

**CIRCULAR EXTERNA N° 03**

Fecha Mayo 25 de 2021

**Para** Operadores de servicios postales y usuarios.

**Asunto** Modificar los numerales 2.1.1.1, 2.1.2, 2.1.4, 2.1.5, 2.1.7.1, 2.1.7.1.1, 2.1.7.1.3, 2.1.8, y 3.2.2, y derogar el numeral 2.1.4.1 del Capítulo Segundo del Título III de la Circular Única de la Superintendencia de Industria y Comercio.

## 1. OBJETO

Modificar los numerales 2.1.1.1, 2.1.2, 2.1.4, 2.1.5, 2.1.7.1, 2.1.7.1.1, 2.1.7.1.3, 2.1.8 y 3.2.2, y derogar el numeral 2.1.4.1 del Capítulo Segundo del Título III de la Circular Única de la Superintendencia de Industria y Comercio, con el fin de actualizar las instrucciones existentes en la materia, acorde a los cambios de regulación que se han realizado en el sector postal.

## 2. FUNDAMENTO LEGAL

La Constitución Política de 1991 en su artículo 78, establece que de conformidad con la Ley se regulará el control de calidad de los bienes y servicios ofrecidos y prestados a la comunidad, así como la información que debe suministrarse al público en su comercialización.

En desarrollo de este postulado superior, mediante la Ley 1369 de 2009, le fueron atribuidas a la Superintendencia de Industria y Comercio facultades de inspección, vigilancia y control de las normas de libre competencia, competencia desleal y protección del consumidor en el mercado de los servicios postales.

Por su parte, atendiendo a las facultades legales otorgadas a la Comisión de Regulación de Comunicaciones, fue expedida la Resolución CRC 3038 de 2011, *“Por la cual se expide el Régimen de Protección de los Derechos de los Usuarios de los Servicios Postales”*, la cual fue compilada posteriormente en la Resolución CRC 5050 de 2016, motivo por el cual se realiza la actualización de la numeración de los artículos de la Circular que remiten a la citada norma.



La Comisión de Regulación de Comunicaciones, en aras de incentivar el uso de las tecnologías de la información y las comunicaciones en la interacción entre operadores y usuarios, con el objetivo de que se les suministre a éstos últimos información suficiente, comprensible y de fácil acceso, expidió la Resolución CRC 5587 de 2019. Así mismo, se expidió la Resolución CRC 5588 de 2019, con el objetivo de promover la implementación de mecanismos tecnológicos para reemplazar la entrega de los documentos físicos establecidos en la normatividad vigente, como por ejemplo la guía, las pruebas de admisión y de entrega, para aquellos operadores que estén en la posibilidad de implementarlos.

En complemento, la presente instrucción está alineada con estándares internacionales de mejores prácticas de la Organización para la Cooperación y el Desarrollo Económicos (OCDE), quien en su Guía para el cumplimiento regulatorio y las inspecciones de 2019<sup>1</sup>, establece entre otros, los principios de: i) "integración de la información"<sup>2</sup>, en el que se establece el deber de utilizar tecnologías de la información para maximizar un enfoque de riesgos, promover la coordinación y el intercambio de información y asegurar el uso óptimo de los recursos, y; ii) "Coordinación y consolidación"<sup>3</sup>, en el que se establece que con menos duplicaciones y superposiciones se asegura un mejor uso de los recursos públicos, minimizando la carga en los administrados y maximizando la efectividad.

Al hilo de lo expuesto y de acuerdo con los numerales 37 y 61 del artículo 1 del Decreto 4886 de 2011, le corresponde a esta Entidad velar por la observancia de las disposiciones sobre protección de los usuarios de los servicios postales, así como impartir instrucciones en materia de protección al consumidor y fijar los criterios y procedimientos para su cabal aplicación.

En observancia de lo expuesto, es necesario actualizar el marco regulatorio contenido en los numerales 2.1.1.1, 2.1.2, 2.1.4, 2.1.5, 2.1.7.1, 2.1.7.1.1, 2.1.7.1.3, 2.1.8, y 3.2.2, y derogar el numeral 2.1.4.1 del Capítulo Segundo del Título III de la Circular Única de la Superintendencia de Industria y Comercio, en aras de adecuarlo al cambio normativo contenido en las precitadas disposiciones y en las que la modifiquen o adicionen.

Con fundamento en lo anterior resulta necesario impartir las siguientes instrucciones.

### 3. INSTRUCTIVO

Modificar los numerales 2.1.1.1, 2.1.2, 2.1.4, 2.1.5, 2.1.7.1, 2.1.7.1.1, 2.1.7.1.3, 2.1.8, y 3.2.2, y derogar el numeral 2.1.4.1 del Capítulo Segundo del Título III de la Circular Única de la

<sup>1</sup> OECD (2019), Guía de la OCDE para el cumplimiento regulatorio y las inspecciones, OECD Publishing, Paris, <https://doi.org/10.1787/0fe43505-es>.

<sup>2</sup> Ídem.

<sup>3</sup> Ídem.



Superintendencia de Industria y Comercio, con el fin de actualizar las instrucciones existentes en la materia, acorde a los cambios de regulación que se han realizado en el sector postal, los cuales quedarán así:

#### **2.1.1.1. Oficinas físicas de atención al usuario**

En cada oficina de atención al usuario de que tratan el numeral 2.2.2.1.1 del artículo 2.2.2.1 y el artículo 2.2.7.12 del Régimen de Protección de los Derechos de los Usuarios de los Servicios Postales, (en adelante RPUPO) se debe cumplir lo siguiente:

##### **a) Medio(s) físico(s) o digitales para información:**

Tener disponible medio(s) físico(s) o digital(es) para brindar la siguiente información al usuario, ubicados en un sitio visible y de fácil acceso, próximo a los lugares dispuestos para la atención de los usuarios o de su espera, de la información señalada en el numeral 2.2.2.1.1 del artículo 2.2.2.1 del RPUPO, así como la siguiente información de manera clara y precisa:

##### **i) Procedimiento y trámite de PQR, así como de las solicitudes de indemnización:**

El usuario tiene derecho a presentar peticiones, quejas, recursos o solicitudes de indemnización relacionadas con la prestación del servicio postal contratado.

(i) 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.

(ii) 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 el remitente y el destinatario no están conformes con la respuesta otorgada por el operador a la 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.

##### **b) Formulario de Peticiones, Quejas y Recursos (PQR)**

Tener a disposición del público para su entrega el formulario para la presentación de Peticiones, Quejas, Recursos y Solicitudes de Indemnización.



De conformidad con el artículo 2.2.7.3 del RPUPO, el formulario debe contener como mínimo el nombre completo e identificación del usuario, la fecha de imposición del objeto postal, el nombre completo, dirección (física y/o de correo electrónico) del remitente y del destinatario, el campo del Código Único Numérico – CUN- en el que el proveedor incluirá el número asignado y los hechos en que se fundamenta la Petición, Queja, Recurso (PQR) o la Solicitud de Indemnización.

De igual forma, el formulario debe contener información precisa sobre la oportunidad para la presentación de la PQR y solicitudes de Indemnización, según corresponda, de acuerdo con lo previsto en el artículo 2.2.7.5 del RPUPO.

Lo anterior, sin perjuicio de que el usuario opte por presentar su Petición, Queja, Recurso, o Solicitud de Indemnización, de forma verbal en los términos del artículo 2.2.7.3 del RPUPO, o cuando éste presente por escrito su solicitud sin la utilización del formulario previamente descrito.

El formulario debe informar al usuario sobre el procedimiento y trámite de PQR y solicitudes de indemnización, de acuerdo con las disposiciones legales vigentes, así como las establecidas en el RPUPO.

### **c) Accesibilidad para personas en situación de vulnerabilidad**

Con la finalidad de garantizar y asegurar el ejercicio efectivo de los derechos de las personas en situación de vulnerabilidad, es decir, mujeres embarazadas, personas de la tercera edad, y personas en situación de discapacidad, los operadores postales deben adoptar medidas de inclusión, acción afirmativa y de ajustes razonables y eliminar toda forma de discriminación por razón de dichas condiciones, y de acuerdo con ello, deben garantizar que sus oficinas cuenten con mecanismos y espacios que permitan la atención prioritaria y adecuada, a toda la población que se encuentre en las condiciones de vulnerabilidad indicadas.

## **2.1.2. Página web y aplicaciones**

En su página web y aplicaciones (cuando las tengan), los operadores postales deben cumplir con lo siguiente:

### **a) Información disponible**

En la página de inicio del portal web principal de cada operador, éstos deben incorporar un enlace ubicado en la barra principal de navegación, consistente en un botón destacado y fácilmente identificable, que se denomine “Información importante para usuarios”. Dicho botón debe desplegar una barra de navegación con enlaces que permitan acceder a: i) cada uno de los aspectos contenidos en el numeral 2.2.2.1.2 del artículo 2.2.2.1 del RPUPO, y ii)

4



las direcciones de las oficinas de atención al usuario en los diferentes municipios en que presten sus servicios, y/o los mecanismos tecnológicos idóneos que permitan recibir, atender, tramitar y responder las PQR y solicitudes de indemnización presentadas por sus usuarios en caso de que se encuentren implementados en atención a lo establecido en el artículo 2.2.7.12 del RPUPO; esta información debe mantenerse actualizada.

La información de que trata el numeral 2.2.2.1.2 del artículo 2.2.2.1 del RPUPO, debe estar siempre disponible y debidamente actualizada en la página web del operador postal.

### **b) Peticiones, Quejas, Recursos (PQR) y Solicitudes de Indemnización en página web**

Con el fin de garantizar el acceso y uso de los mecanismos electrónicos y tecnológicos para la presentación de PQR y Solicitudes de Indemnización, según lo establecido en el artículo 2.2.7.3 del RPUPO, el operador postal debe disponer en su portal en Internet, un módulo o indicación fija y visible, inclusive desde la página de inicio, que le indique al usuario acerca del derecho que tiene a presentar PQR y Solicitudes de Indemnización y lo dirija a un botón destacado y fácilmente identificable por el usuario, a través del cual pueda realizar la presentación de las mismas.

#### **2.1.4. Publicación de los indicadores de atención al usuario**

La información a que se hace referencia en el artículo 2.2.7.15 del RPUPO debe ser actualizada con periodicidad trimestral dentro de los diez (10) primeros días hábiles siguientes al vencimiento del trimestre sobre el cual se realiza la respectiva publicación, en las oficinas de atención al público (por medios físicos o digitales), en la página web y en las aplicaciones (cuando las tengan).

El primer trimestre de cada año va de enero a marzo, el segundo trimestre va de abril a junio, el tercer trimestre va de julio a septiembre, y el cuarto trimestre va de octubre a diciembre.

Los operadores de servicios postales que inicien nuevas operaciones deben publicar dicha información dentro de los diez (10) primeros días hábiles siguientes al vencimiento del trimestre del inicio de sus actividades.

#### **2.1.5. Reporte de carácter eventual**

##### **a) Publicación de formularios**

Para el correcto cumplimiento y seguimiento de lo establecido en el presente capítulo, los operadores de servicios postales deben mantener publicada en su página web y de manera

actualizada, la copia de los formularios para cada uno de los trámites relacionados con peticiones, quejas, recursos y solicitudes de Indemnización.

**Parágrafo primero.** Los operadores de servicios postales desde el inicio de sus operaciones deben tener publicado en su página web los formularios de que trata el inciso anterior, e informar del inicio de sus operaciones, así como el lugar de la página web donde se encuentran publicados los formularios, a la Dirección de Investigaciones de Protección de Usuarios de Servicios de Comunicaciones dentro de los quince (15) días hábiles siguientes al inicio de sus operaciones.

**Parágrafo segundo.** En todo caso, cuando se introduzca cualquier modificación a cualquiera de los formatos, el operador debe informar de forma precisa cuáles son los cambios realizados, así como el lugar de la página web donde se encuentran publicados los formatos, dentro de los quince (15) días hábiles siguientes a la fecha de la modificación.

#### **b) Publicación de contratos de prestación de servicios postales**

Los operadores postales que inicien operaciones después de la publicación de la presente circular en el Diario Oficial deben enviar a la Dirección de Investigaciones de Protección de Usuarios de Servicios de Comunicaciones de la Superintendencia de Industria y Comercio dentro de los quince (15) días hábiles siguientes al inicio de sus operaciones, el (los) modelo (s) de los contratos de prestación de servicios, guías, pruebas de admisión y pruebas de entrega que se encuentren utilizando, con sus respectivos anexos.

Los operadores postales que realicen modificaciones al (los) modelo(s) del (los) contrato(s) de prestación de servicios que se encuentren utilizando, guías, pruebas de admisión y pruebas de entrega deben enviarlo(s) a la Dirección de Investigaciones de Protección de Usuarios de Servicios de Comunicaciones de la Superintendencia de Industria y Comercio dentro de los quince (15) días hábiles siguientes a la fecha de la modificación, con sus respectivos anexos.

La información antes solicitada debe enviarse en mensaje de datos en archivo con extensión PDF, así como en un formato de almacenamiento que sea modificable, informando como mínimo la fecha a partir de la cual se utiliza el documento respectivo.

#### **2.1.7.1. Mecanismos alternos de notificación**

De conformidad con lo previsto en el artículo 2.2.7.9 del RPUPO, los operadores postales pueden establecer otros mecanismos alternos de notificación que garanticen de manera efectiva el conocimiento de la decisión por el interesado.

Tales mecanismos deben cumplir con los siguientes requisitos:



### **2.1.7.1.1. Servicio de mensajería expresa**

Los operadores postales pueden emplear, como mecanismo alternativo de notificación, el servicio de mensajería expresa, el cual debe cumplir, como mínimo, con las características previstas en el numeral 2.3 del artículo 3 de la Ley 1369 de 2009 y los artículos 5.4.3.1, 5.4.3.2, 5.4.3.3, 5.4.3.8, 5.4.3.9, 5.4.3.10 de la Resolución CRC 5050 de 2016.

Cuando el proveedor opte por la utilización de este mecanismo, debe emitir y enviar dentro del término de los quince (15) días hábiles siguientes a la recepción de la PQR y Solicitud de Indemnización, la respuesta generada al usuario.

### **2.1.7.1.3. Notificaciones por medio de correo electrónico**

Las notificaciones por medio de correo electrónico se entenderán surtidas desde el momento en que es recibido el mensaje de datos, en la bandeja de entrada del destinatario del correo electrónico.

En relación con la notificación por medio de correo electrónico, los operadores de servicios postales deben observar, como mínimo, los siguientes requisitos:

a) La notificación por medio de correo electrónico estará siempre condicionada a la libre y expresa aceptación del usuario, mediante el registro de una dirección de correo electrónico. Esta última debe estar debidamente registrada y acompañada de la respectiva evidencia de aceptación del usuario de los términos y condiciones de uso.

b) La notificación se realizará en todos los casos, mediante el envío de la comunicación a la dirección de correo electrónico registrada por el usuario al momento de aceptar la notificación electrónica, o a la que se indique en la PQR y Solicitud de Indemnización.

En el evento en que el usuario cuente con más de una dirección de correo electrónico registrada para la notificación de la respuesta o decisión a su PQR y Solicitudes de Indemnización el operador de servicios postales debe notificar en la última dirección electrónica por él informada.

c) El usuario puede en cualquier tiempo, modificar o actualizar su dirección de correo electrónico para recibir sus notificaciones, para lo cual debe informar del cambio al operador de servicios postales, quien debe conservar el correspondiente registro en el que conste la modificación o actualización.

d) Cuando el usuario acepte que la decisión adoptada respecto de su PQR o Solicitud de Indemnización sea notificada por medio de correo electrónico, el operador de servicios postales debe garantizar, en todos los casos, que por esa misma vía el usuario puede ejercitar los recursos de reposición y en subsidio de apelación, bien sea respondiendo al correo electrónico de origen o escribiendo a una nueva dirección de correo electrónico que señale claramente el operador en la respuesta que dé.

e) La decisión del operador debe indicar claramente la fecha y hora en que se emite, la cual debe encontrarse dentro del término legal establecido para dar respuesta de la PQR y Solicitud de Indemnización. La decisión debe enviarse en un formato que permita su impresión por parte del usuario, así como su descarga.

f) El correo electrónico enviado al usuario debe contar con mecanismos técnicos de certificación de recepción adecuada y de registro de no devolución del correo.

g) El operador de servicios postales debe siempre informar de la existencia de otros mecanismos de notificación para que el usuario pueda elegir libremente.

#### **2.1.8. Remisión de expedientes a la SIC para decisión del recurso de apelación**

El operador de servicios postales debe remitir a la Superintendencia de Industria y Comercio el expediente de manera digital, dentro de los cinco (5) días hábiles siguientes a la notificación de la decisión que resuelve el recurso de reposición, esto, de conformidad con lo previsto en el artículo 79 de la Ley 1480 de 2011 - Estatuto del Consumidor -, que modificó el artículo 32 de la Ley 1369 de 2009 y el numeral 2.2.7.11.2 del RPUPO.

Los expedientes remitidos a la Superintendencia de Industria y Comercio por los operadores de servicios postales para que sea decidido el recurso de apelación interpuesto por el usuario en sede de empresa deben cumplir, como mínimo, con los siguientes requisitos para su admisión y trámite:

a) Carátula o portada que deberá contener:

1. Razón social del operador postal
2. Nit del operador postal
3. Nombre del representante legal del operador postal
4. Nombre o razón social del recurrente
5. Identificación del recurrente (Nit, C.C., C.E., etc.)
6. Código Único Numérico – CUN.
7. Fecha de la asignación del CUN
8. Dirección de notificación del recurrente
9. Ciudad de domicilio del recurrente





- 10. Tipo de Petición, Queja o Recurso, o Solicitud de Indemnización
- 11. Número total de folios remitidos

- b) Índice de contenido con indicación de cada una de las piezas que hacen parte del expediente en su respectivo orden cronológico, así como su ubicación dentro de la respectiva foliación.
- c) Documento que contenga la Petición, Queja o Solicitud de Indemnización, presentada por el usuario, que dio lugar a la iniciación del trámite en sede de empresa, con inclusión de la totalidad de los anexos aportados por el usuario al momento de su radicación ante el operador.
- d) Documento que contenga la respuesta o decisión suministrada por el operador a la Petición, Queja o Solicitud de Indemnización, presentada por el usuario, que dio lugar a la iniciación del trámite en sede de empresa, con inclusión de la totalidad de los soportes probatorios que sirvieron de fundamento para la adopción de la respuesta o decisión.
- e) Documento que contenga el recurso de reposición y subsidiario de apelación presentado por el usuario, con inclusión de la totalidad de los anexos aportados por el recurrente al momento de su radicación ante el operador.
- f) Documento que contenga la decisión adoptada por el operador al recurso de reposición, con inclusión de la totalidad de los soportes probatorios que sirvieron de fundamento para la adopción de la decisión.
- g) Prueba de la notificación de las respuestas o decisiones emitidas por el operador.

### 3.2.2. Tipología para los servicios postales

De conformidad con lo previsto en RPU para servicios postales, se debe asignar un Código Único Numérico -CUN- por parte de los operadores de servicios postales a las peticiones, quejas, recursos y solicitudes de indemnización de conformidad con la siguiente tipología:

<b>TIPOLOGÍA ASIGNACIÓN DE CUN</b>
Avería del objeto postal
Cumplimiento de una orden de la SIC
Deficiencias en la atención al usuario
Expoliación del objeto postal
Incumplimiento reexpedición
Incumplimientos en tiempo de entrega
Suplantación o fraude en la entrega de objetos

postales
Perdida del objeto postal
Publicidad y/o ofertas sobre los servicios ofrecidos y tarifas
Indisponibilidad de dinero al momento de reclamar un giro postal
Otros

No se debe asignar –CUN- a las siguientes solicitudes:

- Solicitud de reconocimiento del silencio administrativo positivo (SAP)
- Solicitudes sobre las cuales el operador dé respuesta inmediata y favorable al usuario.
- Sistemas de respuesta automática de llamadas o IVR (InteractiveVoiceResponse).
- Consultas y reclamos relacionados con tratamiento de datos personales.

#### 4. VIGENCIAS Y DEROGATORIAS

Las disposiciones previstas en la presente instrucción deberán cumplirse a más tardar dentro de los tres (3) meses siguientes a su publicación en el Diario Oficial. La presente instrucción modifica los numerales 2.1.1.1, 2.1.2, 2.1.4, 2.1.5, 2.1.7.1, 2.1.7.1.1, 2.1.7.1.3, 2.1.8, y 3.3.2, y deroga el numeral 2.1.4.1 del Capítulo Segundo del Título III de la Circular Única de la Superintendencia de Industria y Comercio.

Atentamente,



**ANDRÉS BARRETO GONZÁLEZ**  
Superintendente de Industria y Comercio

Elaboró: María Alejandra Durán//Sandra Milena Urrutia/Sebastián García/Héctor Barragán  
Revisó: María Carolina Corcione/Rocío Soacha  
Aprobó: Rocío Soacha

