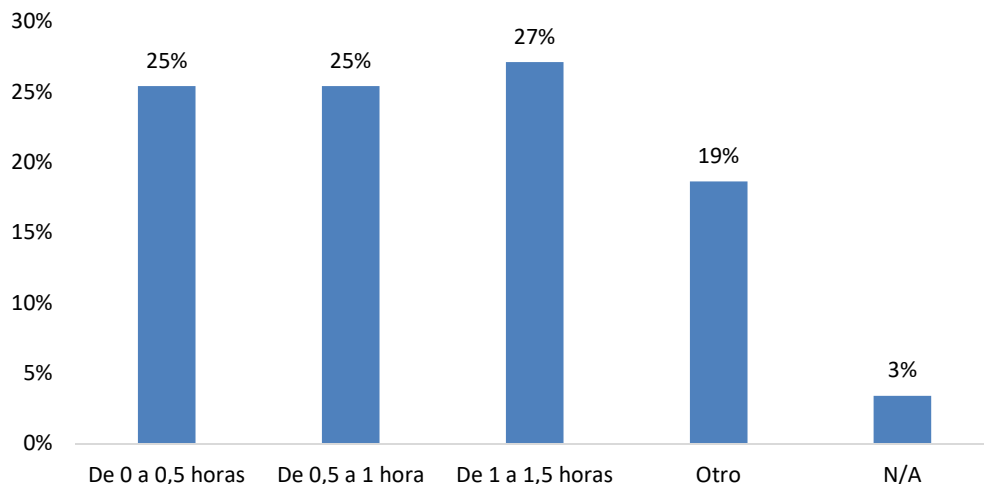
Fuente: Encuesta Operadores Postales. Elaboración CRC

¿Cuáles son los tiempos para el transporte (entre punto de recepción y centro de clasificación)?



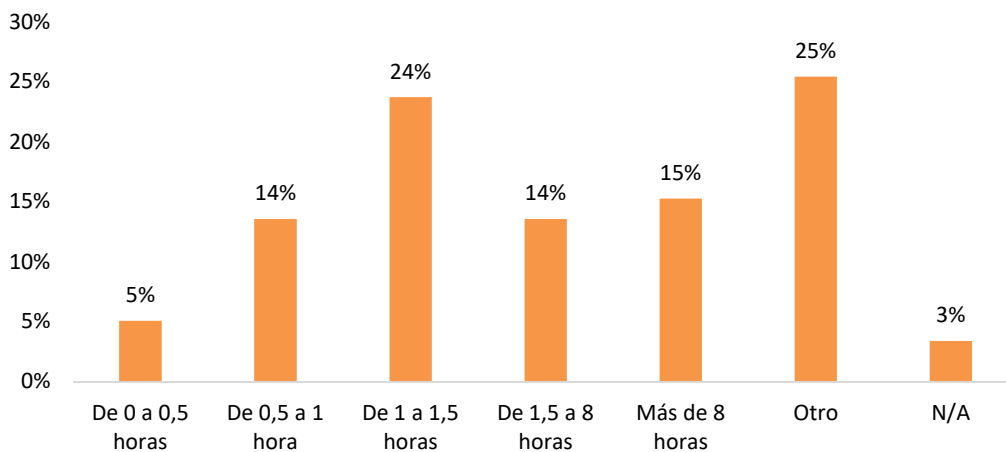
Fuente: Encuesta Operadores Postales. Elaboración CRC

¿Cuáles son los tiempos para la clasificación?



Fuente: Encuesta Operadores Postales. Elaboración CRC

¿Cuáles son los tiempos para distribución o entrega del objeto postal?

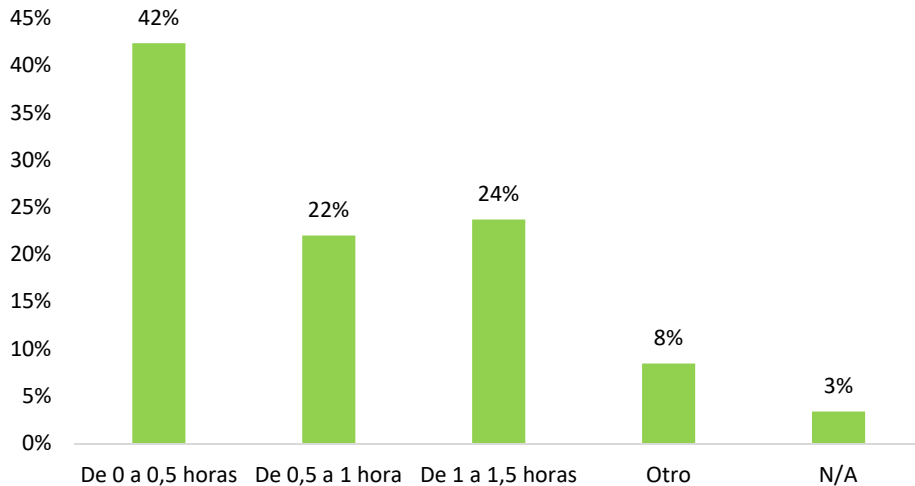


Fuente: Encuesta Operadores Postales. Elaboración CRC

Los tiempos promedio para cada una de las actividades propias de la prestación del servicio de mensajería expresa en el caso de los envíos movilizados en el ámbito nacional son:

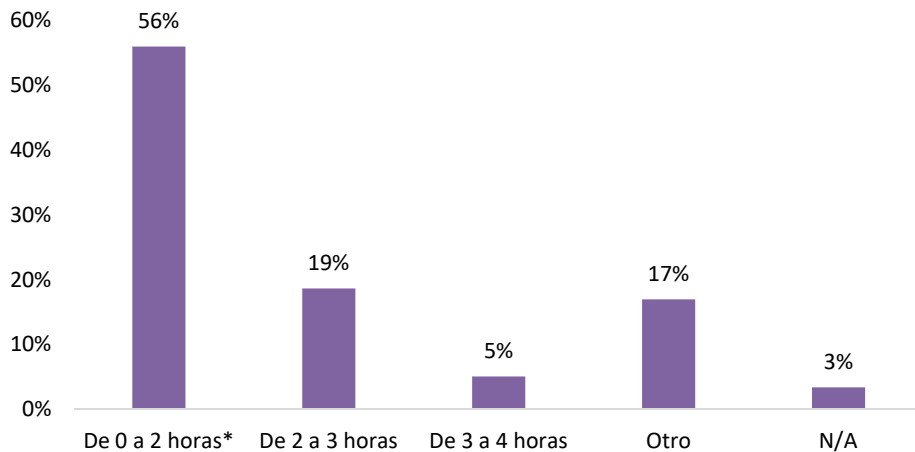
Revisión y actualización de indicadores de calidad de los servicios postales	Cód. Proyecto: 2000-71-10	Página 68 de 84	
	Actualizado: 01/11/2018	Revisado por: Diseño Regulatorio	Revisión No. 2
Formato aprobado por: Relacionamiento con Agentes: Fecha de vigencia: 22/08/2017			

¿Cuáles son los tiempos para la recepción del objeto postal?



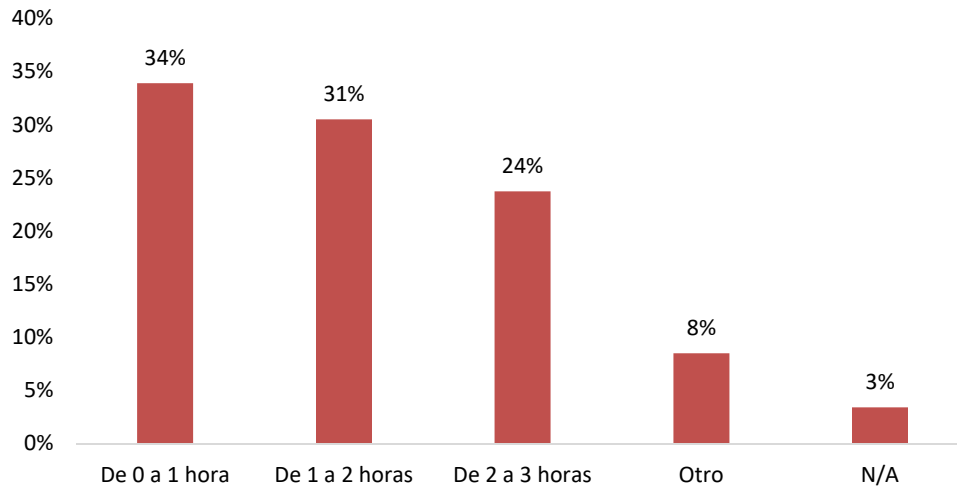
Fuente: Encuesta Operadores Postales. Elaboración CRC

¿Cuáles son los tiempos para el transporte (entre punto de recepción y centro de clasificación)?



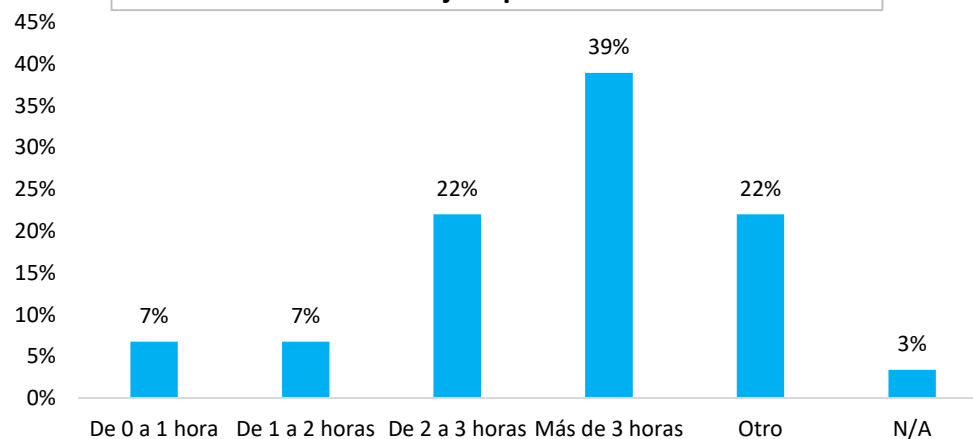
Fuente: Encuesta Operadores Postales. Elaboración CRC

¿Cuáles son los tiempos para la clasificación?



Fuente: Encuesta Operadores Postales. Elaboración CRC

¿cuáles son los tiempos para la distribución y entrega del objeto postal

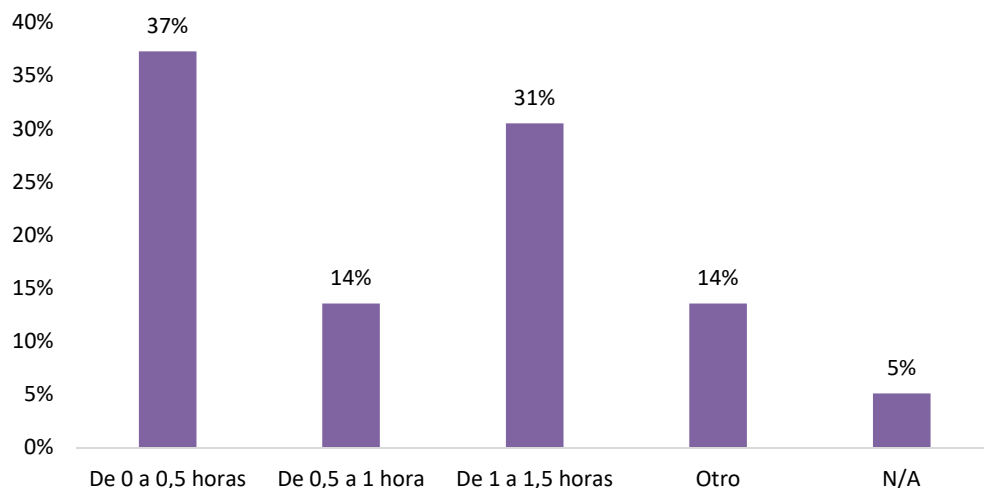


Fuente: Encuesta Operadores Postales. Elaboración CRC

Los tiempos promedio para cada una de las actividades propias de la prestación del servicio de mensajería expresa en el caso de los envíos movilizados en trayectos especiales (cuando los envíos son destinados a zonas apartadas o de difícil acceso) son:

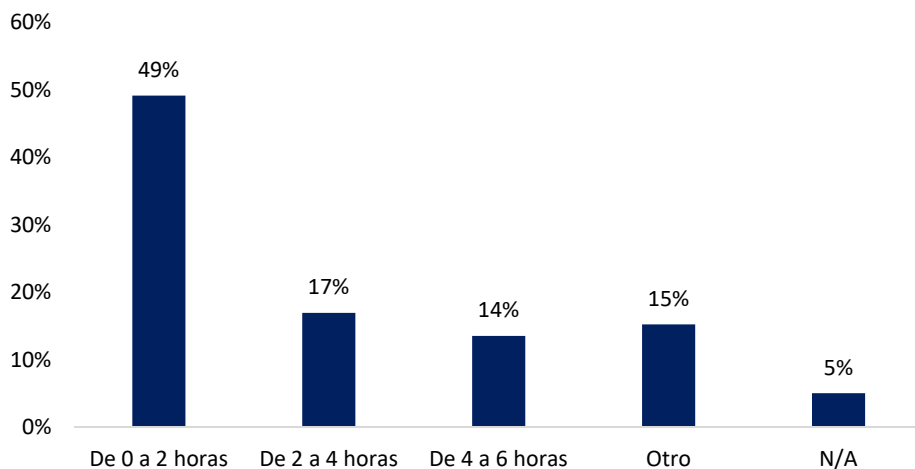
Revisión y actualización de indicadores de calidad de los servicios postales	Cód. Proyecto: 2000-71-10	Página 70 de 84	
	Actualizado: 01/11/2018	Revisado por: Diseño Regulatorio	Revisión No. 2
Formato aprobado por: Relacionamiento con Agentes: Fecha de vigencia: 22/08/2017			

¿Cuáles son los tiempos para la recepción?



Fuente: Encuesta Operadores Postales. Elaboración CRC

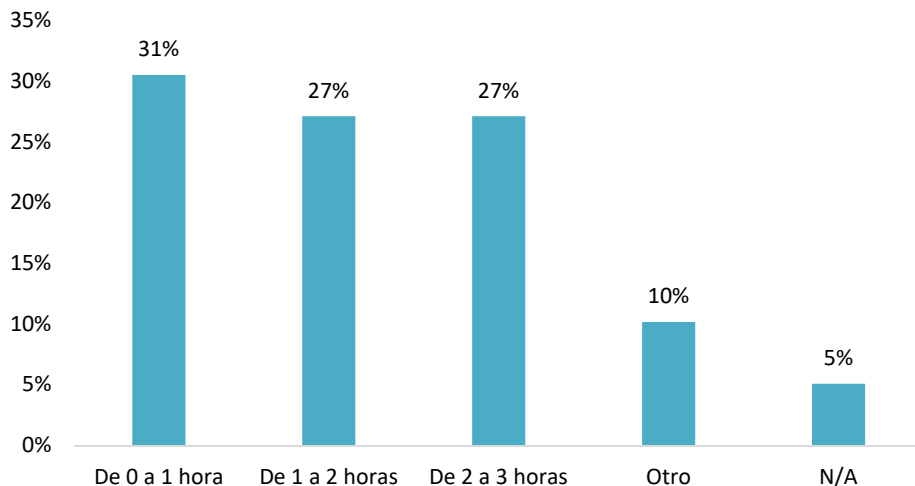
¿Cuáles son los tiempos para el transporte (entre punto de recepción y centro de clasificación)?



Fuente: Encuesta Operadores Postales. Elaboración CRC

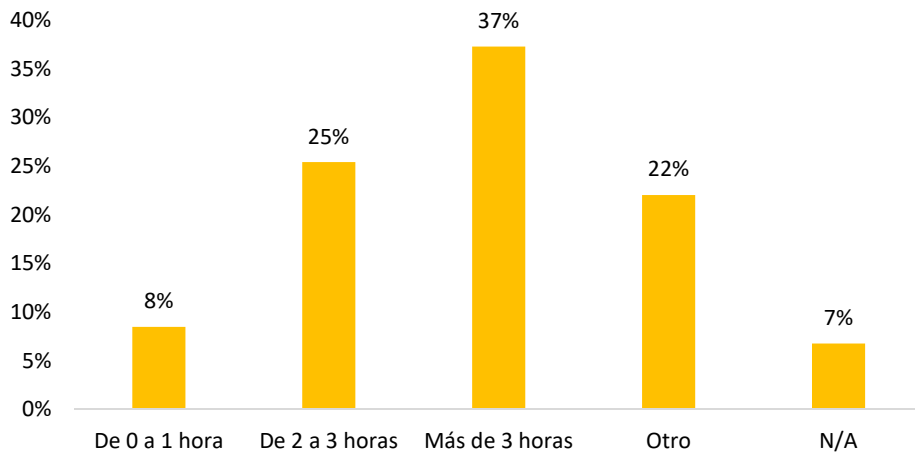
Revisión y actualización de indicadores de calidad de los servicios postales	Cód. Proyecto: 2000-71-10	Página 71 de 84	
	Actualizado: 01/11/2018	Revisado por: Diseño Regulatorio	Revisión No. 2
Formato aprobado por: Relacionamiento con Agentes: Fecha de vigencia: 22/08/2017			

¿Cuáles son los tiempos para la clasificación?



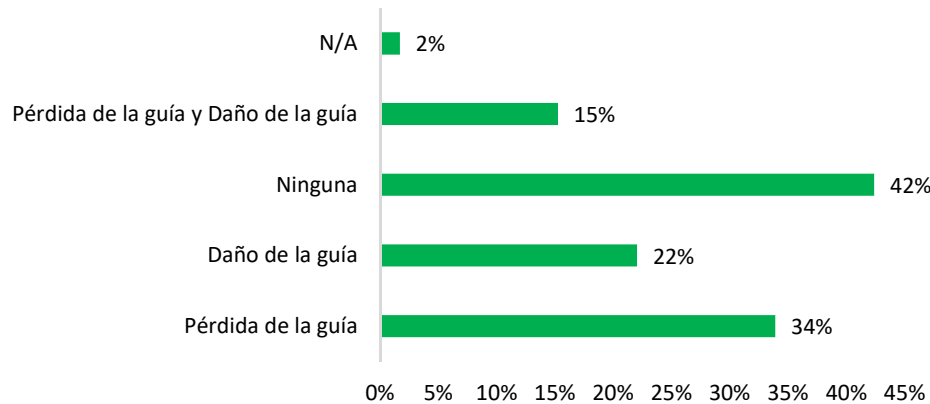
Fuente: Encuesta Operadores Postales. Elaboración CRC

¿Cuáles son los tiempos para distribución o entrega del objeto postal?



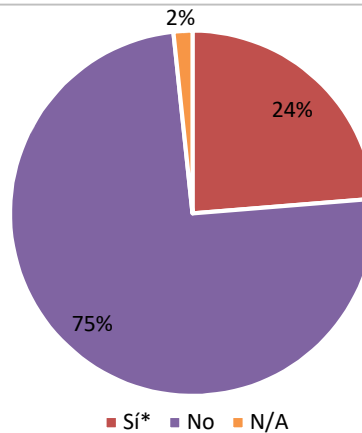
Fuente: Encuesta Operadores Postales. Elaboración CRC

Para la identificación del objeto postal, en alguna de las etapas (recepción, clasificación, transporte y entrega), se le ha presentado alguno(s) de los siguientes casos.



Fuente: Encuesta Operadores Postales. Elaboración CRC

Adicional a las actividades de Recepción, transporte, Clasificación y Entrega, ¿Su empresa cuenta con alguna otra actividad?

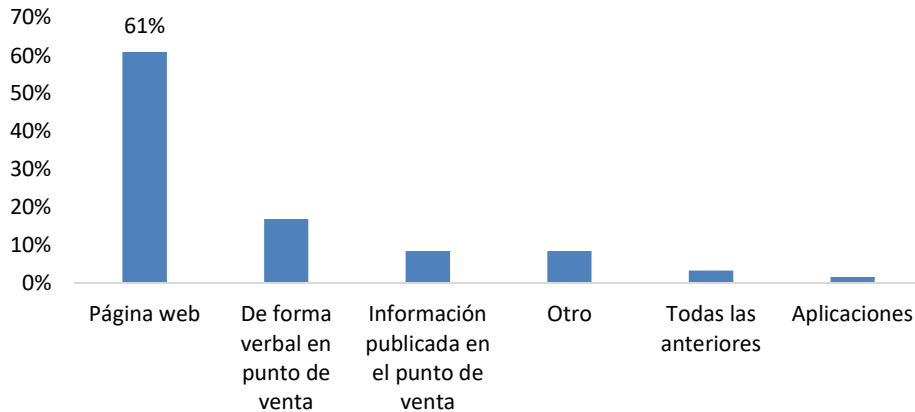


Fuente: Encuesta Operadores Postales. Elaboración CRC

Revisión y actualización de indicadores de calidad de los servicios postales	Cód. Proyecto: 2000-71-10	Página 73 de 84	
	Actualizado: 01/11/2018	Revisado por: Diseño Regulatorio	Revisión No. 2
Formato aprobado por: Relacionamiento con Agentes: Fecha de vigencia: 22/08/2017			

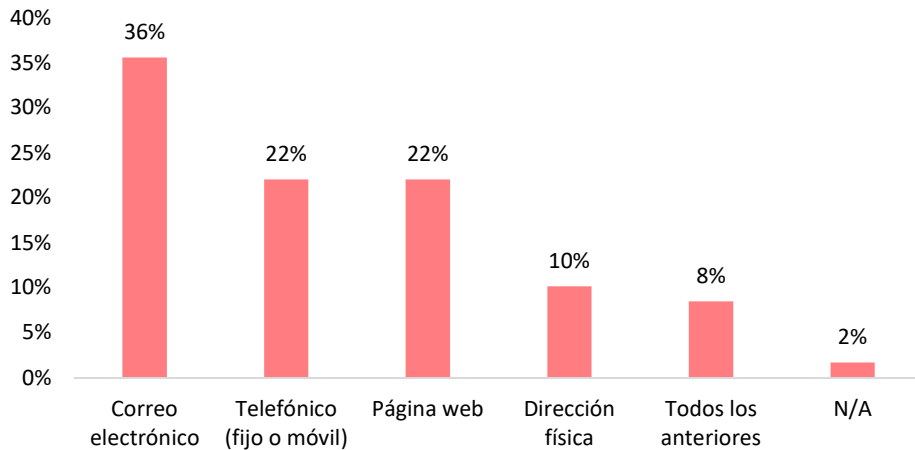
- **Atención a los usuarios**

¿Cuál es el principal medio de comunicación con el usuario para divulgar información de las condiciones de prestación del servicio?



Fuente: Encuesta Operadores Postales. Elaboración CRC

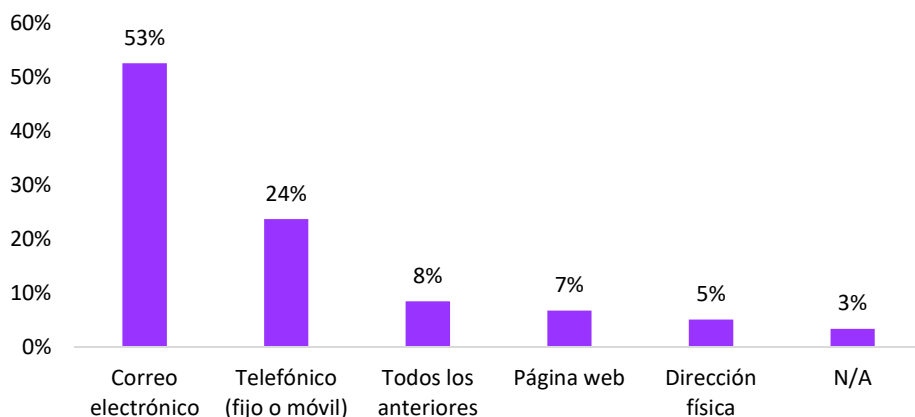
¿Cuál es el principal medio de comunicación con el usuario para notificar respuesta a PQRs?



Fuente: Encuesta Operadores Postales. Elaboración CRC

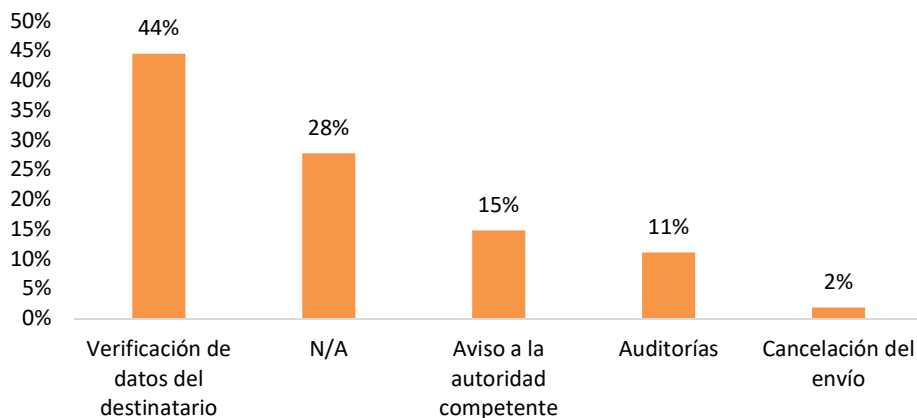
Revisión y actualización de indicadores de calidad de los servicios postales	Cód. Proyecto: 2000-71-10	Página 74 de 84	
	Actualizado: 01/11/2018	Revisado por: Diseño Regulatorio	Revisión No. 2
Formato aprobado por: Relacionamiento con Agentes: Fecha de vigencia: 22/08/2017			

¿Cuál es el principal medio de comunicación con el usuario para notificar solicitudes de indemnización, expoliación o avería, pérdida del objeto postal (incluyendo giros)?



Fuente: Encuesta Operadores Postales. Elaboración CRC

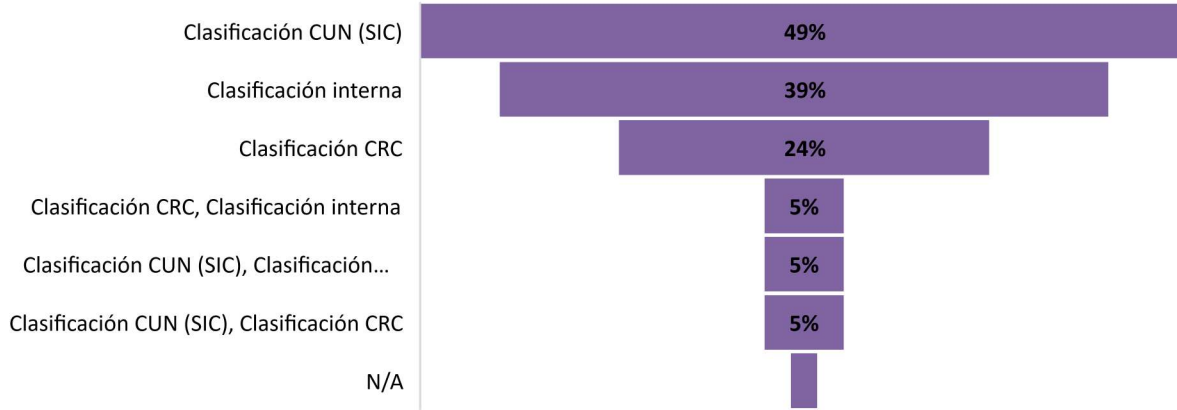
¿Qué medidas toma su empresa en caso de suplantación del destinatario?



Fuente: Encuesta Operadores Postales. Elaboración CRC

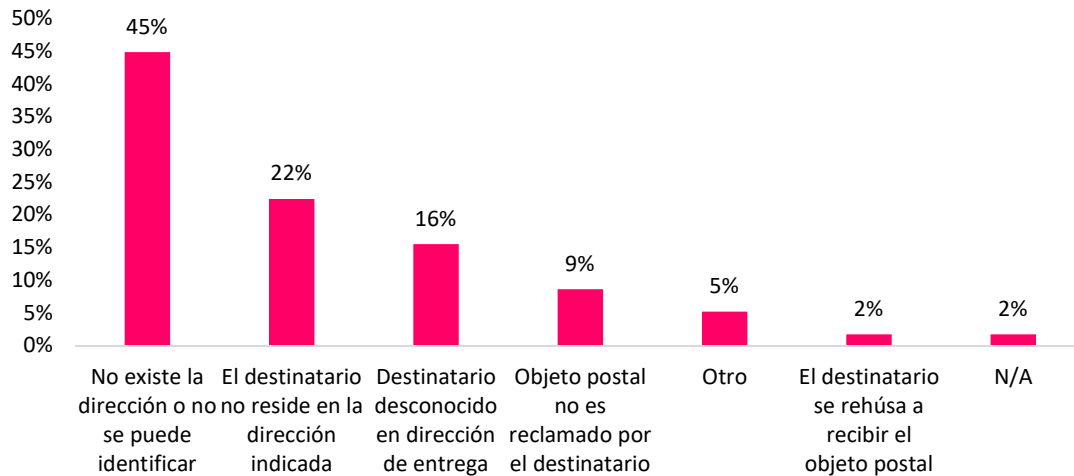
Revisión y actualización de indicadores de calidad de los servicios postales	Cód. Proyecto: 2000-71-10	Página 75 de 84	
	Actualizado: 01/11/2018	Revisado por: Diseño Regulatorio	Revisión No. 2
Formato aprobado por: Relacionamiento con Agentes: Fecha de vigencia: 22/08/2017			

¿Cuál(es) opciones utiliza su empresa para clasificar las PQRs remitidas por los usuarios?



Fuente: Encuesta Operadores Postales. Elaboración CRC

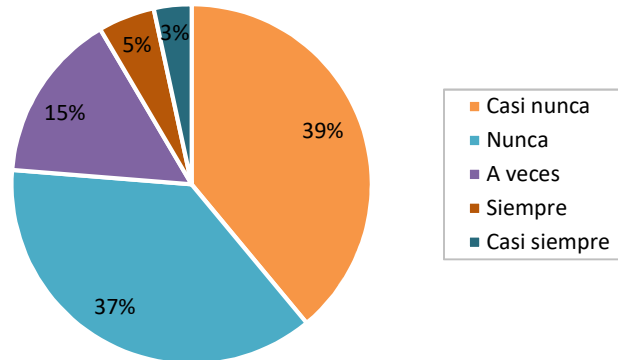
¿Cuál es el principal motivo de devolución de objetos postales en su empresa?



Fuente: Encuesta Operadores Postales. Elaboración CRC

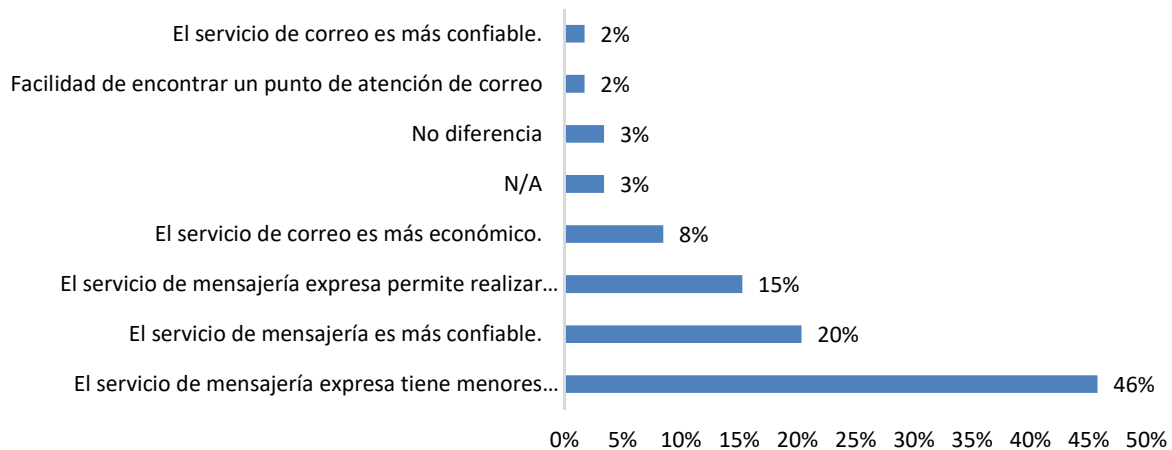
- Diferenciación de servicios**

¿Un usuario reconoce la diferencia entre el servicio de correo y el servicio de mensajería expresa?



Fuente: Encuesta Operadores Postales. Elaboración CRC

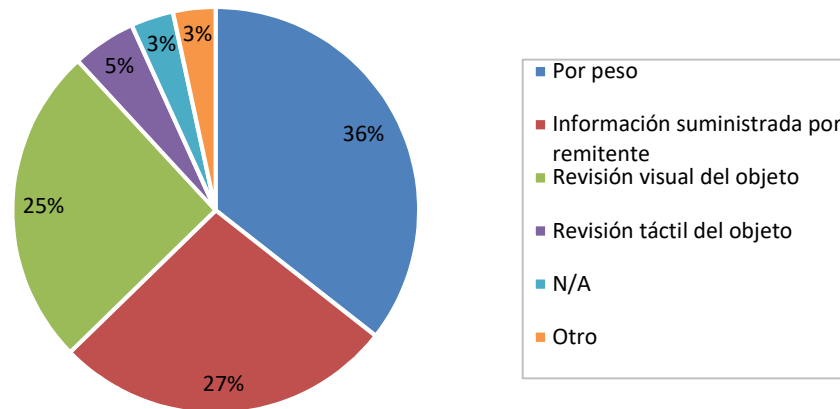
En los casos donde el usuario diferencia el servicio de correo del servicio de mensajería expresa, ¿Cuál considera que es la principal razón para elegir entre uno de estos servicios?



Fuente: Encuesta Operadores Postales. Elaboración CRC

- **Identificación del objeto postal**

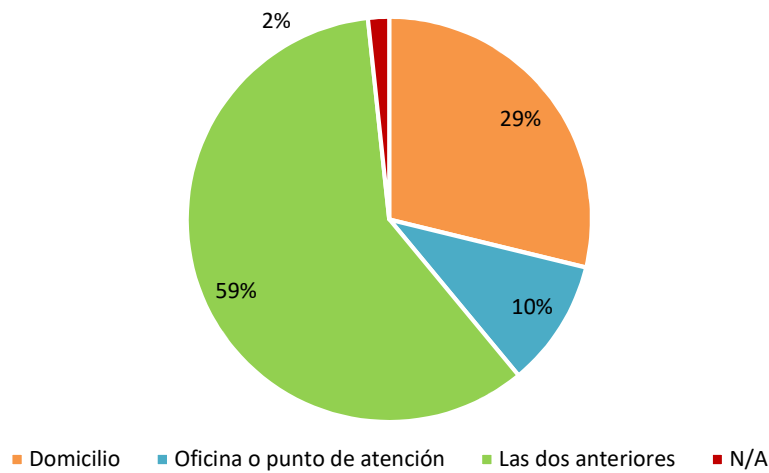
¿Cómo diferencia entre un documento y un paquete?



Fuente: Encuesta Operadores Postales. Elaboración CRC

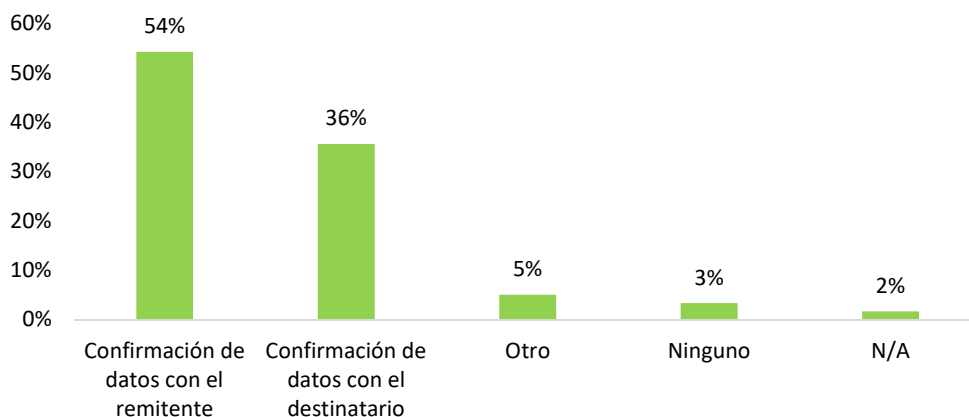
- **Otros elementos**

Lugar donde su empresa ofrece el servicio de entrega del objeto postal



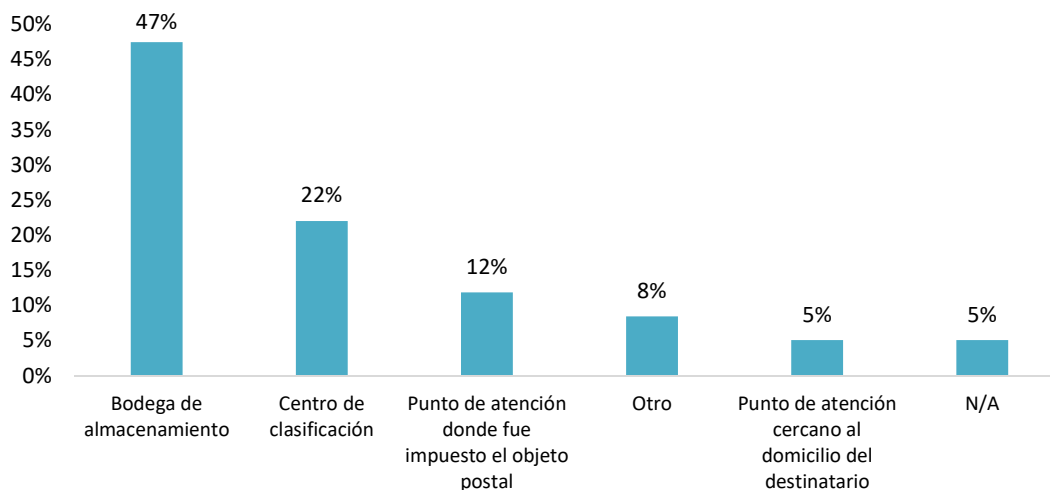
Fuente: Encuesta Operadores Postales. Elaboración CRC

¿Qué proceso realiza su empresa antes del segundo intento de entrega, para lograr la entrega efectiva del objeto postal?



Fuente: Encuesta Operadores Postales. Elaboración CRC

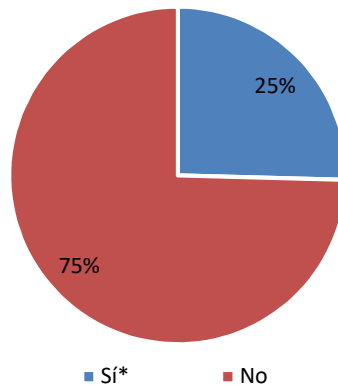
En el caso de los objetos postales no distribuibles considera que los mismos deben quedar guardados en:



Fuente: Encuesta Operadores Postales. Elaboración CRC

Revisión y actualización de indicadores de calidad de los servicios postales	Cód. Proyecto: 2000-71-10	Página 79 de 84	
	Actualizado: 01/11/2018	Revisado por: Diseño Regulatorio	Revisión No. 2
Formato aprobado por: Relacionamiento con Agentes: Fecha de vigencia: 22/08/2017			

Dados los cambios tecnológicos, las nuevas dinámicas de mercado y posibles duplicidades normativas, ¿su empresa considera que el actual régimen de Calidad postal contiene elementos que no son necesarios o de utilidad?

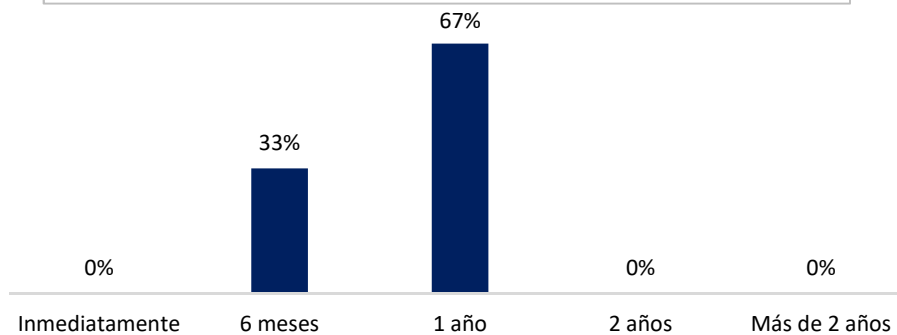


Fuente: Encuesta Operadores Postales. Elaboración CRC

11.2. Resultados de la encuesta a operadores de giros nacionales

- **Uso de herramientas tecnológicas**

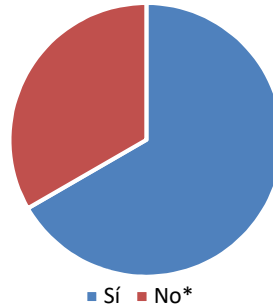
¿En cuánto tiempo su empresa estaría dispuesta a implementar alguno de los mecanismos (correo electrónico, mensaje de texto, página web) para reemplazar el Modelo único de prueba de entrega?



Fuente: Encuesta Operadores Postales. Elaboración CRC

Revisión y actualización de indicadores de calidad de los servicios postales	Cód. Proyecto: 2000-71-10	Página 80 de 84	
	Actualizado: 01/11/2018	Revisado por: Diseño Regulatorio	Revisión No. 2
Formato aprobado por: Relacionamiento con Agentes: Fecha de vigencia: 22/08/2017			

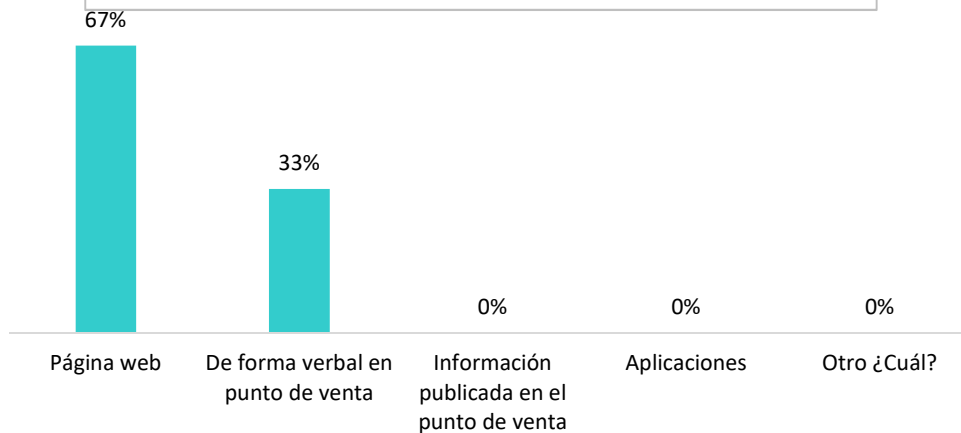
¿Considera que todos los campos a diligenciar en la prueba de admisión para el servicio de giros postales son necesarios?



Fuente: Encuesta Operadores Postales. Elaboración CRC

- Atención a los usuarios**

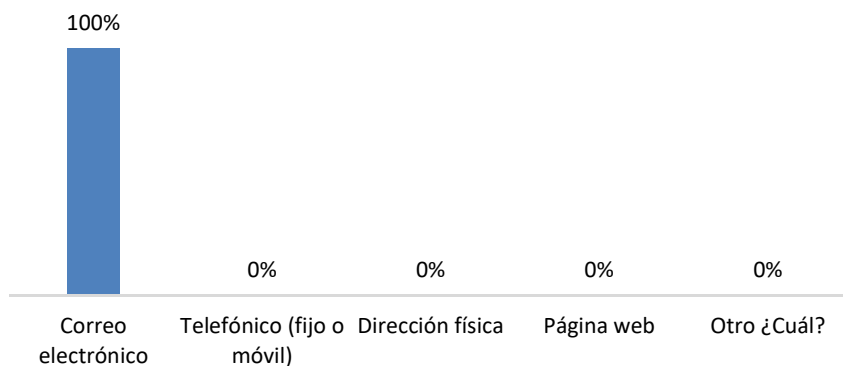
¿Cuál es el principal medio de comunicación con el usuario para divulgar información de las condiciones de prestación del servicio?



Fuente: Encuesta Operadores Postales. Elaboración CRC

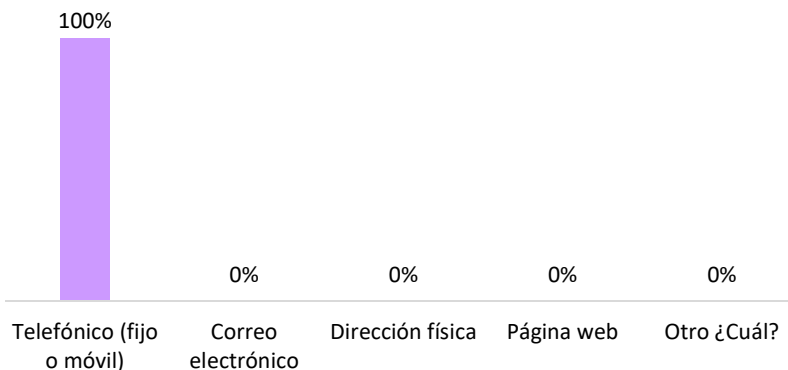
Revisión y actualización de indicadores de calidad de los servicios postales	Cód. Proyecto: 2000-71-10	Página 81 de 84	
	Actualizado: 01/11/2018	Revisado por: Diseño Regulatorio	Revisión No. 2
Formato aprobado por: Relacionamiento con Agentes: Fecha de vigencia: 22/08/2017			

¿Cuál es el principal medio de comunicación con el usuario para notificar respuesta a PQRs?



Fuente: Encuesta Operadores Postales. Elaboración CRC

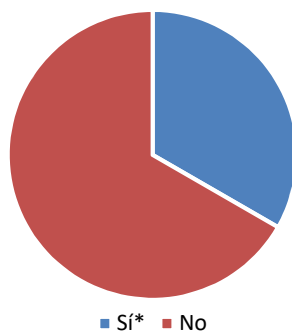
¿Cuál es el principal medio de comunicación con el usuario para notificar la devolución de giros postales?



Fuente: Encuesta Operadores Postales. Elaboración CRC

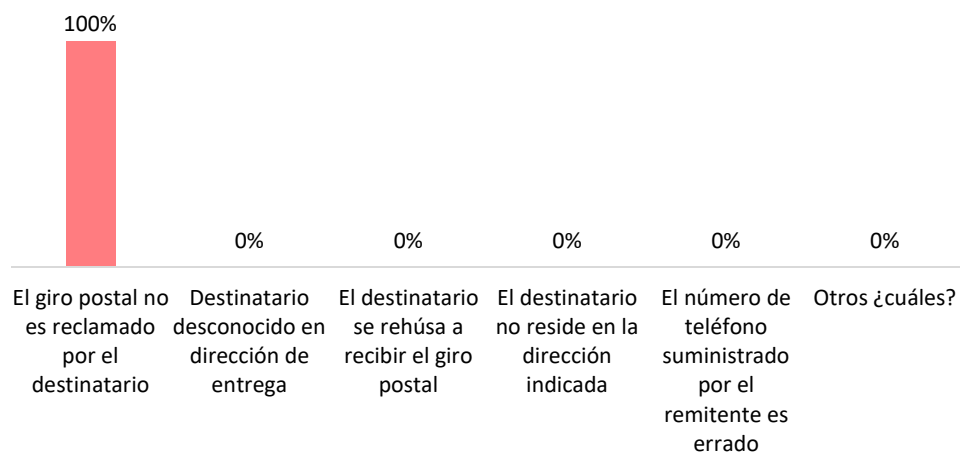
Revisión y actualización de indicadores de calidad de los servicios postales	Cód. Proyecto: 2000-71-10	Página 82 de 84	
	Actualizado: 01/11/2018	Revisado por: Diseño Regulatorio	Revisión No. 2
Formato aprobado por: Relacionamiento con Agentes: Fecha de vigencia: 22/08/2017			

Adicional a las actividades de Recepción, Procesamiento y Entrega, ¿su empresa cuenta con alguna otra actividad dentro de su proceso?



Fuente: Encuesta Operadores Postales. Elaboración CRC

¿Cuál es el principal motivo de devolución de giros postales en su empresa?

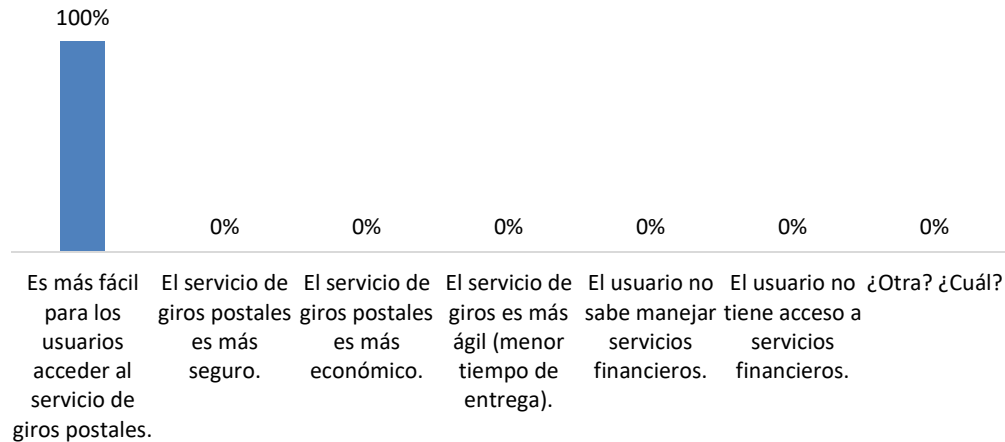


Fuente: Encuesta Operadores Postales. Elaboración CRC

Revisión y actualización de indicadores de calidad de los servicios postales	Cód. Proyecto: 2000-71-10	Página 83 de 84	
	Actualizado: 01/11/2018	Revisado por: Diseño Regulatorio	Revisión No. 2
Formato aprobado por: Relacionamiento con Agentes: Fecha de vigencia: 22/08/2017			

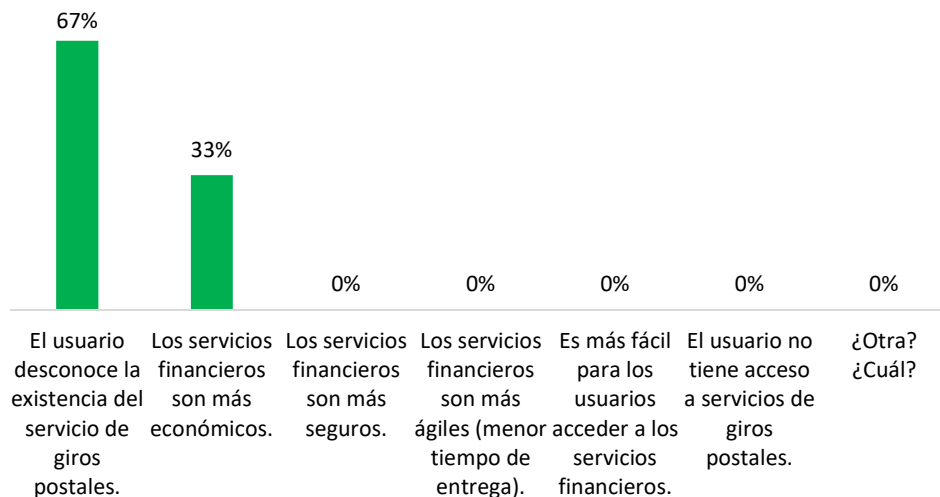
- **Elección del servicio**

¿Cuál considera que es la mayor fortaleza de su empresa para que los usuarios prefieran el servicio de giros postales en lugar de los servicios financieros?



Fuente: Encuesta Operadores Postales. Elaboración CRC

¿Cuál considera que es la principal razón por la que los usuarios escogen los servicios financieros en lugar del servicio de giros postales?



Fuente: Encuesta Operadores Postales. Elaboración CRC

Revisión y actualización de indicadores de calidad de los servicios postales	Cód. Proyecto: 2000-71-10	Página 84 de 84	
	Actualizado: 01/11/2018	Revisado por: Diseño Regulatorio	Revisión No. 2
Formato aprobado por: Relacionamiento con Agentes: Fecha de vigencia: 22/08/2017			