



COMISIÓN DE REGULACIÓN
DE COMUNICACIONES
REPÚBLICA DE COLOMBIA

REVISIÓN DEL RÉGIMEN DE PROTECCIÓN A USUARIOS DEL SECTOR POSTAL

Propuesta Regulatoria

Diseño Regulatorio

Octubre de 2018



**GOBIERNO
DE COLOMBIA**



@CRCCol



/CRCCol



/CRCCol



CRCCol

WWW.CRCOM.GOV.CO

CONTENIDO

REVISIÓN DEL RÉGIMEN DE PROTECCIÓN A USUARIOS DEL SECTOR POSTAL	4
1. INTRODUCCIÓN	4
2. DEFINICIÓN DEL PROBLEMA.....	8
3. CAUSAS Y CONSECUENCIAS DEL PROBLEMA	9
3.1. CAUSAS DEL PROBLEMA.....	9
3.1.1. Percepción de dispersión normativa en las disposiciones en materia de divulgación de información para la protección de los derechos de los usuarios	9
3.1.2. Extensión del Principio de Inviolabilidad del objeto postal a la información provista a los diferentes usuarios de los servicios postales	11
3.1.3. Clasificación insuficiente de tipologías de PQRs en el Régimen de Reportes de Información.....	12
3.1.4. Cambios tecnológicos	13
3.2. CONSECUENCIAS DEL PROBLEMA	15
3.2.1. Dificultad de los operadores postales y usuarios para identificar el marco regulatorio aplicable debido a la existencia de instrucciones adicionales al RPU vigente.....	15
3.2.2. No se garantiza el acceso eficiente a la información, como derecho de los usuarios del sector postal.....	17
3.2.3. Mayores costos de expedir regulación y de hacer inspección, vigilancia y control.....	17
4. DIAGNÓSTICO Y MAGNITUD DEL PROBLEMA	18
4.1. HALLAZGOS DE LAS MESAS DE TRABAJO CON OSP	19
4.2. HALLAZGOS Y EVIDENCIAS A PARTIR DE LAS MESAS DE TRABAJO CON LA SIC ..	20
4.3. ANÁLISIS DE HABILITACIONES Y LICENCIAS OTORGADAS POR MINTIC	21
5. ALCANCE Y OBJETIVO DE LA INTERVENCIÓN	22
6. ANÁLISIS DE IMPACTO NORMATIVO – AIN	25
6.1. CONSIDERACIONES METODOLÓGICAS PARA LA REALIZACIÓN DEL AIN	27
7. CRITERIOS DE EVALUACIÓN Y ALTERNATIVAS REGULATORIAS IDENTIFICADAS DENTRO DEL PROYECTO	28
7.1. TEMA 1. MECANISMOS DE DIVULGACIÓN DE INFORMACIÓN Y NOTIFICACIÓN ..	28
7.1.1. Definición de criterios	28

7.1.2. Alternativa 1. Mantener los medios físicos como único medio de divulgación y notificación posible.....	30
7.1.3. Alternativa 2. Definir nuevas tecnologías como el único medio de divulgación y notificación posible.....	31
7.1.4. Alternativa 3. Permitir nuevas tecnologías además de las opciones de divulgación en físico existentes	31
7.2. TEMA 2. CLASIFICACIÓN DE PQR EN EL RÉGIMEN DE REPORTE DE INFORMACIÓN	32
7.2.1. Definición de criterios	32
7.2.2. Alternativa 1. Mantener las tipologías definidas por la CRC.....	34
7.2.3. Alternativa 2. Incluir solamente las tipologías definidas por la SIC en el RPU como única clasificación.....	34
7.2.4. Alternativa 3. Definir tipologías que aumenten la objetividad en la clasificación de PQR	35
8. DESARROLLO DEL AIN Y RESULTADOS.....	36
8.1. TEMA 1. MECANISMOS DE DIVULGACIÓN DE INFORMACIÓN Y NOTIFICACIÓN ..	37
8.2. TEMA 2. CLASIFICACIÓN DE PQR EN EL RÉGIMEN DE REPORTE DE INFORMACIÓN	38
9. OPCIÓN DE INTERVENCIÓN REGULATORIA.....	39
10. CONCLUSIONES.....	40
11. PARTICIPACIÓN DEL SECTOR.....	42
12. BIBLIOGRAFÍA	42

REVISIÓN DEL RÉGIMEN DE PROTECCIÓN A USUARIOS DEL SECTOR POSTAL

1. INTRODUCCIÓN

La revolución digital marcó el inicio de la era de las tecnologías de la información y las comunicaciones y hasta hoy el mundo sigue evidenciando sus efectos en la transformación de todas las dimensiones de la actividad humana. En lo productivo, por ejemplo, la adopción tecnológica ha transformado la forma en que las sociedades conciben las cadenas de valor tradicionales de modo que la oferta de bienes y servicios se ha visto ampliamente beneficiada.

El sector postal no ha sido ajeno a estas dinámicas. Por una parte, la implementación de nuevas tecnologías en la forma en que se prestan los servicios postales tradicionales ha supuesto una transformación en las relaciones entre usuarios y operadores de servicios postales (OSP). Por otra parte, el crecimiento del comercio electrónico ha permitido a estos servicios revalidar su importancia como eje de desarrollo de nuevos modelos de negocio.

Debido a la importancia del comercio electrónico y su influencia en el sector postal, la Comisión de Regulación de Comunicaciones (CRC), en ejercicio de sus funciones, llevó a cabo los estudios "*El comercio electrónico en Colombia. Análisis integral y perspectiva regulatoria*" y "*Hoja de Ruta para asumir la transformación digital en Colombia*". Ambos estudios, además de marcar un hito en materia de política de promoción de la digitalización económica, sirven de insumo para identificar las necesidades regulatorias asociadas a la promoción de herramientas que consoliden la economía digital en Colombia para los próximos años. Así pues, en estos estudios se identificó, entre otros aspectos, la necesidad de fomentar el uso de las nuevas herramientas tecnológicas tanto en el desarrollo de nuevos modelos de negocio, como en los "negocios tradicionales" con el fin de aumentar su eficiencia.

En especial, a partir del estudio de diagnóstico del sector postal en Colombia, contratado por la CRC en 2017¹, se obtuvo una serie de recomendaciones para la formulación de una Hoja de Ruta Regulatoria para el sector Postal², que puso de presente las diferentes problemáticas que exhibe el sector y el planteamiento de propuestas regulatorias que deberían ser abordadas por la Comisión en los próximos cinco (5) años.

Una de las problemáticas identificadas guarda relación con el Régimen de Protección a Usuarios del sector postal (RPU Postal). Así, la Hoja de Ruta en mención arrojó una serie de hallazgos en relación con el manejo de la información, que no solo afecta a los usuarios del sector postal en el territorio

¹ Contrato No. 059 de 2017 suscrito entre la Comisión de Regulación de Comunicaciones y la Unión Temporal UT CRC POSTAL.

² Resumen ejecutivo disponible en: https://www.crcm.gov.co/recursos_user/2018/ac_reg/hoja-postal/1-resumen-ejecutivo-hrp.pdf

Revisión del régimen de protección a usuarios del sector postal	Cód. Proyecto: 2000-71-11	Página 4 de 43	
	Actualizado: 31/10/2018	Revisado por: Diseño Regulatorio	Revisión No. 4
Formato aprobado por: Relacionamiento con Agentes: Fecha de vigencia: 24/08/2018			

colombiano, sino también a los OSP y a las entidades que desarrollan las facultades legales en materia de inspección, vigilancia y control. Dentro de los hallazgos mencionados se encuentran los siguientes³:

- i. En relación con el deber de información, se destaca la importancia de estudiar la eficiencia de distintos mecanismos de divulgación y notificación para suministrar información en los momentos de interacción con los operadores de los servicios. Entre los mecanismos por considerar están aquellos definidos en la normatividad vigente, así como aquellos que sean útiles para garantizar el acceso a la información, su veracidad, oportunidad, suficiencia y claridad.
- ii. Existen asimetrías de información entre los actores en competencia en lo que respecta a la obligación de reporte de información que deben realizar los OSP ante la CRC. Tal situación dificulta el seguimiento adecuado por parte de las autoridades del sector del nivel de satisfacción del usuario y la eficiencia en la protección de sus derechos.

Considerando los hallazgos anteriores, la CRC pudo identificar por lo menos tres problemáticas específicas de las que adolece el RPU Postal vigente:

- i. La existencia de restricciones normativas que generan desigualdades frente al derecho de acceso a la información que se debe garantizar a todos los usuarios de servicios postales, independientemente de la naturaleza que ostente (remitente o destinatario), de su ubicación geográfica, entre otros aspectos.
- ii. Las disposiciones regulatorias vigentes privilegian los mecanismos tradicionales de publicación de información al usuario, esto es, papelería, carteleras e impresiones, y limitan la adopción tecnológica para cumplir con este deber.
- iii. La regulación vigente establece a los OSP la obligación de reporte de información en relación con las PQRs que estos reciben de los usuarios. Sin embargo, es posible que la clasificación de estas PQRs a partir de tipologías preestablecidas responda a un esquema tradicional de mercado y no permita dimensionar de forma suficiente las necesidades de información de la CRC asociadas al monitoreo de la protección de los usuarios de los servicios postales, así como la existencia de otros servicios.

Con base en estos hallazgos, y en concordancia con la agenda regulatoria de corto y mediano plazo que se formuló desde el estudio de Hoja de Ruta del sector Postal, la Comisión consideró desarrollar un proyecto regulatorio tendiente a revisar el Régimen de Protección de los Derechos de los Usuarios del sector postal, el cual sería desarrollado en dos fases: la primera, que se ha realizado en el transcurso del 2018, tiene como fin revisar aquellos aspectos del RPU Postal vigente que guardan relación con el

³ Comisión de Regulación de Comunicaciones. Diagnóstico de barreras regulatorias del sector postal y hoja de ruta. Resumen ejecutivo Contrato 059 de 2017. Página 51.

manejo de información como elemento fundamental para las interrelaciones entre los agentes del sector; la segunda, se realizará en 2019 y comprende una revisión integral del RPU Postal que incorpore los hallazgos y decisiones que resulten del desarrollo del proyecto de "Revisión de la definición de mercados relevantes para el sector postal".

Por lo anterior, el 3 de julio de 2018 la CRC publicó para comentarios de todos los interesados el documento de Formulación del Problema para la fase 1 del proyecto de "Revisión del Régimen de Protección a Usuarios del sector postal"⁴, en el cual se explicó que el problema evidenciado es la existencia de "Asimetrías de información en las diferentes interacciones entre agentes que participan en el sector postal", el cual surge de una serie de problemáticas evidenciadas en el desarrollo de las relaciones y flujos de información que existen entre la administración, los proveedores de los servicios y los usuarios de estos⁵.

⁴ Publicado en: <https://www.crcom.gov.co/es/noticia/ampliado-el-plazo-para-comentar-el-documento-de-formulacion-del-problema-del-proyecto-revision-del-regimen-de-proteccion-a-usuarios-del-sector-postal>

⁵ El flujo de información entre los agentes que concurren en la prestación de servicios postales comprende:

a. Flujo de información desde el Estado hacia los usuarios de los servicios postales.

Los usuarios reciben del estado un compendio de normas que den claridad a sus derechos y obligaciones en el marco de la prestación de los servicios postales. El Régimen de Protección de Usuarios de servicios postales actúa como tal conjunto de normas. En este eslabón del flujo de información se busca que las reglas de juego sean claras y que exista un marco amplio y garantista de normas relacionadas con la protección del usuario.

b. Flujo de información desde el Estado hacia los OSP.

Los OSP esperan identificar con claridad el conjunto de normas que deben cumplir en virtud de la prestación de servicios postales. El RPU Postal define las obligaciones de los OSP en relación con la protección del usuario. Mediante la mitigación de la dispersión normativa se pretende dar tratamiento a este eslabón de información.

c. Flujo de información desde los OSP hacia los usuarios de los servicios postales.

Mediante la revisión del RPU se buscará que los OSP puedan hacer aprovechamiento de nuevas tecnologías para la difusión de información relacionada con la prestación del servicio, así como garantizar la calidad de la información brindada en todos los medios de difusión.

Gráfico 1. Flujo de información entre los agentes que intervienen en el sector postal



Fuente: Elaboración CRC.

Ahora bien, con el fin de identificar e implementar soluciones regulatorias, a través del presente documento se revisarán los siguientes aspectos relacionados con el problema identificado: i) la dispersión normativa asociada a las disposiciones en materia de divulgación de información para la protección de los derechos de los usuarios de los servicios postales, ii) la extensión del principio de inviolabilidad del objeto postal a la información provista a los diferentes usuarios de los servicios postales, iii) la clasificación insuficiente de tipologías de PQRs en el Régimen de Reportes de Información Periódica y iv) los efectos de los cambios tecnológicos. Así, se estudiará cómo estos aspectos han afectado, por un lado, las interacciones entre los agentes que concurren a los mercados de servicios postales, y por otro, la aplicación del RPU Postal como garantía de protección de los derechos de los usuarios en virtud de la prestación de estos servicios.

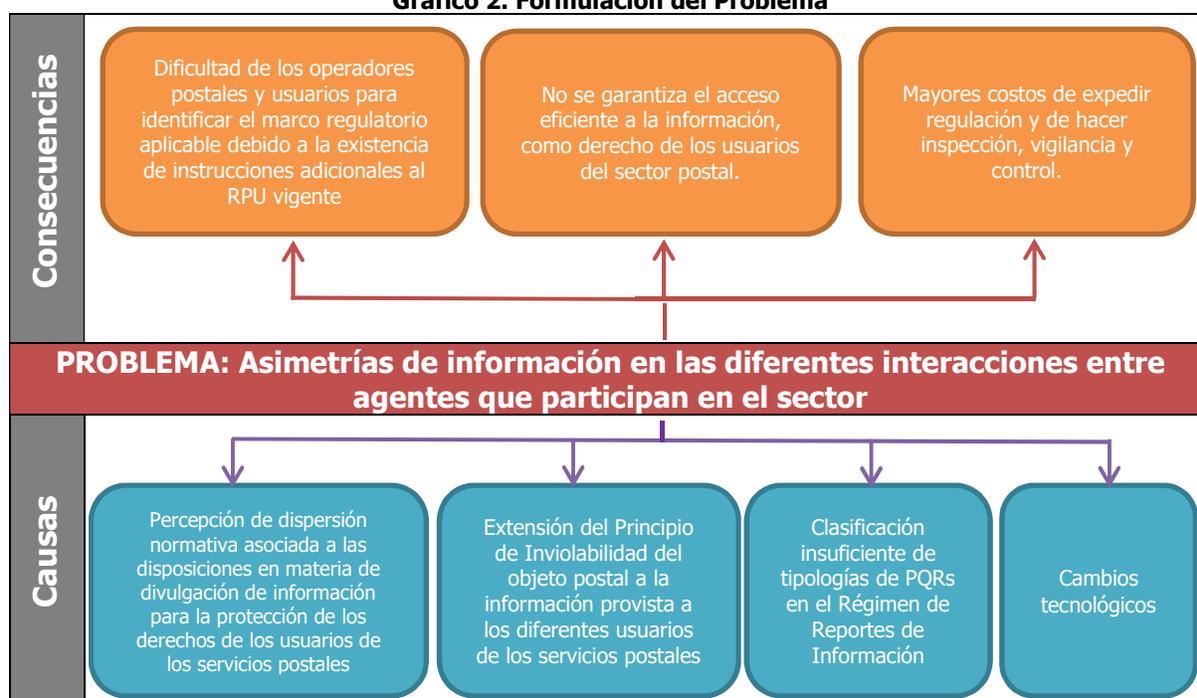
Así las cosas, a partir de la aplicación de la metodología de Análisis de Impacto Normativo (AIN), se establecerá si el marco regulatorio vigente amerita algún tipo de ajuste. En esa línea, primero se analiza el problema formulado, con sus causas y sus consecuencias, enseguida, se describe el diagnóstico preliminar de la magnitud del problema, a partir del cual se delimitan el alcance y los objetivos de la intervención regulatoria proyectada, para luego determinar las alternativas regulatorias que pueden ser adelantadas por esta Comisión, ponderando y evaluando las mismas de acuerdo con el objetivo planteado, y finalmente desarrollar y explicar la alternativa socializada y escogida por los agentes del sector y el regulador, de manera conjunta, como solución al problema identificado. Lo anterior, en virtud de las competencias y facultades legales otorgadas a la CRC.

2. DEFINICIÓN DEL PROBLEMA

De conformidad con las problemáticas identificadas, consecuencia de los hallazgos determinados y explicados en el estudio *"Diagnóstico de barreras regulatorias del sector postal y hoja de ruta"*, relacionadas con i) existencia de restricciones normativas que generan desigualdades frente al derecho de acceso a la información, ii) el privilegio de mecanismos tradicionales de publicación de información al usuario, y iii) reporte de información de las PQRs recibidas al regulador, la CRC diagnosticó la existencia de *"Asimetrías de información en las diferentes interacciones entre agentes que participan en el sector postal"*, como el problema general que agrupa las problemáticas descritas.

Como resultado de lo anterior, se hace manifiesta la necesidad de revisar y actualizar las reglas del RPU Postal asociadas con la disponibilidad y acceso a la información para los diferentes agentes del sector – usuarios, OSP, autoridades de inspección, vigilancia y control y regulador- para permitir un mayor ejercicio de derechos, una prestación más eficiente del servicio, un monitoreo más adecuado de dicha prestación y el cumplimiento eficiente de la normatividad que los regula, como se muestra en el siguiente árbol del problema⁶:

Gráfico 2. Formulación del Problema



⁶ Mediante la publicación del documento de Formulación del Problema en junio de 2018, la CRC socializó esta formulación del problema y otorgó un plazo prudencial para que los OSP remitieran sus comentarios y recomendaciones.

3. CAUSAS Y CONSECUENCIAS DEL PROBLEMA

3.1. CAUSAS DEL PROBLEMA

Entre los determinantes de las asimetrías de información en las diferentes interacciones entre agentes que participan en el sector postal en Colombia, la Comisión encontró cuatro grandes causas del problema, a saber: i) la existencia y percepción de dispersión normativa asociada a las disposiciones en materia de divulgación de información para la protección de los derechos de los usuarios de los servicios postales, ii) la extensión del Principio de Inviolabilidad del objeto postal a la información provista a los diferentes usuarios de los servicios postales, iii) la clasificación insuficiente de tipologías de PQRs en el Régimen de Reportes de Información Periódica y iv) los cambios tecnológicos que han transformado la cadena logística y de prestación de servicios postales. A continuación, se realiza una breve descripción de cada una de las causas que se explicaron de manera extensa en el documento de Formulación del Problema⁷.

3.1.1. Percepción de dispersión normativa en las disposiciones en materia de divulgación de información para la protección de los derechos de los usuarios

Con fundamento en las disposiciones legales, esta Comisión procedió a analizar las competencias de las entidades que hacen parte del sector postal, conforme a la Ley 1369 de 2009. Así, se encontró que el Ministerio de Tecnologías de la Información y las Comunicaciones (MINTIC), es la entidad encargada de fijar la estrategia de política pública de los servicios postales y el cubrimiento del Servicio Postal Universal prestado por el Operador Postal Oficial (OPO), o Concesionario de Correo. Adicionalmente, la Ley le confiere a esta Entidad la facultad de inspección, vigilancia y control frente a todos los OSP⁸.

⁷ Disponible en: [https://www.crcom.gov.co/uploads/images/files/180628%20RPU%20POSTAL%20DocGris%20\(1\).pdf](https://www.crcom.gov.co/uploads/images/files/180628%20RPU%20POSTAL%20DocGris%20(1).pdf)

⁸ Ley 1369 de 2009. "Artículo 18. Ministerio de Tecnologías de la Información y las Comunicaciones. El Gobierno Nacional a través del Ministerio de Tecnologías de la Información y las Comunicaciones fijará la política general de los Servicios Postales, dentro del marco general de la Política de Comunicaciones.

Para tal fin, se guiará por los Tratados Internacionales en materia postal ratificados por Colombia.

El Ministerio de Tecnologías de la Información y las Comunicaciones establecerá las políticas especiales y el cubrimiento del Servicio Postal Universal prestado por el Operador Postal Oficial o Concesionario de Correo.

Al mismo tiempo, el Ministerio de Tecnologías de la Información y las Comunicaciones tendrá 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, con excepción de la vigilancia sobre el cumplimiento de las normas relacionadas con la protección de la Competencia, la protección del consumidor y el lavado de activos.*
- 2. Adelantar las investigaciones para establecer posibles infracciones al régimen de los servicios postales e imponer las sanciones previstas en la presente ley.*

(...):

Revisión del régimen de protección a usuarios del sector postal	Cód. Proyecto: 2000-71-11	Página 9 de 43	
	Actualizado: 31/10/2018	Revisado por: Diseño Regulatorio	Revisión No. 4
Formato aprobado por: Relacionamiento con Agentes: Fecha de vigencia: 24/08/2018			

Por su parte, el artículo 21⁹ del mismo compendio normativo define que la Superintendencia de Industria y Comercio (SIC), es la entidad encargada de hacer cumplir las normas sobre libre competencia, competencia desleal, y protección del consumidor en el mercado de los servicios postales, mientras que el artículo 20¹⁰ de la misma Ley, indica que la CRC es la Entidad encargada de expedir la regulación del sector, que incluye, entre otros temas, las disposiciones en relación con la protección de los derechos de los usuarios.

Así, en virtud de su facultad legal, esta Comisión expidió el régimen de protección a usuarios de servicios postales a través de la Resolución CRC 3038 de 2011¹¹, compilada en el Capítulo 2 del Título II de la Resolución CRC 5050 de 2016.

Sin embargo, por medio del artículo 2.2.7.15 del Decreto 4886 de 2011¹², el legislador asignó a la SIC la tarea especial de emitir una serie de instrucciones adicionales. Con la expedición de la Circular Única, la Superintendencia ha ejercido esta facultad procurando beneficiar a los usuarios mediante instrucciones que complementan la regulación expedida.

⁹ Artículo 21. "*Superintendencia de Industria y Comercio. La Superintendencia de Industria y Comercio es la autoridad competente para hacer cumplir las normas sobre Libre Competencia, Competencia Desleal, y Protección del Consumidor en el mercado de los servicios postales, en los términos de la Ley 155 de 1959, el Decreto 2153 de 1992, la Ley 1340 de 2009, las Leyes 256 de 1996 y 510 de 1999 y el Decreto 3666 de 2002*".

¹⁰ Artículo 20. "*Funciones regulatorias de la CRC. La CRC tendrá las siguientes funciones regulatorias en asuntos postales:*

1. *Promover y regular la libre y leal competencia para la prestación de los servicios postales, regular los monopolios cuando la competencia no lo haga posible, y prevenir conductas desleales y prácticas comerciales restrictivas de la competencia o que constituyan abusos de posición dominante, mediante regulaciones de carácter general o medidas particulares, pudiendo proponer reglas de comportamiento diferenciales, según la posición de las empresas en el mercado, cuando previamente se haya determinado la existencia de una falla en el mercado, de conformidad con la ley.*

2. *Regular los aspectos técnicos y económicos relacionados con las diferentes clases de servicios postales, diferentes a los comprendidos en el Servicio Postal Universal.* 3. *Expedir toda la regulación de carácter general y particular en las materias relacionadas con el régimen de tarifas, el régimen de protección al usuario, los parámetros de calidad de los servicios, criterios de eficiencia y en materia de solución de controversias entre los operadores de servicios postales.*

(...)"

¹¹ "*Por la cual se expide el Régimen de Protección de los Derechos de los Usuarios de los Servicios Postales*"

¹² Decreto 4886 de 2011. "*ARTÍCULO 13. FUNCIONES DE LA DIRECCIÓN DE PROTECCIÓN A USUARIOS DE SERVICIOS DE COMUNICACIONES. Son funciones de la Dirección de Investigación de Protección a Usuarios de Servicios de Comunicaciones:*

1. *Ejercer la supervisión de las instrucciones impartidas por la Superintendencia de Industria y Comercio en materia de protección de usuarios de los servicios de Comunicaciones.*

(...)"

Como se observa en el Capítulo 2 del Título III de la Circular Única de la SIC, esa entidad ha expedido disposiciones relacionadas con el Régimen de Protección de los Usuarios de servicios postales, especialmente en temas relacionados con la divulgación de información y notificación de decisiones.

Sin embargo, el análisis de esta situación que adelantó esta Comisión llevó a determinar que, si bien existen disposiciones en materia de protección de los derechos de los usuarios de servicios postales tanto en la Circular Única de la SIC como en el RPU Postal expedido por la CRC, tales disposiciones se complementan entre sí. Así, las disposiciones de la SIC actúan como complemento del RPU Postal expedido por la CRC.

No obstante, la complementariedad normativa ha materializado una percepción de *dispersión normativa* como causa del problema identificado, lo cual dificulta la identificación y el entendimiento del alcance de las disposiciones en materia de protección a usuarios.

3.1.2. Extensión del Principio de Inviolabilidad del objeto postal a la información provista a los diferentes usuarios de los servicios postales

De acuerdo con el documento denominado “Formulación del Problema”, esta Comisión evidenció una asimetría en el acceso a la información entre los dos tipos de usuarios existentes: los usuarios remitentes y los usuarios destinatarios.

Así, el principio de inviolabilidad de las comunicaciones y envíos postales, dentro del que se encuentra la inviolabilidad de la correspondencia, íntimamente relacionado con el respeto a la intimidad y confidencialidad de los servicios postales, con origen constitucional en Colombia¹³, y relevante porque preserva el derecho de la persona al dominio de sus propios asuntos e intereses, contempla la garantía de la seguridad de la red postal, la información y los envíos que se cursen a través de ella, y los datos personales de los usuarios.

¹³ Constitución Política de Colombia. "Artículo 15. Todas las personas tienen derecho a su intimidad personal y familiar y a su buen nombre, y el Estado debe respetarlos y hacerlos respetar. De igual modo, tienen derecho a conocer, actualizar y rectificar las informaciones que se hayan recogido sobre ellas en bancos de datos y en archivos de entidades públicas y privadas.

(...)

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

En línea con lo anterior, esta Comisión extendió el principio de inviolabilidad de las comunicaciones o envíos postales al acceso a la información relacionada con estos envíos mediante el RPU Postal¹⁴, en concordancia con el artículo 24 de la Ley 1369 de 2009, de manera que solo se permitiera tal acceso a los usuarios remitentes y, solo en condiciones especiales a los destinatarios, como medidas regulatorias encaminadas a la protección de los objetos postales con el fin de garantizar la integridad y confidencialidad del contenido del objeto postal.

3.1.3. Clasificación insuficiente de tipologías de PQRs en el Régimen de Reportes de Información

El Capítulo 3 del título de Reportes de Información de la Resolución CRC 5050 de 2016 agrupa todos los formatos requeridos por la CRC en el Régimen de Reportes de Información que adelantan los OSP de manera periódica, el cual fue modificado por la Resolución CRC 5076 de 2016.

Así, el Anexo II de la Resolución CRC 5076 de 2016, compilada en la Resolución CRC 5050 de 2016, define, ente otros, el Formato 4.1. PQRs Postales. Este formato tiene una periodicidad de reporte de información declarada con frecuencia trimestral.

Ahora bien, el diagnóstico realizado respecto de la información de PQRs que se obtiene de este formato, permite concluir que las tipologías actualmente definidas en el Formato 4.1. i) no dan cobertura a todos los servicios postales (postales de pago), y ii) no permiten identificar con certeza los aspectos en los cuales podría verse reducida la efectividad en la protección de los derechos de los usuarios del sector postal, debido a que poco más del 50% de las PQRs formuladas por los usuarios se encuentran en la tipología OTROS, tal como se puede observar en la siguiente tabla:

Tabla 1. PQR por tipo presentadas por los usuarios de servicios postales en 2017

TIPO DE PQR	Correo	Mensajería expresa	Giros nacionales y/o internacionales	Total general	% Part.
Otros	9.469	66.053	46.390	121.912	50,4%
Incumplimiento en tiempos de entrega	27.848	37.767	104	65.719	27,2%
Deficiencia en la atención al usuario	1.142	30.624	2.506	34.272	14,2%

¹⁴ Resolución CRC 5050 de 2016, "artículo 2.2.3.1. SEGURIDAD DE LA RED POSTAL E INVIOLABILIDAD DE LOS ENVÍOS POSTALES. Los operadores postales deben garantizar la seguridad de la red postal con el fin de asegurar la inviolabilidad de los envíos postales de los usuarios, la información que curse a través de ella y los datos personales de los usuarios.

Salvo las excepciones previstas en el artículo 15 de la Constitución Política, los operadores postales no permitirán, ni por acción ni por omisión, la interceptación o violación de los envíos postales que cursen por sus redes. Si la violación proviene de un tercero, y el operador postal tiene conocimiento de dicha violación, debe tomar de inmediato las medidas necesarias para que la conducta cese, e informar a las autoridades. Para ello, cada operador postal deberá implementar procesos formales de tratamiento de incidentes de seguridad de la red postal e inviolabilidad de los envíos postales.

PARÁGRAFO. Cualquier forma de violación a la libertad y confidencialidad de los envíos postales, será considerada una infracción postal muy grave y será sancionada de conformidad a lo dispuesto en el Título VII de la Ley 1369 de 2009."

TIPO DE PQR	Correo	Mensajería expresa	Giros nacionales y/o internacionales	Total general	% Part.
Pérdida del objeto postal	27	10.587	140	10.754	4,4%
Avería del objeto postal	788	4.134	-	4.922	2,0%
Explotación del objeto postal	1.043	1.861	78	2.982	1,2%
Deficiente información al usuario (Desde 2017)	117	985	6	1.108	0,5%
Incump. reexpedición objeto postal (Desde 2017)	-	229	3	232	0,1%
No recepción de PQRs (Desde 2017)	-	12	-	12	0,0%
Total general	40.434	152.252	49.227	241.913	100,0%

Fuente: Colombia TIC. Elaboración CRC

En consecuencia, la información obtenida por medio del Formato 4.1. resulta deficiente para que las entidades vinculadas al sector postal¹⁵, puedan determinar las principales fuentes de inconformidad de los usuarios del sector postal y, en este sentido, se materializa una asimetría en el manejo de esta información entre los usuarios, los OSP y las autoridades mencionadas.

3.1.4. Cambios tecnológicos

Los estudios desarrollados por la CRC en materia de comercio electrónico y economía digital¹⁶ han permitido diagnosticar los resultados del país en relación con la promoción del ecosistema digital. Dentro de sus hallazgos, este estudio permitió identificar que la adopción de nuevas tecnologías por parte de los usuarios tiene el potencial para incidir en la dinámica del consumo de servicios, entre otros, los postales y TIC¹⁷.

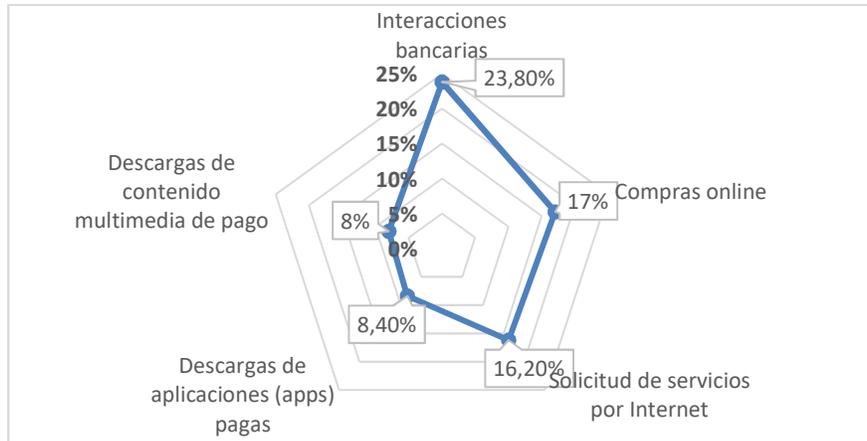
Por ejemplo, se identificó que en Colombia el teléfono celular es el principal dispositivo a través del cual se conectan los usuarios a Internet y que el motivo primordial para dicho uso son las actividades que implican interacción con el comercio electrónico, las interacciones bancarias, entendidas como consulta de saldos, transferencias y pagos de servicios (23,8%); las compras online (17%); y la solicitud de servicios por Internet (16,2%), que representan las principales razones de uso de la red, como lo evidencia el siguiente gráfico:

¹⁵ Ministerio de Tecnologías de la Información y las Comunicaciones (MinTIC), Comisión de Regulación de Comunicaciones (CRC) y Superintendencia de Industria y Comercio (SIC).

¹⁶ Hoja de Ruta regulatoria para el desarrollo de la economía digital en Colombia. Documentos del estudio disponibles para consulta en: <https://www.crcom.gov.co/es/pagina/hoja-ruta-economia-digital>

¹⁷ Contrato 053 de 2016 suscrito entre la Comisión de Regulación de Comunicaciones y la Unión Temporal ROCASALVATELLA-INFOMÉTRIKA.

Gráfico 3. Actividades realizadas cuando se conecta a Internet



Fuente: Estudio Comercio electrónico en Colombia (2017). Análisis integral y perspectiva regulatoria.

Lo anterior muestra que, con los avances tecnológicos y el surgimiento de nuevos canales de divulgación de información, se posibilita una multiplicidad de opciones para que los agentes compartan información. En concreto, sectores como el postal, podrían verse altamente beneficiados por la disponibilidad de opciones tecnológicas que permitan multiplicidad de opciones para la divulgación de información relacionada con la prestación de los servicios postales.

De igual forma, en el marco del estudio de economía digital, las empresas consultadas para este estudio identificaron tres conceptos fundamentales sobre los cuales se concentra el avance de la economía digital y que deben ser considerados al momento de implementar medidas tendientes a su promoción.

Uno de estos conceptos guarda relación con las nuevas maneras en que las empresas prestadoras de servicios establecen interacciones con el cliente final. Al respecto es importante destacar que más del 50% de las compañías consultadas consideraron que la digitalización de las interacciones entre empresas y usuarios puede mejorar los términos de estas relaciones, aportar en materia de calidad del servicio y lograr eficiencias derivadas de un marco de reglas y condiciones claras para los actores involucrados.

Gráfico 4. Nuevas maneras de interactuar con el cliente final como elemento fundamental en un entorno de economía digital



Fuente: Estudio Hoja de Ruta regulatoria para el desarrollo de la economía digital en Colombia.

Como consecuencia de lo anterior, y en línea con el objetivo de garantizar la cobertura integral en la protección de los derechos de los usuarios del sector postal, resulta evidente que el RPU Postal debe propiciar el uso y aprovechamiento de herramientas tecnológicas disponibles de cara a las nuevas dinámicas de los servicios postales, en el marco de la consolidación del ecosistema digital y, particularmente, si se identifican mecanismos que, apalancados en la apropiación de tales tecnologías, puedan permitir un ejercicio más eficiente de los derechos de los usuarios.

3.2. CONSECUENCIAS DEL PROBLEMA

Una vez presentadas las causas del problema identificado, la CRC procede a explicar por qué i) la dificultad de los agentes para identificar el marco regulatorio aplicable por la existencia de instrucciones adicionales al RPU vigente, ii) la ausencia de garantías de acceso eficiente a la información, como derecho de los usuarios del sector postal y, iii) el mayor costo de las funciones de regulación y de inspección, vigilancia y control en virtud de la indisponibilidad de información que permita monitorear objetivamente al sector y la aplicación de las normas en relación con el RPU Postal; configuran todas ellas el conjunto de consecuencias que resultan de la materialización del problema identificado.

3.2.1. Dificultad de los operadores postales y usuarios para identificar el marco regulatorio aplicable debido a la existencia de instrucciones adicionales al RPU vigente

Pese a que la Ley 1369 de 2009 asignó las facultades de formulación de política pública, inspección, vigilancia y control y regulación del sector postal, a MINTIC, la SIC y la CRC respectivamente, el Decreto

4886 de 2011 atribuyó la facultad de emitir instrucciones a la SIC en los temas de su competencia, como complemento de la regulación y la ley. En ejercicio de esta facultad, la SIC ha expedido ciertas obligaciones adicionales a las establecidas en la regulación y la ley, en relación con el deber de divulgación de información y notificaciones de las respuestas a las PQRs presentadas por los usuarios, que deben cumplir los operadores postales.

De esta manera, como ya se mencionó, la facultad de la SIC para emitir instrucciones se fundamenta en el Decreto 4886 de 2011¹⁸, a partir del cual a través del artículo 2.2.7.15 de la Resolución CRC 5050 de 2016, la CRC reconoció a la SIC la tarea de emitir instrucciones adicionales, las cuales se materializaron en la Circular Única. Como consecuencia de lo anterior, la SIC ha fijado instrucciones de obligatorio cumplimiento como, por ejemplo, que los OSP deben fijar un letrero en las ventanillas de las oficinas físicas de atención al usuario con la información que ellos especifican sobre el derecho que tienen los usuarios a presentar PQRs y solicitar indemnizaciones¹⁹; o la instrucción de que los OSP deben tener una cartelera (medidas: 50 x 40 cm) en un sitio visible con el listado de información establecido en el artículo 2.2.2.1. de la Resolución CRC 5050 de 2016.

Como resultado, la CRC se percató de que los OSP tienen dificultades para identificar el alcance de todas las disposiciones que los rigen, en la medida en que se han otorgado algunas competencias que

¹⁸ Decreto 4886 de 2011. "ARTÍCULO 13. FUNCIONES DE LA DIRECCIÓN DE PROTECCIÓN A USUARIOS DE SERVICIOS DE COMUNICACIONES. Son funciones de la Dirección de Investigación de Protección a Usuarios de Servicios de Comunicaciones:

1. Ejercer la supervisión de las instrucciones impartidas por la Superintendencia de Industria y Comercio en materia de protección de usuarios de los servicios de Comunicaciones.

(...):

¹⁹ Circular Única de la SIC. "2.1. Disposiciones Generales 2.1.1.

Información disponible al usuario 2.1.1.1.

Oficinas físicas de atención al usuario

En cada oficina de atención al usuario de que trata el artículo 32 del Régimen de Protección de los Derechos de los Usuarios de los Servicios Postales (en adelante RPUPO) se debe cumplir lo siguiente:

(...)

d). Aviso en Ventanilla En las oficinas físicas de atención al usuario, se debe fijar en un lugar visible, en cada una de las ventanillas o cubículos de atención al usuario, un letrero o aviso en el que se brinde, en letra fácilmente legible a simple vista, la siguiente información: "Usted tiene derecho a presentar peticiones, quejas, recursos o solicitudes de indemnización relacionadas con la prestación del servicio postal contratado.

(i) Si usted es remitente: puede presentar la solicitud de indemnización por pérdida, expoliación o avería, dentro de los diez (10) días calendarios siguientes a la recepción del objeto postal cuando se trate de servicios nacionales y seis (6) meses cuando corresponda a servicios internacionales. Lo anterior, sin perjuicio de que se pueda presentar la solicitud dentro de los cinco (5) días hábiles siguientes a la fecha en que tuvo conocimiento de la pérdida, expoliación o avería.

(ii) Si usted es destinatario: puede presentar la solicitud de indemnización por expoliación o avería dentro de los cinco (5) días hábiles siguientes al recibo del objeto postal".

Si no queda conforme con la respuesta que nosotros hemos brindado a su petición, queja o solicitud de indemnización cuenta con la posibilidad de impugnarla, interponiendo dentro de los diez (10) días hábiles siguientes a la notificación de la respuesta, el recurso de reposición y en subsidio de apelación".

podrían causar que algunas disposiciones en materia de protección de los derechos de los usuarios y divulgación de información puedan traslaparse y dificulten su observancia.

3.2.2. No se garantiza el acceso eficiente a la información, como derecho de los usuarios del sector postal

En virtud de la divulgación de información relacionada con las condiciones de prestación del servicio, la normatividad vigente hace exigible que este proceso solo se pueda surtir mediante cartelera informativas en formato físico en cada punto de atención. Sin embargo, tal disposición resulta problemática en dos sentidos: por un lado, esta obligación desconoce la posibilidad de implementación de nuevos medios tecnológicos para que los OSP cumplan con el deber de información a los usuarios y, por otro lado, se han evidenciado casos en los que los medios físicos no garantizan al usuario disponer de información actualizada, clara y concisa en relación con la prestación del servicio.

Los dos aspectos anteriores, llevan a que se materialice una asimetría de información en perjuicio de los usuarios toda vez que estos encuentran dificultades para el acceso a la información relacionada con la prestación del servicio.

Así mismo, la CRC se percató de que la actualización de la información en los medios físicos, cuando son el único mecanismo de divulgación de información, puede configurar altos costos a los OSP al momento de cumplir con el deber de información. Lo anterior reviste mayor importancia si se considera que, como resultado de las dinámicas de mercado, las condiciones de cobertura, plazo y precio pueden cambiar en el tiempo, por cuanto, para que los medios físicos registren estos cambios, es necesario que cada OSP reexpida la cartelera informativa y la distribuya a cada uno de sus puntos de atención a usuarios y de prestación del servicio, incluyendo sus aliados, debido a la estructura que la prestación de este tipo de servicio exige (capilaridad).

De esta forma, entre el momento en que se cambian las condiciones de prestación del servicio y el instante en que cada punto de atención logre actualizar su información en cartelera física, habrá transcurrido un periodo de tiempo (que puede ser de varios días en algunos casos) en el que el usuario no logra acceder a información veraz y actualizada por lo que se materializa en su contra una asimetría de información.

3.2.3. Mayores costos de expedir regulación y de hacer inspección, vigilancia y control

La información es un insumo fundamental al momento de adelantar monitoreo del sector y permite a las entidades tomar decisiones acordes con sus facultades legales. De esta forma, la actividad regulatoria, de formulación de política pública y de inspección, vigilancia y control se ve potencializada por la disponibilidad y uso eficiente de información estratégica.

Teniendo presente lo anterior, la CRC divulgó el Régimen de Reporte de Información Periódica²⁰ con el fin de capturar información estratégica que facilite el cumplimiento de sus encargos misionales y el de otras entidades vinculadas al sector.

Ahora bien, debido a la indisponibilidad de información que permita monitorear objetivamente al sector postal en términos de la aplicación de las normas relacionadas con el RPU Postal, las autoridades involucradas perciben un mayor costo de expedir regulación, formular política pública sectorial y de cumplir las funciones de inspección, vigilancia y control.

Por otro lado, las disposiciones normativas vigentes en materia de divulgación de información al usuario privilegian los mecanismos tradicionales y, en ese sentido, implican un bajo aprovechamiento de mecanismos de divulgación alternativos haciendo uso de nuevas tecnologías. Con lo anterior, la nueva regulación que se pueda expedir en materia de protección a usuarios podría enfrentarse a escenarios de divulgación deficiente, materializando así una barrera para que tanto usuarios como operadores alcancen un nivel adecuado de conocimiento y comprensión de sus obligaciones y derechos en el marco de los servicios postales prestados.

Por último, la evidencia de que existen asimetrías en el derecho al acceso a la información para remitentes y destinatarios de servicios postales, implica una dificultad en el ejercicio de las facultades de inspección, vigilancia y control, en virtud de que tales asimetrías no se corresponden con los principios en materia de *"igualdad de trato a los usuarios de los servicios postales que estén en condiciones análogas"*²¹ y en relación con el deber de otorgar a los usuarios *"información clara, veraz, suficiente, precisa, completa, oportuna y gratuita, acerca de las características del servicio ofrecido, sus condiciones de prestación, haciendo referencia específica a su calidad y a las tarifas ofrecidas, con el fin de que los usuarios formen su consentimiento de manera libre y con todos los elementos necesarios para tomar la decisión de contratar los servicios ofrecidos por el operador postal"*²².

4. DIAGNÓSTICO Y MAGNITUD DEL PROBLEMA

La CRC realizó un análisis preliminar a partir de información del sector y de los reportes de información periódica que adelantan los OSP. A partir de estos elementos esta Comisión elaboró el documento denominado "Formulación del Problema", el cual fue objeto de comentarios y recomendaciones de agentes del sector y que permitieron asegurar que esta formulación fuese fiel a las dificultades que enfrentan tanto los operadores de servicios postales, como los usuarios y las entidades relacionadas, en las materias que trata el RPU de los servicios postales.

²⁰Capítulo 3 del Título de Reportes de Información de la Resolución CRC 5050 de 2016.

²¹ Artículo 24 de la Ley 1369 de 2009. Derechos de los usuarios.

²² Artículo 2.2.2.1 de la Resolución CRC 5050 de 2016. Deber de información.

Revisión del régimen de protección a usuarios del sector postal	Cód. Proyecto: 2000-71-11	Página 18 de 43	
	Actualizado: 31/10/2018	Revisado por: Diseño Regulatorio	Revisión No. 4
Formato aprobado por: Relacionamiento con Agentes: Fecha de vigencia: 24/08/2018			

Una vez formulado el problema a resolver en la fase 1 de RPU Postal, fueron convocadas mesas de trabajo con la Dirección de Investigaciones de Protección de Usuarios de Servicios de Comunicaciones de la SIC, los gremios del sector postal de giros postales así como sus OSP agremiados, con el fin de conocer sus apreciaciones en relación con el RPU Postal vigente y la magnitud de las problemáticas asociadas, a la luz de las nuevas dinámicas del mercado y los avances tecnológicos que se han presentado desde la expedición de la Resolución CRC 3038 de 2011. Adicionalmente, se han sostenido comunicaciones con la Subdirección de Vigilancia y Control de servicios postales del MINTIC durante el desarrollo del presente proyecto regulatorio. A continuación, se ponen de presente algunos de los hallazgos encontrados por la CRC en cada uno de estos espacios.

4.1. HALLAZGOS DE LAS MESAS DE TRABAJO CON OSP

En las mesas de trabajo desarrolladas con OSP la CRC estableció, desde la perspectiva de estos actores, los aspectos que pueden generar inconvenientes para el cumplimiento de las obligaciones que les impone la normatividad vigente en materia de protección de los usuarios de servicios postales.

De esta manera, respecto a la fase 1 del proyecto regulatorio de revisión del RPU Postal, en donde se determinó que el problema a resolver es *"asimetrías de información en las diferentes interacciones entre agentes que participan en el sector"*, los OSP perciben una *dispersión normativa* en razón a que, a pesar de que la SIC no tiene facultades regulatorias, las obligaciones que ha impuesto a través de su Circular Única amplían el marco regulatorio, dificultando la identificación del alcance de todas las disposiciones que los rigen y generando en algunos casos traslape con las medidas establecidas por la CRC en ejercicio de sus funciones.

Aunado a lo anterior, arguyeron que, debido a que la SIC es muy estricta en el cumplimiento de las instrucciones emitidas a través de la mencionada circular única, proponen que el deber de información se aplique de conformidad con la ubicación geográfica, el tipo y la infraestructura del establecimiento que cada OSP tenga, debido a que, por la relación de colaboración que tienen con terceros para que se amplíe su capilaridad en el país, se les dificulta exigir el cumplimiento de todas las instrucciones en todos los establecimientos. Esto, además, disminuiría la cantidad de sanciones impuestas por parte de la SIC a los OSP por su inobservancia.

Por otra parte, aseguraron que el trámite de PQRs no es claro y adolece de vacíos. En ese sentido, existen diferencias en las tipologías definidas por la SIC (establecidas en su Circular Única) y las tipologías definidas por la CRC (Res. CRC 5076 de 2017). El siguiente cuadro muestra estas diferencias y señala en rojo aquellas tipologías que no se encuentran en las dispuestas por la otra entidad (por ejemplo, *"No recepción de PQR"* se encuentra en la Res. 5076 de 2017 de la CRC, pero no es considerada por la Circular Única de la SIC):

Tabla 2. Tipologías de PQRs definidas por la SIC y CRC

Circular Única SIC	Resolución CRC 5076 de 2017
Avería del objeto postal	Avería del objeto postal
Deficiencias en la atención al usuario	Deficiencias en la atención al usuario

Expoliación del objeto postal	Expoliación del objeto postal
Incumplimiento en tiempos de entrega	Incumplimiento en tiempos de entrega
Otros	Otros
Pérdida del objeto postal	Pérdida del objeto postal
Incumplimiento reexpedición	Incumplimiento reexpedición
Cumplimiento de una orden de la SIC	No recepción de PQR
Publicidad y/o ofertas sobre los servicios ofrecidos y tarifas	Deficiente información al usuario
Suplantación o fraude en la entrega de objetos postales	

Fuente: Elaboración CRC a partir de información de la SIC (Circular Única) y CRC (Res. 5076 de 2017)

Así, en términos generales, las deficiencias en el tratamiento y clasificación de PQRs que señalaron los OSP en las mesas de trabajo obedecen a aspectos tales como i) la falta de claridad en los derechos y acciones que puede ejercer cada tipo de usuario (remitente y destinatario); ii) la falta de claridad en las referencias que se hacen de los términos “queja” y “reclamo” cuando se presenten respecto de la prestación de los servicios postales; iii) la existencia de dudas frente a la inclusión o no de peticiones o reclamos relacionados con la prestación de servicios no postales en la denominación de PQRs que se encuentran regulados por la CRC; iv) la falta de claridad en la aplicación del régimen de indemnizaciones al servicio postal de pago dada la naturaleza del servicio; v) la falta de claridad por parte de los usuarios sobre la materialización de los recursos de las PQRs, en la medida en que en el recurso incluyen hechos diferentes a los expuestos en la primera petición; vi) el formulario para presentar PQRs requiere el diligenciamiento de información del usuario que es innecesaria; y vii) las tipologías definidas por la SIC para asignación del Código Único Numérico (CUN) y las definidas en la Resolución CRC 3038 de 2011 para el reporte de información no son aplicables a la prestación del servicio de postales de pago.

Finalmente, y de manera general, los OSP aseguraron que la regulación vigente en la actualidad no tiene en consideración las especificidades de la naturaleza de ese servicio postal, por cuanto hay varias medidas regulatorias en las que no es claro el alcance que tienen y otras que simplemente no les son aplicables.

Adicionalmente, se solicitaron reuniones con algunos OSP para conocer en detalle la logística del modelo de negocio que han adoptado, los mecanismos que han implementado para dar atención al usuario, los tipos de servicios postales y la forma en la que los ofrecen y prestan, el aprovechamiento de las tecnologías de la información en dicha prestación y posibles innovaciones en las que estén trabajando, entre otros.

4.2. HALLAZGOS Y EVIDENCIAS A PARTIR DE LAS MESAS DE TRABAJO CON LA SIC

Como ya se mencionó, la CRC también desarrolló mesas de trabajo con la Dirección de Investigaciones de Protección de Usuarios de Servicios de Comunicaciones de la SIC, con el objetivo de que comentaran cuáles son las quejas o recursos que más interponen los usuarios y que se facilitara el intercambio de información relevante relacionada con la protección al consumidor de los servicios postales en el transcurso de la revisión del Régimen de Protección de los Usuarios que adelanta esta Comisión.

Así las cosas, respecto a la fase 1 del proyecto regulatorio de revisión del régimen de protección a usuarios del sector postal, la SIC expuso que los temas principales para tener en cuenta son: i) la afectación de los derechos de los usuarios de servicios postales cuando se prestan los servicios complementarios de casilleros virtuales a través de terceros en el exterior; ii) la asimetría en los derechos que cada tipo de usuario tiene y las acciones que pueden iniciar; iii) la presunta comisión del delito de fraude en la reclamación de un giro postal, dada las limitaciones en las medidas de seguridad que tienen algunos OSP, sin contar que en algunos casos no cuentan con dispositivo biométrico de reconocimiento de huella dactilar en todos los establecimientos a través de los cuales se prestan servicios postales²³; iv) la indisponibilidad del dinero en los establecimientos en los que se presta el servicio postal de pago, a pesar de que en la actualidad están cumpliendo con los indicadores exigidos por el MINTIC y v) aproximadamente desde diciembre de 2014, la SIC no exige reporte periódico de información a los OSP.

Finalmente, la SIC allegó a la Comisión una relación de las causas principales por las que los usuarios formulan quejas y reclamaciones en relación con la prestación de servicios postales, así como algunos actos administrativos a través de los cuales se sancionan las trasgresiones al régimen de protección a usuarios de servicios postales y las instrucciones que de manera complementaria han emitido a través de su Circular Única.

4.3. ANÁLISIS DE HABILITACIONES Y LICENCIAS OTORGADAS POR MINTIC

Antes de la expedición de la Ley 1369 de 2009, el régimen de servicios postales había sido definido por el Decreto 229 de 1995, en el cual se describieron como servicios postales los de correos nacionales e internacionales y el servicio de mensajería especializada, los cuales podían ser prestados por empresas establecidas para este fin y que contaran con licencias de habilitación otorgadas por el MINTIC. Una vez entró en vigencia el régimen de servicios postales contemplado en la Ley 1369 de 2009, se reconocieron las nuevas dinámicas del sector y se modificaron los tipos y la forma en la que se prestan dichos servicios para lo cual se estableció una nueva clasificación: servicio de correo, servicios postales de pago y el servicio de mensajería expresa.

De esta manera, al expedir la CRC el RPU Postal vigente, mediante la Resolución CRC 3038 de 2011, compilada en el Capítulo 2 del Título II de la Resolución CRC 5050 de 2016, aproximadamente 2 años después de la entrada en vigencia de la Ley 1369 de 2009, el término de transición establecido para los OSP que hayan decidido continuar con la licencia para prestar los servicios postales bajo el régimen del Decreto 229 de 1995, continuaba vigente, por cuanto las medidas regulatorias que expidió la CRC en materia de protección de usuarios también debía contemplar a los consumidores de estos servicios.

²³ Esto, a pesar de que el Ministerio de Tecnologías de la Información y las Comunicaciones (MINTIC), en ejercicio de la facultad otorgada a través del parágrafo segundo del artículo 4 de la Ley 1369 de 2009, y teniendo en consideración la recomendación 26 del Grupo de Acción Financiera de Latinoamérica (GAFILAT), estableció las reglas relativas al sistema de Administración del Riesgo de Lavado de Activos y Financiación del Terrorismo (SARLAFT) para los operadores postales de pago, por tratarse de la prestación de un servicio de transferencia de dinero del público. Resolución MINTIC 2564 del 6 de diciembre de 2016.

Revisión del régimen de protección a usuarios del sector postal		Cód. Proyecto: 2000-71-11		Página 21 de 43	
		Actualizado: 31/10/2018		Revisado por: Revisión No. 4	
				Diseño Regulatorio	
Formato aprobado por: Relacionamiento con Agentes: Fecha de vigencia: 24/08/2018					

Sin embargo, de conformidad con el concepto emitido el 13 de septiembre de 2018 por la Subdirección de asuntos postales del MINTIC, actualmente no existe ninguna licencia vigente que haya sido otorgada para la prestación de servicios postales del régimen establecido en el Decreto 229 de 1995.

Ahora bien, considerando que la simplificación de la regulación es fundamental para dinamizar los mercados, incentivar la inversión y despejar dudas sobre las disposiciones normativas que se deben cumplir, esta Comisión incluyó en su Agenda Regulatoria 2018-2019 una iniciativa orientada a simplificar la regulación expedida por la CRC para los sectores TIC y postal mediante la aplicación de una metodología que atiende dos frentes: el primero, la identificación de las medidas regulatorias que se encuentren en desuso por evolución tecnológica, evolución del mercado, duplicidad normativa y transitoriedad normativa; y el segundo, una lista de priorización de la normatividad que debe ser revisada en un horizonte de tiempo razonable, la cual fue construida de manera conjunta entre el sector y el regulador.

Bajo este enfoque, consciente de que el RPU Postal actual incluye referencias y medidas regulatorias para el servicio de mensajería especializada, del cual ya no hay licencias vigentes, a través de este proyecto regulatorio, la CRC analizó la posibilidad de eliminar dichas disposiciones por cumplirse el criterio de evolución del mercado, convirtiéndolas en normatividad en desuso.

Como resultado del análisis descrito se determinó que tales disposiciones se deben suprimir del marco regulatorio, sin embargo, este proceso de simplificación normativa será abordado por el proyecto regulatorio denominado "*Diseño y aplicación de la metodología para la simplificación del marco regulatorio de la CRC*", a través del cual se eliminarán todos los artículos de la Resolución CRC 5050 de 2016 que se encuentren en desuso por cualquiera de los cuatro criterios mencionados.

5. ALCANCE Y OBJETIVO DE LA INTERVENCIÓN

Si bien es claro que el problema que se pretende resolver a través del presente proyecto regulatorio es la existencia de "*Asimetrías de información en las diferentes interacciones entre agentes que participan en el sector postal*", debe tenerse en cuenta que el alcance de las competencias regulatorias otorgadas por la Ley 1369 de 2009 a la CRC, limita las acciones de intervención directa que puede adelantar esta Entidad para eliminar las causas del problema o reducir su impacto.

Por tanto, para definir el alcance y objetivo de la intervención regulatoria es necesario verificar previamente las acciones adoptadas por las autoridades competentes, así como el espectro regulatorio aplicable a cada una de las causas planteadas en la sección 3.1 del presente documento.

De esta manera, tal y como se describió en el numeral 3.1.2 del presente documento, frente a las facultades legales atribuidas a la CRC mediante la Ley 1369 de 2009, el numeral 3 del artículo 20, es claro en establecer que esta Comisión está completamente facultada para emitir tanto regulación particular como general en relación con el régimen de protección de usuarios. Al tenor literal determina:

Revisión del régimen de protección a usuarios del sector postal	Cód. Proyecto: 2000-71-11	Página 22 de 43	
	Actualizado: 31/10/2018	Revisado por: Diseño Regulatorio	Revisión No. 4
Formato aprobado por: Relacionamiento con Agentes: Fecha de vigencia: 24/08/2018			

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

(...)

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

(...)"

En virtud de lo anterior, en relación con la *percepción de dispersión normativa* como causa del problema identificado, es de recordar que, tal y como se definió en el numeral 3.1.1 del presente documento, esta causa se desprende, por una parte, de las facultades otorgadas al MINTIC, SIC y CRC conforme la Ley 1369 de 2009 y, por otra parte, del articulado de la Resolución CRC 3038 de 2011, que reconoció a la SIC la labor especial de impartir las instrucciones que considerara pertinentes para que los OSP adoptaran las medias necesarias para mejorar los procesos de atención al usuario, actuando así de conformidad con lo dispuesto por el Decreto 4886 de 2011. Tales instrucciones han sido impartidas por la SIC a través de su Circular Única.

Ahora bien, también es importante recordar que, tal y como se expuso en la sección 3.1.1. de este documento, el análisis adelantado por esta Comisión encontró que las disposiciones de la SIC en materia de protección de los usuarios de servicios postales tienen un carácter de complementariedad con el RPU Postal expedido por la CRC.

Sin embargo, reconoce esta Comisión que la situación descrita lleva a que se materialice la *percepción de dispersión normativa* enunciada, por lo cual, el alcance de la intervención que desarrollará la CRC se centrará en identificar una estrategia regulatoria que disminuya o elimine esta causa mediante la revisión de disposiciones del RPU Postal que permitan a los agentes del sector una correcta identificación de la normatividad vigente y una percepción de integralidad sin perjuicio de que disposiciones de otras entidades complementen el RPU Postal.

Así mismo, frente a la causa "*Clasificación insuficiente de tipologías de PQRs en el Régimen de Reportes de Información*", con el objeto de atender a los fines que motivaron la expedición del mencionado régimen de reporte, para la CRC resulta facultativa y discrecional la decisión de adelantar modificaciones a los requerimientos de información establecidos.

Ahora bien, el análisis de la clasificación de PQRs en las disposiciones de la Circular Única de la SIC y en el Formato 4.1. de la Resolución CRC 5076 de 2017, llevó a determinar que, ambas disposiciones atienden a fines distintos. Así, mientras que la clasificación de la SIC define las tipologías sobre las

cuales se debe asignar el Código Único Numérico -CUN-, las tipologías definidas por la CRC en el Formato 4.1. PQRs POSTALES que hace parte del Régimen de Reportes de Información Periódica, tiene como fin lograr la mejor caracterización posible de los aspectos sobre los cuales los usuarios de servicios postales manifiestan inconformidad con el fin de que esta información sirva como insumo para la formulación de diagnósticos y propuestas regulatorias futuras.

En consecuencia, la CRC podrá proponer alternativas regulatorias tendientes a mejorar los mecanismos de reporte de información y que procuren optimizar los instrumentos dispuestos para lograr una mayor calidad en la información reportada por los OSP.

En relación con los “cambios tecnológicos” como causa del problema identificado, a partir de lo expuesto en el numeral 3.1.4 se observa que la creciente penetración de medios tecnológicos incide en el consumo de servicios postales, lo que conlleva a que debe existir un régimen que promueva el ecosistema digital y garantice un entorno en el que las nuevas dinámicas en la prestación de servicios impliquen el surgimiento de nuevos escenarios en la relación operador – usuario, es decir, debe continuar desarrollándose como un complemento necesario para las nuevas formas de prestación de servicios, con el fin de evitar el rezago en la protección de los derechos.

En línea con lo anterior, y atendiendo a los preceptos de mejora regulatoria y eficiencia normativa, la CRC encuentra pertinente formular alternativas regulatorias que i) permitan atender a las nuevas realidades de mercado y de negocio, ii) que actúen en línea con la misión de la CRC de promover la interacción y el empoderamiento de los agentes del ecosistema digital para maximizar el bienestar social, iii) que contribuyan a la materialización de la visión de la Entidad: “*la CRC orientará las decisiones de los agentes del ecosistema digital en un entorno abierto, transparente y participativo, gracias a la comprensión de las dinámicas propias de dicho ecosistema*” y, iv) que garanticen plenamente la protección de derechos de los usuarios de servicios postales en Colombia.

De esta manera, una vez evidenciado el ámbito de cada una de las causas identificadas frente al problema a resolver, así como las acciones adoptadas por las distintas autoridades competentes y el diagnóstico de magnitud del problema presentado, se encuentra que el marco de intervención para la fase 1 de la revisión del RPU Postal debe enfocarse en tratar aspectos generales, cuya implementación regulatoria no se vea afectada ni guarde relación con los resultados del estudio *Revisión de la Definición de los Mercados Relevantes del sector postal*, que actualmente adelanta la Comisión.

Así, para esta primera fase, la CRC consideró como objetivo general definir una estrategia regulatoria que permita reducir las asimetrías de información en las diferentes interacciones entre agentes que participan en este sector. Para lograr tal objetivo, la Comisión identificó dos (2) temáticas principales sobre las cuales se propondrán las alternativas regulatorias que pueden contribuir a atender el problema identificado atacando sus causas, a saber:

1. Mecanismos de divulgación de información y notificación.
2. Clasificación de PQRs en el régimen de reporte de información.

Para la fase 2 de Revisión de RPU Postal se observarán todos aquellos aspectos relacionados con la protección de los derechos de los usuarios que deben atenderse una vez se tenga la estructura de mercado definida y las nuevas dinámicas del sector a la luz de las innovaciones recientes.

De esta manera, al respecto de la causa *"Extensión del Principio de Inviolabilidad del objeto postal a la información provista a los diferentes usuarios de los servicios postales"*, el análisis preliminar de la CRC llevó a determinar que las alternativas regulatorias que podrían atender a esta causa incorporaban tangencialmente aspectos que serán objeto de la *Revisión de la Definición de los Mercados Relevantes del sector postal*, motivo por el cual, estas alternativas serán estudiadas y eventualmente formuladas en la fase 2 de la revisión del RPU Postal, es decir, una vez culmine el proyecto de definición de mercados en mención.

6. ANÁLISIS DE IMPACTO NORMATIVO – AIN

Dándole aplicación a la política establecida en el documento CONPES 3816 de 2014 de obligatorio cumplimiento para los procesos de elaboración, expedición y revisión de reglamentos técnicos, según lo establece el artículo 2.2.1.7.3.15 del Decreto 1074 de 2015 (Decreto Único Reglamentario del Sector Comercio, Industria y Turismo), la CRC incorporó la metodología de Análisis de Impacto Normativo (AIN) en su actividad regulatoria, la cual busca fortalecer la confianza, efectividad y transparencia en la emisión de normatividad realizando pruebas piloto durante 2016. A continuación, se presenta el ciclo de aplicación de AIN en la CRC:

Gráfico 5. Etapas del Análisis de Impacto Normativo



Teniendo en consideración cada una de las etapas del ciclo de aplicación del AIN en la CRC, a continuación, se explica con detenimiento cada una de las actividades desarrolladas durante este proyecto regulatorio, en cumplimiento de dichas etapas:

1. Identificación del problema:

La CRC invitó a OSP, gremios y demás interesados a participar en mesas de trabajo que se desarrollaron durante el primer semestre de 2018, con el fin de identificar las dificultades y problemáticas que enfrentan todos los intervinientes en los servicios postales. Como resultado de la información recopilada, la CRC elaboró el documento de Formulación del Problema que fue publicado el 3 de julio de 2018 para socialización y comentarios del sector, entidades gubernamentales y demás interesados.

2. Definición de objetivos del análisis:

En consideración de las observaciones planteadas por los OSP al documento de Formulación del Problema, la CRC definió los objetivos a cumplir en relación con la fase 1 del proyecto de revisión del RPU Postal.

3. Definición de alternativas regulatorias:

A partir de los análisis y diagnósticos preliminares, las evidencias aportadas por distintos OSP y las entidades de inspección, vigilancia y control, y en línea con los objetivos regulatorios, la CRC estableció para la fase 1 de revisión del RPU Postal, dos (2) temas generales sobre los que se enfoca la propuesta regulatoria que se presenta a través de este documento.

4. Evaluación y comparación de opciones:

Para cada uno de los temas formulados, la CRC proyectó distintas alternativas regulatorias que fueron objeto de evaluación y calificación bajo criterios objetivos. El resultado de este proceso fue la selección de una alternativa específica para cada una de las temáticas tratadas, las cuales serán implementadas en la propuesta regulatoria que aquí se presenta.

El desarrollo metodológico de esta evaluación será explicado en las secciones siguientes de este documento.

Ahora bien, una vez se surtió esta etapa de análisis, la CRC invitó a los OSP a participar de un taller de socialización 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 OSP en el marco de este taller fueron un insumo definitivo para ultimar detalles de la propuesta regulatoria.

Con la publicación del presente documento soporte y del proyecto de resolución para la fase 1 de la Revisión del RPU Postal, se activa el término legal (15 días hábiles) para que los OSP, gremios y demás partes interesadas, formulen comentarios.

5. Adopción de la medida regulatoria

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 estos comentarios que también será publicado con la versión definitiva de la resolución.

6. Análisis de resultados actuales Vs. Resultados esperados

La metodología de AIN establece que toda implementación regulatoria debe considerar un mecanismo de evaluación de resultados tras 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 ésta atiende a los objetivos que la fundamentaron.

6.1. CONSIDERACIONES METODOLÓGICAS PARA LA REALIZACIÓN DEL AIN

A la luz del procedimiento de AIN que se explicó en el título anterior, a continuación, se abordará en detalle la implementación metodológica del punto **4. Evaluación y comparación de opciones** para la fase 1 de la Revisión de RPU Postal.

Esta metodología es fundamental porque permite comparar las alternativas identificadas y su efectividad e impacto en la resolución del problema identificado. En el presente proyecto regulatorio se escogió la metodología multi-criterio teniendo en cuenta que no se dispone de información para cuantificar monetariamente los efectos de la intervención.

Es importante resaltar que el análisis multi-criterio es una herramienta que ayuda a tomar decisiones de una manera transparente y sistemática y que configura una opción técnicamente robusta. Su fortaleza radica en su capacidad para presentar beneficios que sin ser cuantificados pueden ser introducidos en el análisis para la toma de decisiones.

El análisis multi-criterio supone identificar los objetivos de la intervención y determinar todos los criterios que podrían llevar a establecer que dichos objetivos se cumplirán. Los criterios se ordenan y se les otorga un factor de ponderación, de acuerdo con su importancia, atendiendo a la finalidad que busca el presente proyecto regulatorio.

Los criterios deben evidenciar el cumplimiento de los objetivos planteados en el presente proyecto regulatorio, respecto de cada una de las alternativas identificadas. Además, deben ser claramente definidos para que se trate de eliminar al máximo cualquier posibilidad de subjetividad en ellos.

Es así como a continuación se procede a la definición de cada uno de los criterios en virtud de los cuales será realizado el análisis del impacto normativo frente a las alternativas descritas en el numeral anterior.

7. CRITERIOS DE EVALUACIÓN Y ALTERNATIVAS REGULATORIAS IDENTIFICADAS DENTRO DEL PROYECTO

En esta sección se explicará en detalle la implementación metodológica para las dos temáticas que comprenden la fase 1 de revisión del RPU Postal.

7.1. TEMA 1. MECANISMOS DE DIVULGACIÓN DE INFORMACIÓN Y NOTIFICACIÓN

7.1.1. Definición de criterios

De la revisión del RPU Postal, la CRC identificó que actualmente se encuentran privilegiados los mecanismos tradicionales para la publicación de información y notificación de respuestas a las PQRs presentadas por los usuarios, esto es, papelería, carteleras e impresiones, y se limita la adopción tecnológica.

Por ello, nace la necesidad de analizar la pertinencia de incorporar el uso de herramientas tecnológicas que permitan mejorar los mecanismos empleados para suministrar información a los usuarios en los momentos de interacción con los OSP, esto con el objetivo de incrementar la eficiencia en la prestación de los servicios postales, así como en el acceso a la información relevante al usuario, frente a sus deberes, derechos y las características de los servicios contratados.

CRITERIOS DE IMPORTANCIA ALTA

Criterio 1: Acceso a la información. Este criterio atiende a la necesidad de evaluar si la alternativa regulatoria garantiza al usuario el acceso a la información. Es uno de los criterios más importantes a la hora de evaluar las tres alternativas regulatorias que se propondrán más adelante.

Criterio 2: Veracidad de la información. Este criterio busca identificar en qué porcentaje la alternativa regulatoria permite que la información brindada por los OSP sea veraz, en el entendido de que corresponda siempre a la verdad y atienda la prohibición de difusión de publicidad engañosa.

Criterio 3: Oportunidad de la información. Busca evaluar si la alternativa regulatoria permite que la información divulgada y las posibles notificaciones son oportunas para los usuarios.

CRITERIOS DE IMPORTANCIA MEDIA

Criterio 4: Suficiencia de la información. Se estableció este criterio con el fin de determinar si la alternativa regulatoria permite que la información divulgada sea suficiente, es decir que la cantidad de información es adecuada y corresponde a la que el usuario realmente necesita.

Criterio 5: Menos Costos para el OSP. Busca identificar si la alternativa regulatoria impacta positivamente en los costos del OSP, es decir que su implementación es menos costosa, teniendo en cuenta que no se desea imponer nuevas cargas a los operadores.

Criterio 6: Menos Costos para la administración. Busca identificar si la alternativa regulatoria impacta positivamente en los costos de la administración, es decir que su implementación genera menos costos para la administración, entendida como el Estado.

Criterio 7: Enfoque de Simplificación de la alternativa regulatoria. En atención a que, como ya se mencionó, el Departamento Nacional de Planeación -DNP- emitió el CONPES²⁴ 3816 de 2014, en virtud de la recomendación formulada por la Organización para la Cooperación y el Desarrollo Económico -OCDE-²⁵, titulado "*Mejora Normativa: Análisis de Impacto*", documento cuyo objetivo central es sentar las bases para institucionalizar el Análisis de Impacto Normativo (AIN) en la etapa temprana del proceso de emisión de las normas desde las entidades del Gobierno Nacional.

Criterio 8: Claridad de la información. Este criterio atiende a la necesidad de identificar si con la alternativa regulatoria permite que la información brindada a los usuarios es clara.

Criterio 9: Tendencias de uso y acceso a la información. Corresponde a identificar si la alternativa regulatoria reconoce las tendencias actuales del mercado, esto, teniendo en cuenta las nuevas dinámicas demostradas en el punto 3.1.4 del presente documento.

En consecuencia, con los elementos anteriormente mencionados, manifiesta la necesidad de actuaciones regulatorias que jueguen un papel dinamizador, se hace necesaria la evaluación de las alternativas que se proponen en el presente documento y que tienen como fin atacar el problema de las "*Asimetrías de información en las diferentes interacciones entre agentes que participan en el sector*", las cuales deben estar alineadas con los elementos que caracterizan los frentes de trabajo de la regulación y que bien han identificado los OSP.

Para tal evaluación, la Comisión asignó a cada criterio una ponderación que señale su impacto, de cero (0) a diez (10), donde de cero (0) a tres (3) es bajo ■; de cuatro (4) a siete (7) es medio ■; y de ocho (8) a diez (10) es alto ■.

I. Ponderación de criterios.

Atendiendo a que el problema identificado con ocasión del presente proyecto regulatorio es "*Asimetrías de información en las diferentes interacciones entre agentes que participan en el sector*", los criterios previamente descritos, fueron ponderados así:

²⁴ Consejo Nacional de Política Económica y Social

²⁵ OCDE (2014), Estudio de la OCDE sobre la política regulatoria en Colombia: Más allá de la simplificación administrativa, OCDE publishing. <http://dx.doi.org/10.1787/9789264201965-es>

Tabla 3. Ponderación de criterios para el Tema 1

CRITERIO	PONDERACIÓN (DE 0 A 10)
1. La alternativa garantiza de forma permanente el acceso a información al usuario.	10
2. La alternativa garantiza de forma permanente la veracidad de la información.	10
3. La alternativa garantiza de forma permanente la oportunidad de la información.	8
4. La alternativa garantiza de forma permanente la suficiencia de la información.	7
5. Es menos costoso para el operador implementar la alternativa regulatoria	7
6. Es menos costoso para la administración después de implementada la alternativa regulatoria	7
7. Enfoque de simplificación de la alternativa regulatoria	7
8. La alternativa garantiza de forma permanente la claridad de la información.	6
9. La alternativa reconoce las tendencias de uso y acceso a la información de proveedores de servicios.	5

Fuente: Elaboración CRC

7.1.2. Alternativa 1. Mantener los medios físicos como único medio de divulgación y notificación posible

En cualquier análisis de impacto normativo debe considerarse como alternativa mantener la condición actual, sin variación, lo cual en este caso supondría que la CRC no cambie las condiciones regulatorias actuales frente al deber de información que tienen los OSP, es decir, la disposición contenida en el artículo 2.2.2.1 del Capítulo 2 del Título II de la Resolución CRC 5050 de 2016, según la cual los operadores deben suministrar a los usuarios información clara, veraz, suficiente, precisa, completa, oportuna y gratuita, acerca de las características del servicio ofrecido, sus condiciones de prestación, haciendo referencia específica a su calidad y a las tarifas ofrecidas, no sería objeto de modificación alguna.

Lo mismo sucedería con el artículo 2.2.7.9 del Capítulo 2 del Título II de la citada resolución, que establece el procedimiento para la notificación de las decisiones, el cual, hoy en día indica que los OSP podrán determinar mecanismos alternos de notificación, quienes tienen el deber de garantizar de manera efectiva el conocimiento de la decisión por parte del usuario, pero dichos mecanismos no se encuentran plenamente señalados por esta Comisión ni se indican cuáles son los requisitos mínimos que deben cumplir.

De conformidad con lo anterior, es necesario indicar que actualmente los OSP cumplen con esta obligación a través de la utilización de medios físicos, entendidos como carteleras, impresiones, folletos, papelería, etc.).

Es así como, en caso de elegir esta alternativa, no se realizaría intervención regulatoria alguna en el presente proyecto, lo cual no obsta para que esta actividad pueda ser realizada en el futuro. Se hace

necesario contemplar esta opción, de modo que se tenga la posibilidad de compararla con las demás alternativas de intervención identificadas.

Como consecuencia de la elección de esta alternativa, esta Comisión encontró que no se promovería el uso de mecanismos alternos a los medios físicos para cumplir con el deber de información en relación con la prestación de los servicios; lo anterior, en virtud de lo dispuesto en el numeral 2.1.1.1 literal b de la Circular Única de la SIC, el cual actualmente establece que los OSP deben tener una cartelera informativa (mínimo de 50 x 40 cm) en los puntos de atención a los usuarios.

7.1.3. Alternativa 2. Definir nuevas tecnologías como el único medio de divulgación y notificación posible

Esta alternativa regulatoria consiste en cambiar las condiciones regulatorias establecidas en los artículos 2.2.2.1. y 2.2.7.9 del Capítulo 2 del Título II de la Resolución CRC 5050 de 2016, en relación con los mecanismos tradicionales de divulgación de información, que se sustituirían por mecanismos tecnológicos.

Lo anterior quiere decir que se eliminaría la posibilidad que tienen actualmente los OSP de divulgar información a través de mecanismos físicos y en su lugar se establecerían las herramientas tecnológicas como único medio de divulgación de información permitido, lo cual las promocionaría de forma acelerada, excluyendo a la población que aún no cuenta o no tiene acceso a dichos medios.

La CRC evidenció que la consecuencia de esta alternativa es que los OSP solamente podrían cumplir con el deber de divulgación de información y notificar sus decisiones a través de los medios tecnológicos que sean designados para tal fin.

Adicionalmente, es posible que la implementación de esta alternativa regulatoria imponga barreras a la entrada de nuevos OSP, en virtud de los costos que podrían significar estos mecanismos de divulgación.

7.1.4. Alternativa 3. Permitir nuevas tecnologías además de las opciones de divulgación en físico existentes

Esta opción de intervención regulatoria permitiría que, además de los medios físicos establecidos para la divulgación de información y notificación de las decisiones a las PQRs presentadas, se implemente el uso de nuevas tecnologías.

Lo anterior significa que, atendiendo a las dificultades relacionadas con la infraestructura en cada punto de atención a usuarios, punto de venta y centro de prestación de servicio, para cumplir con el deber de divulgación de información, los OSP podrían hacer uso de carteleras físicas o digitales, cumpliendo con las condiciones mínimas de información para tales efectos.

Para el caso de las notificaciones de las decisiones a las PQRs presentadas por los usuarios, se definen expresamente como mecanismos alternos el servicio de mensajería expresa, la notificación en línea a través de internet y las notificaciones por medio de correo electrónico, teniendo en cuenta que estos garanticen de manera efectiva el conocimiento de la decisión por parte del interesado, en cumplimiento de las condiciones legales establecidas para los derechos de petición, en la medida en que se trata de la prestación de un servicio público.

En el marco de esta alternativa los OSP podrían elegir entre medios físicos y tecnológicos para garantizar el acceso y divulgación de información y notificación de respuestas a PQRs, incentivando siempre el uso de herramientas tecnológicas. Al respecto, es importante aclarar que dicha elección sería libre, permitiendo que los OSP seleccionen el mecanismo que consideren idóneo para cada uno de los puntos de atención a usuarios y prestación del servicio, siempre y cuando cumplan las condiciones establecidas en las medidas regulatorias presentadas.

7.2. TEMA 2. CLASIFICACIÓN DE PQR EN EL RÉGIMEN DE REPORTE DE INFORMACIÓN

7.2.1. Definición de criterios

En virtud del diagnóstico preliminar que se presentó en secciones anteriores, para el Formato 4.1. PQRs Postales del Régimen de Reporte de Información Periódica, se evidenció que la información lograda con este instrumento es insuficiente para determinar las razones de inconformidad de los usuarios de servicios postales en relación con la prestación de estos servicios.

En la medida que el reporte de PQRs resulta ser una variable útil para aproximar los aspectos en los cuales podría ser deficiente la protección de los derechos de los usuarios de los servicios postales, considera la Comisión que se hace necesario revisar dicho formato y proponer alternativas regulatorias que permitan mejorar la calidad de la información obtenida, así como optimizar los mecanismos de clasificación y reporte de las PQRs que reportan los OSP mediante este instrumento.

En consecuencia, a continuación, se revisan los criterios que fueron tenidos en cuenta para evaluar de forma objetiva las alternativas planteadas en materia de clasificación de PQRs.

CRITERIOS DE IMPORTANCIA ALTA

Criterio 1: Suficiencia de la información. Mediante este criterio se busca que la alternativa evaluada garantice la mayor capacidad posible para representar la afectación percibida por los usuarios de servicios postales.

Criterio 2: Atención a las necesidades y afectaciones de los usuarios. Este criterio atiende a evaluar si la alternativa regulatoria considera efectivamente el conjunto de necesidades y afectaciones posibles que pueden percibir los usuarios y que amenazan la efectividad en la protección de sus derechos.

CRITERIOS DE IMPORTANCIA MEDIA

Criterio 3: Enfoque de Simplificación de la alternativa regulatoria. Este criterio ha sido incorporado por la CRC en la agenda regulatoria vigente con el fin de ajustar la regulación expedida a las mejores prácticas en materia de mejora regulatoria. Este criterio se fundamenta en recomendaciones del DNP²⁶ y de la OCDE²⁷.

Criterio 4: Menos Costos para el OSP. Busca identificar si la alternativa regulatoria impacta positivamente en los costos del OSP, es decir que su implementación es menos costosa o permite reducir costos respecto del escenario regulatorio sin intervención.

Criterio 5: Menos Costos para la administración. Busca identificar si la alternativa regulatoria impacta positivamente en los costos de la administración, es decir que su implementación genera menos costos para la administración pública.

Criterio 6: Aplicación a todos los servicios postales. Busca garantizar que las alternativas regulatorias tengan en cuenta todos los servicios postales (correo, mensajería expresa y postales de pago).

Criterio 7: Clasificación y reporte de forma sencilla. Mediante este criterio se hace una evaluación de la forma en que la alternativa regulatoria vela por mantener la sencillez en el reporte que los OSP adelantan de forma periódica.

I. Ponderación de criterios.

Para tal evaluación, la Comisión asignó a cada criterio una ponderación que señale su impacto, de cero (0) a diez (10), donde de cero (0) a tres (3) es bajo ■; de cuatro (4) a siete (7) es medio ■; y de ocho (8) a diez (10) es alto ■.

Tabla 4. Ponderación de criterios para el Tema 2

CRITERIO	PONDERACIÓN (DE 0 A 10)
1. La alternativa garantiza de forma permanente la suficiencia de la información	8
2. La alternativa garantiza atención a las necesidades y afectaciones de los usuarios.	8
3. Enfoque de simplificación de la alternativa regulatoria	7
4. La alternativa garantiza de forma permanente la suficiencia de la información.	7
5. Es menos costoso para el operador implementar la alternativa regulatoria	7
6. Es menos costoso para la administración después de implementada la alternativa regulatoria	7
7. La alternativa garantiza de forma permanente la claridad de la información.	5

Fuente: Elaboración CRC

²⁶ Ver nota al pie 17.

²⁷ Ver nota al pie 18.

7.2.2. Alternativa 1. Mantener las tipologías definidas por la CRC

En cualquier análisis de impacto normativo debe considerarse como alternativa el mantener la condición actual, sin variación, lo cual supone que la CRC no cambiaría las condiciones regulatorias actuales frente a las tipologías definidas en el Formato 4.1. PQR POSTALES, es decir, las tipologías prestablecidas en este formato y que encuentran vigentes actualmente permanecerían invariantes, sin perjuicio de que estas puedan ser modificadas en el futuro. Las tipologías serían las siguientes:

Tabla 5. Tipologías de PQR dispuestas en el Formato 4.1. del Régimen de Reporte de Información Periódica

TIPOLOGÍAS DE PQR. FORMATO 4.1. del REGIMEN DE REPORTE DE INFORMACIÓN
Otros
Incumplimiento en tiempos de entrega
Deficiencia en la atención al usuario
Pérdida del objeto postal
Avería del objeto postal
Expoliación del objeto postal
Deficiente información al usuario
Incumplimiento en reexpedición objeto postal
No recepción de PQRs

Fuente: Formato 4.1. PQR POSTALES. Elaboración CRC

La adopción de esta alternativa regulatoria implicaría, por un lado, que los operadores puedan percibir un marco regulatorio desarticulado toda vez que, en su momento, la SIC definió un conjunto de tipologías diferentes de las que se encuentran vigentes en el formato actual y, por otro lado, que la información capturada mediante estas tipologías siga siendo deficiente.

Hay que resaltar que esta alternativa contrarresta la dispersión normativa, la cual, como se ha visto, es una de las causas del problema identificado pero su implementación implica que otra de las causas del problema persista: la clasificación insuficiente de tipologías de PQRs en el Régimen de Reportes de Información Periódica.

7.2.3. Alternativa 2. Incluir solamente las tipologías definidas por la SIC en el RPU como única clasificación

Esta alternativa regulatoria consiste en incluir las tipologías que se encuentran en la clasificación dispuesta por la SIC en la sección 3.2.2. del capítulo 2 del Título III de la Circular Única, adicionales a las definidas actualmente en el Formato 4.1. PQR POSTALES, sin perjuicio de que estas puedan ser modificadas en el futuro. Las tipologías serían las siguientes:

Tabla 6. Tipologías de PQR en Formato 4.1. del Régimen de Reporte de Información y adición de tipologías dispuestas por la SIC para asignar CUN²⁸

TIPOLOGÍAS DE PQR. FORMATO 4.1. del REGIMEN DE REPORTE DE INFORMACIÓN Y ADICIÓN DE TIPOLOGÍAS DISPUESTAS POR LA SIC PARA ASIGNAR EL CUN
Otros
Incumplimiento en tiempos de entrega
Deficiencia en la atención al usuario
Pérdida del objeto postal
Avería del objeto postal
Expoliación del objeto postal
Deficiente información al usuario
Incumplimiento en reexpedición objeto postal
No recepción de PQRs
Cumplimiento de una orden de la SIC
Suplantación o fraude en la entrega de objetos postales
Publicidad y/o ofertas sobre los servicios ofrecidos y tarifas

Fuente: Elaboración CRC con información del Formato 4.1. del Régimen de Reporte de Información y de la Circular Única de la SIC.

Al final de la tabla anterior se resaltan las tipologías a incluir, es decir, aquellas que hacen parte de la clasificación considerada por la SIC y que no hacen parte del Formato 4.1. del Régimen de Reporte de Información Periódica de la CRC.

Esta alternativa implicaría una unificación de criterios de clasificación entre la SIC y la CRC, sin embargo, la unificación de tipologías *per se* no necesariamente incorpora todos los aspectos que involucran la percepción de calidad en la prestación de servicios postales. Así mismo, esta alternativa representaría un alivio a los operadores en términos de eliminación de duplicidad de procesos de reporte.

Por último, dado que esta alternativa solo corresponde a una unificación, es posible que pese a las nuevas tipologías incorporadas al Formato 4.1., se perpetúe la aplicación de un instrumento de recolección de información deficiente toda vez que, para el ejercicio planteado por esta alternativa, no se consideró de forma integral todas las incidencias posibles que generan malestar en el usuario o que amenazan la protección de sus derechos.

En ese sentido, la aplicación de esta alternativa atiende de forma parcial a la *dispersión normativa* y a la *clasificación insuficiente de PQRs*, las cuales hacen partes de las causas del problema identificado.

7.2.4. Alternativa 3. Definir tipologías que aumenten la objetividad en la clasificación de PQR

Para esta última alternativa se considera como punto de partida la definición integral de tipologías de PQR. Para tal fin es necesario reiterar que el objetivo del Formato 4.1. PQR POSTALES es que actúe

²⁸ CUN: Código Único Numérico

como un instrumento robusto de captura de información relacionada con las condiciones de calidad, protección al usuario y percepción de la prestación del servicio.

Así mismo, el objetivo con el cual la Circular Única de la SIC definió un reporte de tipologías para asignación de CUN es, precisamente, lograr hacer un seguimiento de la respuesta y atención a las inquietudes y manifestaciones de inconformidad de los usuarios.

En ese sentido, hay que considerar que, la calificación de alternativas mediante el análisis multicriterio en últimas selecciona la mejor alternativa y en ella coinciden dos aspectos: i) la alternativa elegida es la que mejor atiende a los criterios preestablecidos y, ii) la alternativa elegida es la que ataca de mejor forma una o varias causas del problema identificado. Ambas perspectivas son coincidentes en virtud de que la definición de criterios obedeció a una consideración detallada de las causas del problema que deben eliminarse o mitigarse.

Con lo anterior, si esta alternativa logra la mayor calificación del análisis multicriterio, significa que esta alternativa es la que mejor atiende a los criterios preestablecidos. Por otro lado, frente al segundo aspecto, hay que decir que el efecto es ambiguo en razón a que, esta alternativa no elimina la causa de dispersión normativa, de hecho, la preserva, sin embargo, esta alternativa hace un amplio tratamiento a la causa de clasificación insuficiente de PQRs como elemento generador de asimetrías de información.

Ahora bien, dado que ambos formatos de reporte de PQRs (CRC y SIC) atienden a fines que son similares, pero no exactamente idénticos, implementar esta alternativa implica prescindir del tratamiento de la causa de dispersión normativa privilegiando la clasificación objetiva de PQRs. Lo anterior es perfectamente viable y es entonces, la calificación mediante el método multicriterio la que confirmaría la pertinencia de aplicar esta opción regulatoria.

Adicionalmente, dentro de los efectos que se espera observar si se implementa esta alternativa, se tiene que, por un lado, se tendrán tipologías que permitan aproximar de mejor manera las razones por las cuales los usuarios de servicios postales se encuentran inconformes.

Así mismo, es posible que si esta es la alternativa elegida, los operadores continúen evidenciando dispersión normativa. No obstante, una mejor clasificación de PQRs redundará en determinar si realmente un OSP afectó la calidad de prestación de servicios o si, por el contrario, tuvo cambios en el volumen de solicitudes relacionadas con aspectos distintos a la protección del usuario.

8. DESARROLLO DEL AIN Y RESULTADOS.

Tal y como se explicó en el numeral anterior, a continuación, se analizarán cada una de las alternativas identificadas para cada tema, de cara a los criterios de medición del AIN. Así, se presentan los cuadros de calificación de cada una de las alternativas propuestas para cada una de las temáticas definidas.

Revisión del régimen de protección a usuarios del sector postal	Cód. Proyecto: 2000-71-11	Página 36 de 43	
	Actualizado: 31/10/2018	Revisado por: Diseño Regulatorio	Revisión No. 4
Formato aprobado por: Relacionamiento con Agentes: Fecha de vigencia: 24/08/2018			

8.1. TEMA 1. MECANISMOS DE DIVULGACIÓN DE INFORMACIÓN Y NOTIFICACIÓN

Tabla 7. Resultados AIN

CRITERIOS	Ponderador	Mantener los medios físicos como único medio de divulgación y notificación posible		Definir nuevas tecnologías como el único medio de divulgación y notificación posible		Permitir nuevas tecnologías además de las opciones de divulgación en físico existentes	
		Puntaje	Po*	Puntaje	Po*	Puntaje	Po*
1. La alternativa garantiza de forma permanente el acceso a información al usuario.	10	7,5	75	5	50	8	80
2. La alternativa reconoce las tendencias de uso y acceso a la información de proveedores de servicios.	5	5	25	7	35	10	50
3. La alternativa garantiza de forma permanente la veracidad de la información.	10	6,5	65	8	80	10	100
4. La alternativa garantiza de forma permanente la suficiencia de la información.	7	10	70	10	70	10	70
5. La alternativa garantiza de forma permanente la claridad de la información.	6	6,5	39	8,5	51	9	54
6. La alternativa garantiza de forma permanente la oportunidad de la información.	8	4,5	36	9,5	76	10	80
7. Es menos costoso para el operador implementar la alternativa regulatoria.	7	3	21	1	7	5	35
8. Es menos costoso para la administración después de implementada la alternativa regulatoria.	7	10	70	2	14	5	35
9. Enfoque de simplificación de la alternativa regulatoria	7	0	0	0	0	0	0
Totales			401		383		584

Po*: Ponderado – resultado de combinar el ponderador con el valor asignado a cada opción

ALTERNATIVA 1. Mantener los medios físicos como único medio de divulgación y notificación posible. Calificación: 401 puntos

ALTERNATIVA 2. Definir nuevas tecnologías como el único medio de divulgación y notificación posible. Calificación: 383 puntos

ALTERNATIVA 3. Permitir nuevas tecnologías además de las opciones de divulgación en físico existentes. Calificación: 584 puntos.

CONCLUSIONES DEL AIN FRENTE A LA EVALUACIÓN DE ALTERNATIVAS:

Una vez aplicados los criterios de evaluación a cada una de las alternativas regulatorias del tema 1, se estableció que, en línea con la metodología multicriterio, la alternativa 3 **“Permitir nuevas tecnologías además de las opciones de divulgación en físico existentes”**, obtiene una calificación de 504 puntos.

8.2. TEMA 2. CLASIFICACIÓN DE PQR EN EL RÉGIMEN DE REPORTE DE INFORMACIÓN

Tabla 8. Resultados AIN

CRITERIOS	Ponderador	Mantener las tipologías definidas por la CRC		Incluir solamente las tipologías definidas por la SIC en el RPU como única clasificación		Definir tipologías que aumenten la objetividad en la clasificación de PQR	
		Puntaje	Po*	Puntaje	Po*	Puntaje	Po*
1. Tipologías atienden a las necesidades reales de los usuarios.	10	4	40	4	40	8	80
2. Todas las tipologías apliquen a todos los servicios postales.	5	2	10	2	10	8	40
3. La alternativa permite que los OSP clasifiquen sus PQR's y reporten información a la CRC de forma clara y sencilla.	10	2	10	3	30	9	90
4. Reducción o eliminación de dispersión normativa y simplifica el régimen de reporte de información de la CRC.	7	0	0	1	7	2	14
5. La información obtenida a partir de la alternativa es suficiente para identificar afectaciones a la protección del usuario.	6	3	18	4	24	7	42

CRITERIOS	Ponderador	Mantener las tipologías definidas por la CRC		Incluir solamente las tipologías definidas por la SIC en el RPU como única clasificación		Definir tipologías que aumenten la objetividad en la clasificación de PQR	
		Puntaje	Po*	Puntaje	Po*	Puntaje	Po*
6. Es menos costoso para el operador implementar la alternativa regulatoria	8	4	32	7	56	3	24
7. Alternativa de menor costo para la administración	7	10	70	7	49	7	49
Totales			180		216		339

Po*: Ponderado – resultado de combinar el ponderador con el valor asignado a cada opción

ALTERNATIVA 1. Mantener las tipologías definidas por la CRC. Calificación: 180 puntos

ALTERNATIVA 2. Incluir solamente las tipologías definidas por la SIC en el RPU como única clasificación. Calificación: 216 puntos

ALTERNATIVA 3. Definir tipologías que aumenten la objetividad en la clasificación de PQR. Calificación: 339 puntos.

CONCLUSIONES DEL AIN FRENTE A LA EVALUACIÓN DE ALTERNATIVAS:

Una vez aplicados los criterios de evaluación a cada una de las alternativas regulatorias del tema 2, se estableció que, en línea con la metodología multicriterio, la alternativa 3 **“Definir tipologías que aumenten la objetividad en la clasificación de PQR”** obtiene la mayor calificación de las alternativas evaluadas, con una calificación de 339 puntos.

9. OPCIÓN DE INTERVENCIÓN REGULATORIA

En línea con el análisis desarrollado en los numerales anteriores, en relación con la temática denominada *“mecanismos de divulgación de información y notificación”*, se evidencia que la alternativa que involucra tanto medios físicos como nuevas tecnologías como herramientas para realizar la divulgación de información y notificaciones de respuestas a PQR’s, de conformidad con la metodología multicriterio explicada en el numeral anterior, genera mayores beneficios tanto para los agentes económicos objeto de regulación como para la administración y los usuarios.

De esta manera, la CRC se percató de la importancia de no limitar los mecanismos que utilizan los agentes objeto de regulación para cumplir las medidas regulatorias que se emiten, en la medida en que

las dinámicas del sector postal están evolucionando y modificando el modelo de negocio, a tal punto que la implementación de medidas regulatorias que no sean vanguardistas puede generar la aparición de normativas inaplicables.

Todas estas situaciones y especificidades del sector postal actual fueron tenidas en cuenta al momento de evaluar los criterios respecto de cada una de las alternativas regulatorias propuestas y, como se mencionó en la mesa de trabajo de socialización de dichas alternativas, la alternativa *"Permitir nuevas tecnologías además de las opciones de divulgación en físico existentes"* fue la que obtuvo mayor puntaje, acogida de manera positiva por el sector, las entidades gubernamentales y demás interesados en esta materia.

Por su parte, en lo que se refiere a la temática de *"clasificación de PQR en el Régimen de Reporte de Información"*, tal y como se explicó con anterioridad y se puso de presente en la mesa de trabajo de socialización de las alternativas regulatorias de la primera fase del proyecto RPU Postal, los OSP poseen dificultades palmarias para efectuar los reportes de información debido a que la SIC prescribe algunas tipologías adicionales a las del Régimen de Reporte de la CRC, además de que algunos servicios postales se encuentran desatendidos por tales tipologías.

Por otro lado, la CRC, como Entidad de regulación del sector postal, no obtiene la información suficiente para identificar las razones por las cuales los usuarios manifiestan inconformidad con la prestación de servicios postales debido a que, por las nuevas dinámicas de mercado y transformaciones del sector en los últimos años, las tipologías definidas resultan ineficientes.

En esta medida, la alternativa elegida *"Definir tipologías que aumenten la objetividad en la clasificación de PQR"*, garantiza que con su implementación la CRC atiende de forma más contundente la asimetría de información derivada de la ineficiente clasificación de PQRs. Así mismo, dado que la definición de estas tipologías obedeció a una revisión integral de las mismas, esta Comisión buscará espacios de coordinación administrativa con el objetivo de acordar con la SIC que tal clasificación sea igualmente el criterio mediante el cual se asigne el CUN, materializándose así una menor *percepción de dispersión normativa* que simplifique a los OSP la interpretación de las disposiciones vigentes que estos deben atender.

Así mismo, a partir de las precisiones que se dan en este documento soporte, los agentes tendrán una mayor percepción de complementariedad en las disposiciones de la SIC y de la CRC en materia de clasificación de PQRs toda vez que ambas clasificaciones atienden a fines distintos pero que redundan en evaluar las garantías de protección de los derechos de los usuarios del sector postal.

10. CONCLUSIONES

En desarrollo de la fase 1 de revisión del Régimen de Protección de los Derechos de los usuarios del sector postal, la CRC expone las siguientes conclusiones:

Revisión del régimen de protección a usuarios del sector postal	Cód. Proyecto: 2000-71-11	Página 40 de 43	
	Actualizado: 31/10/2018	Revisado por: Diseño Regulatorio	Revisión No. 4
Formato aprobado por: Relacionamiento con Agentes: Fecha de vigencia: 24/08/2018			

- Con fundamento en los estudios "*El comercio electrónico en Colombia (2017). Análisis integral y perspectiva regulatoria*" y "*Hoja de Ruta para asumir la transformación digital en Colombia*", la CRC identificó, entre otros aspectos, que i) el crecimiento del comercio electrónico ha permitido a los servicios postales revalidar su importancia como eje de desarrollo de nuevos modelos de negocio, y ii) el uso de las nuevas herramientas tecnológicas aumenta la eficiencia en la prestación de los servicios postales.
- Adicionalmente, con fundamento en los estudios referidos y el "*Diagnóstico de barreras regulatorias del sector postal y hoja de ruta*", la CRC evidenció la necesidad de revisar el RPU Postal con el fin de adecuar la normatividad vigente a las nuevas dinámicas del sector y el entorno de economía digital que se quiere promover en Colombia.
- En desarrollo de la fase 1 de la revisión del RPU Postal, se adelantaron mesas de trabajo con OSP, entidades relacionadas y agentes interesados del sector con el fin de consolidar la definición del problema, su magnitud y las consecuencias de su materialización.
- La CRC evidenció que el reporte de información que actualmente se efectúa a través del formato 4.1, respecto de PQRs de servicios postales, no permite evidenciar el nivel de satisfacción de los usuarios de dichos servicios principalmente por dos razones: i) las tipologías establecidas para realizar el reporte de información no son aplicables al servicio de postales de pago, en la medida en que ninguna de estas atiende las especificidades de dicho servicio; y ii) no existe similitud entre las tipologías planteadas en la Circular Única de la SIC para la asignación de CUN a las PQRs de servicios postales y las tipologías definidas por la CRC, como ente regulador, para el mencionado reporte de información del formato 4.1, por cuanto se genera la percepción de dispersión normativa entre dichas entidades.
- Para atender el problema identificado, la CRC definió dos temas: i) Mecanismos de divulgación de información y notificación y, ii) la clasificación de PQRs en el Régimen de Reporte de Información. Para cada uno de estos temas la Comisión propuso las alternativas regulatorias que fueron socializadas con los agentes del sector postal y que posteriormente fueron evaluadas en virtud de la metodología de Análisis de Impacto Normativo (AIN).
- La CRC, una vez aplicó la metodología de AIN a las alternativas propuestas, determinó que la propuesta regulatoria debe consistir en: i) permitir nuevas tecnologías además de las opciones de divulgación en físico existentes como mecanismo de divulgación de información y notificación y, ii) realizar una revisión integral que permita definir tipologías que aumenten la objetividad en la clasificación de PQRs.
- Como resultado de lo anterior, con la revisión del RPU Postal en su fase 1, la CRC establece una actualización del RPU Postal que se ocupa de aspectos como: i) la percepción de dispersión normativa, ii) la insuficiente clasificación de PQRs que impide hacer seguimiento a las

Revisión del régimen de protección a usuarios del sector postal	Cód. Proyecto: 2000-71-11	Página 41 de 43	
	Actualizado: 31/10/2018	Revisado por: Diseño Regulatorio	Revisión No. 4
Formato aprobado por: Relacionamiento con Agentes: Fecha de vigencia: 24/08/2018			

condiciones que garanticen la protección de los derechos de los usuarios, iii) la adopción de nuevas tecnologías como herramienta para garantizar los derechos de los usuarios postales en materia de acceso a la información.

- Al ocuparse de los aspectos mencionados a partir de la implementación de esta propuesta regulatoria, la CRC presenta una actualización del RPU Postal tendiente a reducir o eliminar las asimetrías de información entre los agentes del sector postal y que redundan en: i) garantizar a los agentes el acceso eficiente a la información, ii) reducir los costos y dificultades de los OSP para cumplir con las disposiciones relacionadas con la protección de los derechos de los usuarios y, iii) reducir los costos de expedir regulación y de ejercer inspección, vigilancia y control a las entidades relacionadas con el sector.

11. 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 31 de octubre y el 19 de noviembre de 2018.

Los comentarios a la propuesta regulatoria serán recibidos a través del correo electrónico: rpupostal@crcom.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.

12. BIBLIOGRAFÍA

Comisión de Regulación de Comunicaciones. (2011). "Resolución CRC 3038 de 2011". Recuperado de <https://www.crcom.gov.co/resoluciones/00003038.pdf>

Comisión de Regulación de Comunicaciones. (2011). "Resolución CRC 5076 de 2016". Recuperado de <https://www.crcom.gov.co/resoluciones/00005076.pdf>

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

Comisión de Regulación de Comunicaciones. (2017). Hoja de Ruta regulatoria para el desarrollo de la economía digital en Colombia. Documentos del estudio disponibles para consulta en: <https://www.crcom.gov.co/es/pagina/hoja-ruta-economia-digital>

Revisión del régimen de protección a usuarios del sector postal	Cód. Proyecto: 2000-71-11	Página 42 de 43	
	Actualizado: 31/10/2018	Revisado por: Diseño Regulatorio	Revisión No. 4
Formato aprobado por: Relacionamiento con Agentes: Fecha de vigencia: 24/08/2018			

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

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>

Superintendencia de Industria y Comercio (SIC). Circular Única. Recuperado de <http://www.sic.gov.co/titulos-circular-unica>