

Bogotá D.C., 28 de mayo de 2019

Señores  
**Comisión de Regulación de las Comunicaciones**  
**Bogotá**

## **Ref.- AIN – Régimen de reporte de información periódica**

Reciban un cordial saludo,

Con el propósito de participar en la metodología de Análisis de Impacto Normativo adelantado por la Comisión de Regulación de Comunicaciones -CRC con relación a la “Revisión del Régimen de Reporte de Información Periódica” nos permitimos realizar los siguientes comentarios al Documento de Formulación del Problema:

### **1. Con relación a la identificación de las causas del problema**

Precisamos iniciar este comentario resolviendo la pregunta ¿adicionaría una causa al problema identificado?, lo anterior ya que consideramos no se tuvo en cuenta una de las causas principales o de mayor implicación con respecto a las consecuencias identificadas, esto es, la densidad y complejidad de la normativa que rige la actividad de reportes de información a la CRC. Se debe tener en cuenta que no nos referimos a la forma en la que se encuentran diseñados los formatos de reporte de información dentro de cada normatividad (causa que si se tuvo en cuenta dentro del documento), sino que hacemos referencia a la cantidad de documentos normativos que regulan el tema, la acumulación de estos con normas que regulan los reportes del sector de las telecomunicaciones tornando más complejo su análisis y estudio por parte del operador postal y la falta de derogación de normatividad, lo que torna complejo realizar la identificación de las matrices legales que regulan el régimen de reportes de información.

Por ejemplo, el “*Formato 4.1. PQRs POSTALES*” inicialmente se encontraba contenido en la Resolución 2959 del 2010, que fue compilada en capítulo II del Título reportes de información de la Resolución 5050 del 2016 la cual posteriormente fue modificada por la Resolución 5076 de 2016 en donde se ordena que aquel capítulo II se transforme a la reglamentación de los Reportes de Información TIC y en este sentido crea el capítulo III del Título Reportes de Información de la Resolución 5050 del 2016 que es donde finalmente se incluyen los formatos de reportes de información del sector postal, el cual fue modificado en el mes de enero del 2019 con la expedición de la Resolución 5597 del 2019. Dejando en evidencia la densidad y complejidad de la normatividad que regula el régimen de reportes de información. Y no sobra resaltar que ninguna de las resoluciones anteriores ha sido derogada, sino que ha sufrido modificación tras modificación.

Por lo anterior, resultaría altamente beneficioso, no solo para el operador postal de pago, sino para cumplir con las finalidades de los reportes de información, que la nueva normatividad que se emita al respecto para el sector postal derogue toda normatividad antigua que regulaba el tema y adicional a ello se dedique un documento especializado para nuestro sector.

Ahora bien, consideramos que la causa que ha identificado la CRC como “Baja apropiación del proceso de reporte de información por parte de los agentes regulados” dentro del cual se hace mención a que “algunos agentes no tienen claridad respecto a que formatos ni cuándo se debe realizar dicho reporte”, podría considerarse más una consecuencia de la causa que hemos desarrollado en este acápite “Densidad y Complejidad Normativa”.

## **2. Con relación a la causa “2.1.2 Complejidad en el reporte de información”.**

Compartimos las apreciaciones que al respecto realiza la CRC con relación a identificar la “complejidad en el reporte de información” como una de las causas del problema, por este motivo consideramos pertinente darles a conocer específicamente cuales son las confusiones que actualmente se presentan con relación a las variables de los formatos para el reporte de información para el sector postal.

### **2.1 FORMATO 4.1 PQR'S POSTALES**

- Tipología de PQR:

Iniciemos recordando que este formato fue recientemente modificado por la Resolución de la CRC N° 5587 del 2019, en donde se extendieron las tipologías de PQR de 9 a 14, al respecto cabe resaltar que nuestra área del servicio al cliente, quienes son los encargados de realizar la generación de la información para el reporte, han presentado constantemente inconvenientes con la clasificación de las PQRs ya que estas nuevas tipologías son muy genéricas y no se tiene claro a que hace referencia cada una de ellas. Actualmente se diligencian los campos de nuestra base interna de PQRs bajo el criterio primario del analista quien lo selecciona bajo los argumentos del cliente.

- Tiempo promedio de respuesta:

Con relación a la identificación del tiempo promedio de respuesta también surgen varios interrogantes ¿Se debe contar el tiempo completo que transcurre entre la radicación de la PQR y la emisión de la respuesta?, o ¿Se deben tener en cuenta las suspensiones de tiempo que se generan cuando se aplica “PQR incompleta” o “Prórroga a la PQR”?

### **2.3 FORMATO 1.3 INGRESOS Y ENVÍOS DE SERVICIOS POSTALES DE PAGO Y SERVICIOS FINANCIEROS DE CORREOS.**

No existe claridad con relación a la clasificación de tipo de ingreso (propio o de colaborador), ya que en algunas ocasiones los operadores postales de pago suscriben convenios a través de los cuales el ingreso o valor del flete se recibe directamente por el colaborador, sin embargo, el servicio sigue siendo prestado a través de puntos de atención de colaboradores, por lo cual surge la duda si el ingreso se debe clasificar como propio o de colaborador.

### **3. Con relación a las nuevas herramientas para la generación y recolección de la información, así como la interoperabilidad de los procesos.**

A efectos de la implementación de la metodología para la generación y recolección de información por parte de la CRC, solicitamos de manera respetuosa se tenga en consideración que estas actividades no se tornen complejas o que requieran del gasto de recursos económicos y humanos que superen las capacidades de las empresas, sino que por el contrario se logre pensar en medidas proporcionadas que nos permitan cumplir a cabalidad con las obligaciones adquiridas y poder aportar en debida forma con los propósitos propios de los reportes de información a nuestros entes de control.

Atentamente,

Diana Catalina Sarmiento Cruz  
**Directora de Control y Cumplimiento**  
Matrix Giros y Servicios S.A.S

Proyectó: Karen Bibiana Mora Villán (Coordinador Control y Cumplimiento)