



## CARTA DE TRATO DIGNO A LA CIUDADANIA

Respetados Ciudadanos y Ciudadanas: Para nuestra entidad "Servicios Postales Nacionales S.A", la transparencia, el respeto y la honestidad son lo más importante; 4-72 se debe a sus clientes, por eso trabajamos permanentemente para desarrollar mayores y mejores estándares de calidad y servicio. Nos comprometemos a brindarle un trato digno, considerado, respetuoso y reservado, e igualmente, facilitarles los canales de comunicación para que puedan presentar solicitudes, peticiones, quejas, reclamos, sugerencias y denuncias sobre nuestro actuar como Entidad y con ello generar confianza en los ciudadanos garantizando sus derechos.

### Los Derechos de los Clientes de 4-72 son:

1. A recibir un trato digno y respetuoso
2. Presentar peticiones de manera verbal, escrita, telefónica y medios electrónicos.
3. Otros medios de comunicación.
4. A recibir información clara, veraz y precisa
5. Obtener información y orientación actualizada sobre los requisitos que las normas exijan, haciendo uso de los diferentes canales de comunicación de la Entidad, es decir, a través de medios tecnológicos o electrónicos: [www.4-72.com.co](http://www.4-72.com.co) y Redes sociales.
6. A ser atendidas sus consultas en forma oportuna.
7. A recibir respuesta a todas sus peticiones, quejas, reclamos, sugerencias y denuncias en los plazos establecidos por la ley.
8. A ser informado con sinceridad y precisión sobre la gestión realizada a su solicitud.
9. A que existan áreas de servicio de atención al ciudadano, adecuadas a las necesidades de la población, en cuanto a accesibilidad, señalización, espacios y recursos tecnológicos.





10. A recibir atención especial y preferente, cuando se trate de personas en situación de discapacidad, mujeres gestantes, adultos mayores y en general a personas en estado de indefensión o debilidad manifiesta. Para tal efecto, los funcionarios de Servicios Postales Nacionales atenderán a dichos usuarios de forma prioritaria.

11. Brindar la confidencialidad de su información.

### **Conozca sus Deberes como cliente de 4-72:**

1. Cumplir la Constitución Política y las leyes.
2. Actuar de acuerdo al principio de la buena fe; dar testimonios verídicos y entregar documentos verdaderos.
3. Evitar acciones que demoren los procesos, no dar testimonios ni entregar documentos falsos, no hacer afirmaciones temerarias o amenazantes.
4. Ejercer con responsabilidad sus derechos.
5. Tratar respetuosamente a los servidores públicos.
6. Respetar los turnos de llegada o los asignados en los puntos de servicio al ciudadano.
7. Cuidar las instalaciones y elementos proporcionados para su servicio, comodidad y bienestar.
8. Tener en cuenta al momento de efectuar una imposición internacional si el País de destino permite el ingreso de su envío, si genera impuestos, o si requiere de permisos adicionales.
9. Cuando se genere retrasos por las anteriores causas no serán imputables al operador postal de Colombia.
10. Verificar la información que se diligencia en la guía como: destinatario, remitente direcciones completas, teléfonos, ciudades, departamento y País.
11. Conocer y verificar antes de efectuar la imposición de un envío los tiempos de entrega de la matriz de cada servicio.





**Nota 1:** Las Peticiones presentadas por menores de edad, las deberá instaurar el representante legal del niño, niña o adolescente, teniendo en cuenta que los productos y servicios ofrecidos en el portafolio de servicios postales nacionales está enfocado a personas mayores de edad (18).

**Nota 2:** Los periodistas que requieran instaurar una Petición, queja y/o recurso frente al servicio prestado por Servicios Postales Nacionales S.A dirigirse al correo electrónico [servicioalcliente@4-72.com.co](mailto:servicioalcliente@4-72.com.co), adjuntando los soportes que lo acrediten como periodista.

Canales de Atención Todo ciudadano en el territorio Colombiano o en el exterior, puede acceder a información, orientación y trámites, a través de los canales de atención de nuestra entidad. A continuación, ponemos a su disposición los canales de atención para que presenten solicitudes, peticiones, quejas, reclamos, sugerencias y denuncias.

MEDIO DE RECEPCIÓN	FORMA DE RADICAR	MEDIO DE RADICACIÓN
PRESENCIAL	Solicitud en los puntos de 4-72 y de servicio al cliente	Formato de recepción de PQR y/o S indemnización
TELEFONICA	Solicitud por el canal de Contact center	Línea Nacional 018000111210 Bogotá
MEDIO ESCRITO	Comunicación escrita dirigida a Servicios Postales Nacionales S.A.	Oficio radicado en las oficinas principales
CORREO ELECTRONICO	E-mails recibido en los correos electrónicos establecidos para recibir los requerimientos.	<a href="mailto:reclamosnacionales@4-72-com.co">reclamosnacionales@4-72-com.co</a> , <a href="mailto:reclamosinternacionales@4-72.com.co">reclamosinternacionales@4-72.com.co</a> , <a href="mailto:pqrsoporte.corporativo@4-72.com.co">pqrsoporte.corporativo@4-72.com.co</a> , <a href="mailto:servicioalcliente@4-72.com.co">servicioalcliente@4-72.com.co</a>
WEB	Registro de PQR en la página web	Página web <a href="http://www.4-72.com.co">www.4-72.com.co</a> ingreso de información - PQR o directamente <a href="http://72pqr.com.co/PQRWeb/PQRUsuarioS">72pqr.com.co/PQRWeb/PQRUsuarioS</a>
SISTEMAS DE ATENCION INTERNACIONAL Y CN 08	Solicitud de Operadores Designados	Sistemas de información que conectan con Módulos (IBIS, RUGBY, PRIME) que se establecieron de comunicación establecidos con los operadores designados para recibir y atender los requerimientos
REDES SOCIALES	Cuentas en Facebook Twitter	Respuesta de las inquietudes en Redes Sociales

Jefe Nacional de PQR Vicepresidencia de Servicio Al Cliente

Fecha de actualización: Octubre /2018

