



El servicio de **envíos**
de Colombia

PETICIONES QUEJAS Y RECURSOS

Procedimiento de PQR aplicable
a los Servicios Postales.



Trámite de PQR

(Petición, Quejas y Recursos) y/o solicitudes de indemnización



- **Alcance:** Inicia con la PQR formulada por el usuario en los canales de atención establecidos y culmina con la respuesta o resolución de los recursos interpuestos.
- **Caso:** Proceso interno adelantado por el área de Petición, Quejas y Recursos de Servicios Postales Nacionales S.A., orientado a recopilar la documentación e información necesaria para determinar la existencia de responsabilidades ante una presunta falla del servicio.
- **Derecho de petición:** Peticiones respetuosas que se formulan por cualquier ciudadano ante Servicios Postales Nacionales S.A.
- **Destinatario:** Persona a quien va dirigido el servicio.
- **Envíos de correspondencia:** Servicio por el cual el Operador Postal Oficial o Concesionario de correo recibe, clasifica, transporta y entrega objetos postales.
- **Indemnización:** Suma de dinero regulada en la normatividad a favor del usuario, ante la ocurrencia de una falla en el servicio (perdida, avería, expropiación o reembolso) conforme a la regulación aplicable según el servicio seleccionado por el usuario.
- **Petición:** Es el derecho que tiene toda persona a presentar peticiones respetuosas en los términos señalados en la normatividad.
- **Queja:** Inconformidad verbal o escrita presentada por un usuario contra la actuación de determinado funcionario u oficina.
- **Reclamante:** Persona natural o jurídica que presenta la reclamación por una presunta falla en el servicio postal. Tanto el remitente como el destinatario de un envío postal se encuentran legitimados para efectuar el reclamo. Cabe anotar que cualquier persona tiene derecho a reclamar por otra, siempre y cuando demuestre un interés legítimo o suministre autorización escrita.
- **Reclamo:** Inconformidad verbal o escrita presentada por un usuario por la no prestación y/o deficiencia de un servicio a cargo de la entidad.
- **Recurso de reposición:** Cualquier manifestación de inconformidad del usuario respecto de las respuestas de fondo emitidas por el operador postal formuladas con base a los servicios de mensajería y correo nacional con el fin de que por este mismo se aclare, modifique o revoque una decisión en el trámite de una petición, reclamación o solicitud de indemnización.
- **Remitente:** Persona que adquiere e impone el servicio.
- **Recurso de apelación:** Cualquier manifestación de inconformidad del usuario respecto de las respuestas de fondo emitidas por el operador postal formuladas con base a los servicios de mensajería y correo nacional con el fin de que la Superintendencia de Industria y Comercio modifique o revoque una decisión en el trámite de una petición, reclamación o solicitud de indemnización.
- **Servicio Postal Universal:** Es el conjunto de servicios postales de calidad, prestados en forma permanente y a precios asequibles, que el Estado garantiza a todos los habitantes del territorio nacional con independencia de su localización geográfica a través del Operador Postal Oficial o Concesionario de correo.
- **Servicios Postales:** Consisten en el desarrollo de las actividades de recepción, clasificación, transporte y entrega de objetos postales a través de redes postales, dentro del país o para envío hacia otros países o recepción desde el exterior. Son servicios postales, entre otros, los servicios de correo, los servicios postales de pago y los servicios de mensajería expresa.
- **Servicios Postales Nacionales S.A.:** Es el Operador Postal Oficial de Colombia de conformidad con el contrato de concesión 010 de 2004, encargada de procesar los envíos de correspondencia y entregarlos en la dirección de destino suministrada por el remitente.
- **Transporte de carga:** Servicio prestado por Servicios Postales Nacionales S.A. que supera los 30 Kg de peso, al cual se aplicará el trámite del Código de Comercio y normatividad aplicable.
- **UPU:** Unión Postal Universal. Organismo especializado de las Naciones Unidas que tiene por objeto asegurar la organización y perfeccionamiento de los servicios postales y favorecer en este ámbito el desarrollo de la colaboración internacional. La Unión Postal Universal tiene su oficina central en Berna, Suiza y cuenta en la actualidad con 193 países miembros. Colombia se adhirió a la Unión Postal Universal - UPU, el 12 de abril de 1881 mediante Decreto 253 firmado por el entonces presidente de la República, Rafael Núñez.

Trámite de PQR

Medios de recepción de las PQR y/o solicitud de indemnización



Medios de recepción de las PQR y/o solicitud de indemnización

- **Verbal:** El usuario puede radicar una PQR y/o solicitud de indemnización en punto de venta de Servicios Postales Nacionales S.A. y/o en las oficinas de atención al ciudadano y solicitando el Numero de CUN que deja constancia de la radicación de la PQR.
- **Telefónica:** El usuario puede realizar la PQR y/o solicitud por medio del Contar Center, en nuestra línea gratuita nacional de Atención al Usuario 018000111210 y en Bogotá: (571) 4722000.
- **Escrita:** Por este medio, el usuario podrá presentar PQR y/o solicitud de indemnización escrita dirigida a Servicios Postales Nacionales S.A. a través de radicación en las oficinas principales o diligenciando el Formato Recepción de PQR y/o Solicitud de Indemnización.
- **Internet:** Para formular (peticiones, quejas, reclamos, solicitudes de indemnización) de envíos internacionales y/o nacionales, por favor ingrese a www.4-72.com.co en el Link <https://4-72pqr.com.co/PQRWeb/PQRUsuarioServlet>

Excepciones de responsabilidad

De conformidad con la normatividad postal, numeral 4, artículo 31, Ley 1369 de 2009 a partir de la recepción del objeto postal por parte del Operador Postal.

- Diez (10) días calendario para servicios nacionales.(remitente)
- Seis (6) meses para los servicios internacionales.(remitente)
- Cinco (5) días hábiles (destinatario)

Documentos

Copia de la factura de imposición y/o guía del envío donde aparezca el valor de la imposición y peso.

Esta copia debe contener:

- Número del envío postal asignado por Servicios Postales Nacionales S.A.
- Fecha de imposición del envío postal.
- Nombre, dirección y teléfono del remitente.
- Nombre, dirección y teléfono del destinatario.
- Copia del documento de identificación del remitente o destinatario.

Documentos adicionales

- Certificación de una entidad bancaria de ámbito nacional o autorización de giro nacional.
- Copia de documento de identificación.
- Copia de la guía.
- Número de la guía, salvo en los servicios postales que no requieran las anteriores exigencias

En caso de reconocer una aceptación de indemnización al cliente por falla en el servicio es necesario que por parte del usuario se aporte certificación bancaria de un banco nacional para proceder con el pago.

Horarios de atención

- **En las oficinas:** Consultar los horarios de cada oficina en nuestra página web www.4-72.com.co.
- **Call Center:** lunes a viernes de 8:00 a.m. a 6:00 p.m. y sábados de 8:00 a.m. a 12:00 m.
- **Internet:** Permanente.

Trámite de PQR

Medios de recepción de las PQR y/o solicitud de indemnización



Tenga en cuenta

Si el reclamante no es remitente ni destinatario, se requiere carta de cesión de derechos. Ésta puede ser cedida por cualquiera de las partes mencionadas anteriormente con copia del documento de identificación del remitente y/o destinatario (o de quien hace la cesión de derechos) y tercero.

En caso de expoliación o avería, para facilitar el proceso de investigación operativa, sugerimos anexar los documentos soporte donde se pueda constatar la expoliación o el deterioro del envío, tales como fotos o documentos relevantes relacionados.

Trámite para resolver las pqr de los servicios de correo internacional.

Las reclamaciones de los servicios internacionales prestado en conexión con operadores postales oficiales se resolverán de conformidad con el artículo 34 de la ley 1369 de 2009. (máximo 2 meses).

Trámite para responder las PQR y solicitudes de indemnización del Correo nacional y Mensajería.

Servicios de Correo Nacional y Mensajería se resolverán de conformidad con el artículo 32 de la ley 1369 de 2009, es decir dentro de los 15 días hábiles siguientes, este término puede ampliarse si hay lugar a la práctica de pruebas, situación que deberá ser informada al usuario.

Derecho de los usuarios a Percibir Indemnización

Procederá indemnización por los conceptos de:

Perdida, Expoliación, Avería y Devolución irregular de los Servicios Postales de Correo, Mensajería Expresa y Giros Postales.

Servicios Postales de Pago

- Giros Nacionales.
- Giros Internacionales.

Servicios de Correo Nacional:

- Correo Certificado – Hasta 2Kg.
- Correo Certificado Unitario- Hasta Kg.
- Encomienda Nacional- Hasta 30 Kg.
- Notiexpress – Hasta 2Kg.
- Correo Masivo Estándar- Mínimo 100 piezas.
- Corra –Hasta 30 Kg.
- Casillero Virtual- Hasta 2 Kg.
- Cartaporte Encomienda -Hasta 30 Kg.

Servicios de Correo Internacional:

- Correo Certificado Internacional–Hasta 2 Kg.
- Encomienda Internacional – Hasta 30 Kg.
- EMS- Hasta 30 Kg.
- Exporta fácil EMS - Hasta 30 Kg.

Servicios de Mensajería Expresa Nacional:

- Masivo Dirigido Expreso-mínimo 100 piezas.
- Postexpres - Hasta 2 Kg.
- Al día – Hasta 2 Kg.
- Respuesta Fácil- Hasta 1 Kg.
- Paquetería- Hasta 5 Kg.
- Paquetería Empresarial Terrestre – Hasta 5Kg.
- Casillero Virtual- Desde 2.1 Kg - Hasta 5Kg.
- Cartaporte Paquetería - Hasta 5 Kg.

Servicios de Mensajería Expresa Internacional

- Exportafácil Courier- Hasta 5 Kg.
- Express Time- Hasta 5Kg.

Trámite de PQR

Medios de recepción de las PQR y/o solicitud de indemnización



Criterios de liquidación de Acuerdo al Servicio:

➤ Servicios Postales De Pago

Artículo 25 numeral 3 literal B de la Ley 1369 de 2009.

➤ Servicio de Correo Internacional

Artículo 25 numeral 3 literal C, Ley 1369 de 2009

Artículo RL 159 numeral 4 y 5.

➤ Servicio Correo Nacional

Artículo 25 numeral 3 literal D, Ley 1369 de 2009.

➤ Servicio Mensajería Expresa Nacional

Artículo 25 numeral 3 literal F,I Ley 1369 de 2009.

➤ Servicio Mensajería Expresa Internacional

Artículo 25 numeral 3 literal F,II Ley 1369 de 2009

NOTA: Para los Servicios Básicos de Correspondencia Nacional e Internacional Prioritario y no Prioritario, NO procederá Indemnización. Artículo 25 Numeral 3 Literal A, Ley 1369 de 2009.

Término para el pago de indemnización por Servicios de Correo Nacional o Mensajería

El pago de la solicitud de indemnización, en caso de ser aceptada, debe hacerse dentro de los treinta (30) días hábiles siguientes a la presentación de dicha solicitud.

Recursos que proceden contra las decisión de los Servicios de Correo Nacional o Mensajería

Los recursos que proceden en contra estas decisiones, plazos para interponerlos y autoridad ante la cual se deben presentar, son los siguientes:

➤ **Recurso de Reposición:** Su plazo para interponerlo es de diez (10) días hábiles y se presenta ante la entidad que originó la decisión.

➤ **Recurso Reposición en Subsidio Apelación:** Su plazo para interponerlo es de diez (10) días hábiles y se presentara ante el mismo que la emitió quien en caso de confirmar deberá remitirla a la autoridad competente.

Solicitud de revisión contra las respuestas de los servicios de Correo Internacional

La solicitud de revisión del caso deberá formularse dentro de los 10 días hábiles siguientes a la notificación de decisión del operador postal, ante Servicios Postales Nacionales S.A quien revisará de nuevo el caso y podrá revocar, modificar o confirmar la decisión.

PQR presentadas en el marco de contratos comerciales, interadministrativos o Franquicia

Señor(a) usuario tenga en cuenta que si su PQR fue prestado en el marco de un contrato interadministrativo o comercial, la Resolución 5050 de 2016 emitida por la CRC, estableció que el Régimen de los Usuarios Postales no aplicaría cuando entre las partes se pacten de mutuo acuerdo las características del servicio y la totalidad de las condiciones, técnicas y jurídicas. Parágrafo 2 del capítulo II Artículo 2.2.1.1.. Debido a lo anterior su PQR será resuelta en los términos del contrato o las generalidades de la ley 1369 de 2009 conforme al servicio seleccionado.

Trámite de PQR

Medios de recepción de las PQR y/o solicitud de indemnización



Medios de recepción de las PQR y/o solicitud de indemnización



PERSONAL Y/O ESCRITA

El usuario puede radicar la PQR en cualquier punto de venta directo o en las oficinas de atención al usuario



ESCRITA

El usuario debe dirigir el PQR a Servicios Postales Nacionales S.A. Y radicarlo en un punto autorizado u oficina de atención al usuario.



TELEFÓNICA

El usuario puede hacer su solicitud en la línea nacional: 01 8000 111 210. O en Bogotá al 472 2000



INTERNET

Para hacer reclamos ingrese al link

<http://www.4-72.com.co/pqr>

¿Quién puede formular una PQR?



REMITENTE

Persona que impone el envío. 10 dh Nacional/ 6 meses Internacional



DESTINATARIO

Persona a quien va dirigido el envío. 5 dh Nacional



TERCERO AUTORIZADO

Aplica el mismo tiempo de quien autoriza

Para los servicios postales, el Ente de Control es la Superintendencia de Industria y Comercio, con la cual se puede contactar a través del correo electrónico contactenos@sic.gov.co. Los reclamos de los servicios de transporte se encuentran regulados en el Código de Comercio y son vigilados por la Superintendencia de Transporte.