



El servicio de ***envíos***  
de Colombia



# Defensor del usuario 4-72



# ¿QUE ES EL DEFENSOR DEL USUARIO?

- Es una persona independiente, imparcial, autónoma y auto compositiva, designada para atender de manera oportuna y efectiva aquellas inconformidades presentadas por los usuarios, frente a la prestación del servicio recibido. Igualmente debe recibir y tramitar todas las quejas o reclamos, que no hayan sido atendidas por Servicios postales nacionales S.A., de manera gratuita y dar respuesta de forma oportuna.
- Esta figura es designada por la Junta Directiva de servicios Postales Nacionales S.A., desempeña sus labores de forma objetiva y gratuita en busca de lograr el mejoramiento de la prestación de servicios de la Entidad. El usuario también puede acudir ante el defensor, en caso de considerar que la respuesta recibida no es procedente.



# ¿Quién es el defensor del usuario 4-72

- El defensor del Usuario de Servicios postales nacionales S.A., es Zorayda Mendoza Hernández.
  - Dirección de atención al usuario: Diagonal 25G no 95 A - 55
  - Teléfono: 4722005 ext. 1421 en Bogotá
  - E-mail: [defensor.usuario@4-72.com.co](mailto:defensor.usuario@4-72.com.co)

El usuario también encontrará información en todos los puntos de atención a nivel nacional y en la página web [www.4-72.com.co](http://www.4-72.com.co)



# Marco Legal

- La figura del Defensor del Usuario fue incluida mediante la Resolución No 1552 de 2014, que en su artículo sexto, manifiesta que el Operador Postal Oficial, deberá establecer un defensor, en cumplimiento al régimen de protección de los derechos de los usuarios de los servicios postales, en concordancia con lo establecido en el artículo 25 de la Ley 1369 de 2009, la Resolución 3038 de 2011, de la Comisión de Regulación de Comunicaciones, la Resolución 3895 de 2012 de la CRC, y la Circular Única de la Superintendencia de Industria y Comercio en su Título III, Capítulo Primero.



# Procedimientos y Términos para resolver una queja

- Una vez recibida la queja o el reclamo con todos los datos e información del Usuario, el Defensor dará traslado a Servicios postales nacionales S.A., quien cuenta con un término de quince (15) días hábiles para dar una respuesta completa, clara y suficiente frente a los hechos narrados por el usuario.
- Al recibir la respuesta de la entidad, el Defensor la evaluará y emitirá su concepto y decisión. Dicho concepto será informado al usuario a la Entidad.
- En cualquier parte del trámite, el usuario puede solicitar la actuación del defensor como conciliador, en este caso se suspenderá el trámite de la queja y se citará a la correspondiente audiencia de conciliación. No obstante, el defensor no podrá actuar como conciliador en aquellos asuntos en los que haya emitido ya su concepto.



# Beneficios

- Oportunidad para que el usuario acuda libre y voluntariamente, sin costo alguno, a un tercero que emite un concepto imparcial e independiente.
- El trámite de solicitud al defensor no será obstáculo a plenitud de la tutela administrativa y judicial o a la posibilidad de utilizar otros mecanismos para solucionar diferencias con los consumidores.
- Mecanismo alternativo de solución de conflictos.



# Recomendaciones

- Si el usuario no está de acuerdo con la actuación del Defensor o con el trámite de la queja, podrá remitir su inconformidad a la Superintendencia de Industria y Comercio.





# Funciones del Defensor del Usuario



- Atender de manera oportuna y efectiva a los usuarios de Servicios Postales Nacionales S.A.
- Conocer y resolver de manera objetiva y gratuita las quejas que estos presenten dentro de los términos y procedimientos establecidos.
- Ser vocero de los Usuarios ante Servicios Postales Nacionales S.A.
- Realizar recomendaciones a servicios postales nacionales S.A., relacionadas con los servicios ofertados de la misma manera que la debida atención al usuario.
- Proponer a las autoridades competentes modificaciones normativas que promuevan la protección de los derechos de los usuarios.
- Actuar como conciliador entre los usuarios y Servicios Postales nacionales S.A.



# Alcance y efectos de las decisiones del Defensor

- De conformidad a las políticas y reglamentos de Servicios Postales nacionales S.A., las decisiones del Defensor no son de obligatorio cumplimiento para la Entidad.
- Si el usuario no está de acuerdo con la decisión, podrá adelantar las actuaciones administrativas y judiciales que considere pertinentes o presentar su queja o demanda ante la Superintendencia de Industria y Comercio.
- Es importante tener en cuenta, que en cualquier etapa del trámite el usuario podrá solicitar la actuación del defensor.



# ¿Cuándo debe acudir el usuario ante el defensor?

- Cuando crea y sienta que la Entidad no le ha prestado adecuadamente un servicio o una debida atención.
- Cuando sienta que sus derechos como usuario han sido vulnerados.
- Cuando no este de acuerdo con la decisión proferida por la Entidad.
- Cuando considere que la entidad está incumpliendo una norma legal o algunos de los reglamentos internos que rigen el desarrollo de los contratos o servicios que ofrece o presta la misma.



El defensor del usuario no podrá tramitar su queja o reclamo en los siguientes eventos:

- Cuando la inconformidad no tenga relación con los productos o servicios que presta 4-72.
- Si el inconveniente se encuentra en conocimiento o ha sido resuelto por un juez o por un árbitro.
- Si el defensor ya se pronunció sobre una queja relacionada con los mismos hechos y con las mismas personas.





## El Defensor del usuario no podrá tramitar su queja o reclamo en los siguientes eventos:

- Cuando el incumplimiento en las condiciones de prestación del servicio postal es por causa de pérdida, expoliación o avería del objeto postal se deba a fuerza mayor o caso fortuito.
- Cuando el usuario remitente no presente reclamación dentro del término de 10 días calendario para servicios nacionales y 6 meses para los servicios internacionales, en ambos casos, contados a partir de la recepción del objeto postal por parte del operador postal.





**GRACIAS**

---