

PROCESOS PARA PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS E INDEMNIZACIONES

CARACTERISTICAS

Alcance

- ✓ La gestión de PQR aplica para todos los servicios.
- ✓ La gestión de indemnizaciones a nivel nacional aplica para todos los servicios excepto Normal, Masivo y Prioritario.
- ✓ La gestión de indemnizaciones a nivel internacional aplica para los servicios.

DEFINICIONES

✓ **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.

✓ **Remitente:**

Persona que hace el envío postal.

✓ **Destinatario:**

Persona a quien va dirigido el envío postal.

✓ **Queja:**

Expresión de insatisfacción hecha a una organización por medio verbal o escrito, relacionado con sus productos, servicios y/o empleados.

✓ **Petición:**

Es como se entiende peticiones respetuosas que se formulan y el recurso de reposición, cuyo fin es obtener que la misma entidad u órgano que los dictó, modifique o revoque tal resolución o decisión. Y el de apelación es para que un superior jerárquico examine la decisión inicial con la finalidad que éste analice y decida.

✓ **Reclamo:**

Inconformidad verbal o escrita presentada por un usuario por la no prestación y/o deficiencia de un servicio a cargo de la entidad.

✓ **Envíos de Correspondencia:**

Es el servicio por el cual el Operador Postal Oficial o Concesionario de correo reciben, clasifica, transporta y entrega objetos postales.

✓ **Investigación operativa:**

Proceso interno realizado por el área de Peticiones, Quejas y Reclamos 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, que lesione el interés del usuario en la entrega de un envío. Se realiza de manera consecutiva, organizada y objetiva. Los datos son analizados e interpretados de conformidad con el ciclo de investigación. Las conclusiones obtenidas no se basan en impresiones subjetivas, la fuente de información es documental y se emplea el método histórico.

CONTACTO:

E-Mail: gerencia@comexco.com.co/operaciones@comexco.com.co/contabilidad@comexco.com.co

Web: www.comexco.com.co

CALI: Avenida 4N No 38N – 76 / Código Postal: 760046 – Tel: 57 (2) 664 6675

BOGOTÁ: Calle 25D No 84B – 18 / Código Postal: 110931 - Tel: 57 (1) 300 1181

✓ **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.:**

Empresa encargada de procesar los envíos y entregarlos en la dirección de destino suministrada por el remitente.

✓ **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 éste 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.

✓ **Operador designado:**

Empresa prestadora del servicio postal que en nombre del gobierno ejerce esta función y que está adscrita a la UPU.

✓ **Indemnización:**

Suma de dinero que está obligado a pagar legalmente Servicios Postales Nacionales S.A. según las fórmulas de liquidación establecidas en el Manual de Envíos de Correspondencia de la UPU, en los casos en que se presente una falla del servicio que afecte el interés que el remitente tiene en la entrega de su envío. El pago de la suma adeudada tiene carácter de indemnización fija, que se refiere al interés lesionado y no al de un reintegro de valores. Por esta razón, Servicios Postales Nacionales S.A., reconoce mediante las indemnizaciones la falla en el servicio prestado y no el valor de la mercancía o bienes que se encontraban en el envío.

✓ **Derecho de petición:**

Peticiones respetuosas que se formulan.

✓ **Recurso de reposición:**

Cualquier manifestación de inconformidad del usuario respecto de la decisión del operador postal, expresada ante éste para que aclare, modifique o revoque una resolución o decisión en el trámite de una petición o reclamación o de una solicitud de indemnización.

✓ **Recurso de apelación:**

Cualquier manifestación de inconformidad por parte del usuario respecto de la decisión del operador postal que se presenta ante este último, en subsidio y de manera simultánea al recurso de reposición, y en virtud del cual el operador deberá remitirlo a un superior jerárquico para que examine la decisión inicial con la finalidad que éste analice y decida.

CONTACTO:

E-Mail: gerencia@comexco.com.co/operaciones@comexco.com.co/contabilidad@comexco.com.co

Web: www.comexco.com.co

CALI: Avenida 4N No 38N – 76 / Código Postal: 760046 – Tel: 57 (2) 664 6675

BOGOTÁ: Calle 25D No 84B – 18 / Código Postal: 110931 - Tel: 57 (1) 300 1181

MEDIOS DE RECEPCIÓN DE LAS PQR Y/O SOLICITUD DE INDEMNIZACIÓN

✓ **Personal:** 

El usuario puede radicar la PQR y/o solicitud en cualquier oficina postal directa de Servicios Postales Nacionales S.A. y/o en las oficinas de Servicio al Cliente, diligenciando el Formato Recepción de PQR y/o Solicitud de Indemnización.

✓ **Telefónica:** 

El usuario puede realizar la PQR y/o solicitud, en nuestras líneas (572) 665-8741. Adicionalmente por medio de las líneas de servicio al cliente destinadas para este fin en cada ciudad.

✓ **E-mail:** 

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.

✓ **Internet:** 

Para realizar (peticiones, quejas, reclamos, solicitudes) de envíos internacionales y/o nacionales, por favor ingrese a www.comexco.com.co o envíe un correo electrónico a: gerencia@comexco.com.co

Documentos necesarios:

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.

Nota 1: Para los correos internacionales se solicitará al reclamante la factura

Nota 2: Para las solicitudes de indemnización se solicitará:

- Copia del documento de identificación.
- Copia de la guía.
- Pruebas de admisión o de entrega, salvo en los servicios postales que no requieran las anteriores exigencias.

✓ **Medio de presentación de los documentos**

Internet, fax o copia física.

✓ **Horarios de atención:**

En las oficinas:

CONTACTO:

E-Mail: gerencia@comexco.com.co/operaciones@comexco.com.co/contabilidad@comexco.com.co

Web: www.comexco.com.co

CALI: Avenida 4N No 38N – 76 / Código Postal: 760046 – Tel: 57 (2) 664 6675

BOGOTÁ: Calle 25D No 84B – 18 / Código Postal: 110931 - Tel: 57 (1) 300 1181



Consultar los horarios de cada oficina en nuestra página web www.comexco.com.co.

Teléfonos fijos:

57+2+6646675

Servicio en Línea: Lunes-viernes de 8:00 a.m. a 6:00 p.m. sábados de 9:00 a.m. a 12:00pm.

Internet:

Permanente.

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.

Por favor remitirse al artículo 25 de la Resolución 3038 de la Comisión de Regulación de Comunicaciones (CRC).

TÉRMINO PARA PRESENTAR LAS PQR Y SOLICITUDES DE INDEMNIZACIÓN

Por favor remitirse al artículo 25 de la Resolución 3038 de la Comisión de Regulación de Comunicaciones (CRC).

TÉRMINO PARA RESPONDER LAS PQR Y SOLICITUDES DE INDEMNIZACIÓN

El término para responder las PQR y las solicitudes de indemnización por parte del operador postal debe darse dentro de los quince (15) días hábiles siguientes a su recibo. Este término puede ampliarse si hay lugar a la práctica de pruebas, situación que deberá ser informada al usuario.

TÉRMINO PARA EL PAGO DE INDEMNIZACIÓN

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 LA DECISIÓN

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

- Recurso de reposición: Su plazo para interponerlo es de cinco (5) días hábiles y se presenta ante la entidad que originó la decisión.
- Recurso de apelación: Su plazo para interponerlo es de cinco (5) días hábiles y se presenta ante el superior jerárquico, que en el caso de Servicios Postales Nacionales S.A. es la Superintendencia de Industria y Comercio.

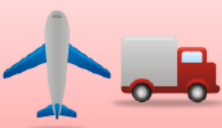
CONTACTO:

E-Mail: gerencia@comexco.com.co/operaciones@comexco.com.co/contabilidad@comexco.com.co

Web: www.comexco.com.co

CALI: Avenida 4N No 38N – 76 / Código Postal: 760046 – Tel: 57 (2) 664 6675

BOGOTÁ: Calle 25D No 84B – 18 / Código Postal: 110931 - Tel: 57 (1) 300 1181

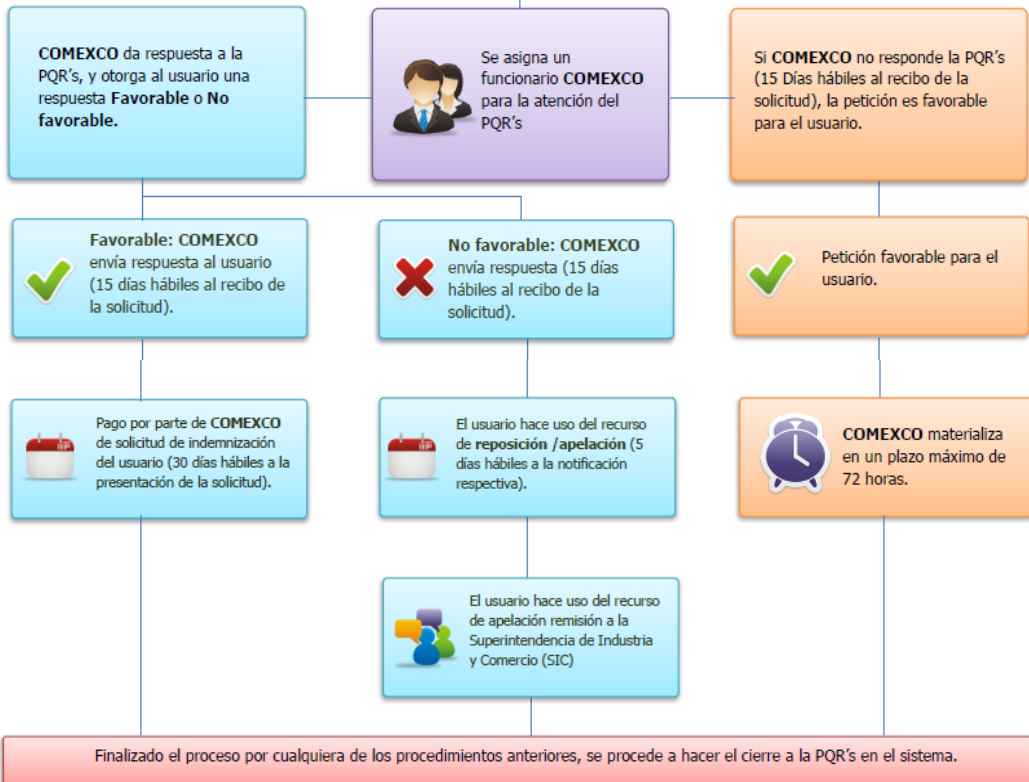


TÉRMINOS PARA PRESENTAR PQR Y/O INDEMNIZACIONES (Art. 25 res. 3038) PQR: en cualquier momento.
RESPUESTA PARA INDEMNIZACIONES: Según aplique al usuario así:
EL REMITENTE: Dentro de los diez (10) días calendario siguientes a la recepción del objeto postal cuando se trate de servicios nacionales.
EL DESTINATARIO: dentro de los 5 días hábiles siguientes al recibo del objeto postal.

USUARIO Para la presentación de la PQR y/o solicitud de indemnización a través de:



Canales: Usuario | Telefónico | E-Mail | Web | Personal



CONTACTO:

E-Mail: gerencia@comexco.com.co/operaciones@comexco.com.co/contabilidad@comexco.com.co

Web: www.comexco.com.co

CALI: Avenida 4N No 38N – 76 / Código Postal: 760046 – Tel: 57 (2) 664 6675

BOGOTÁ: Calle 25D No 84B – 18 / Código Postal: 110931 - Tel: 57 (1) 300 1181