

PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS Y SOLICITUDES (PQR'S)

DEFINICIONES:

- **PQR'S:** Peticiones, Quejas/Reclamos y Recursos, es la manifestación formulada por el usuario ante el operador de servicios postales, relacionado con la prestación del servicio y que contribuye al adecuado ejercicio de sus derechos.
- **Mensajería Expresa:** Son los envíos con peso de 1 a 5 kilos.
- **Envío de paqueteo:** Son los envíos con un peso superior a 5 Kilos
- **Recurso de reposición:** cualquier manifestación de inconformidad del usuario respecto de la decisión del operado, expresa ante este para que aclare, modifique o revoque una decisión en el trámite de una petición,
- **Recurso de apelación:** cualquier manifestación de inconformidad del usuario respecto de la decisión del operado, expresa ante este último, en subsidio y de manera simultánea al recurso de reposición, y en virtud del cual el operador deberá remitirlo a la Superintendencia de Industria y Comercio (SIC) para que este lo resuelva
- **.Superintendencia de Industria y Comercio:** Ente que regula las PQRS de los envíos de mensajería expresa (envíos con un peso de 1 a 5 kilos).
- **Súper Intendencia de transportes:** Ente que regula los PQRS de los envíos de paqueteo (envíos con un peso superior de 5 kilos).

1. SERVICIO DE MENSAJERÍA EXPRESA

Los USUARIOS podrán interponer una PQR o SOLICITUD DE INDEMNIZACIÓN por medio de documento escrito enviado a la **Calle 19A No. 120 – 09 San Pablo** – Fontibón en Bogotá o por vía correo a **compensaciones@redservi.com.co** (Radicado de reclamos) y el correo **servicioalcliente@redservi.com.co** (para quejas, solicitudes, derechos de petición) a través de la línea telefónica **(601)4322900 EXT 10110-10113**, de manera verbal; por medio de la página web: <https://www.redservi.com.co/>; diligenciando el formulario que se encuentra disponible para tal efecto.

La PQR'S o la solicitud de indemnización debe contener:

- Nombre e identificación del USUARIO que la interpone
- Fecha de imposición del envío,
- Nombre y dirección del REMITENTE y DESTINATARIO
- Los hechos en que se fundamenta su solicitud
- Copia del documento de identificación, legible
- Copia de la guía. Legible

2. TÉRMINO PARA INTERPONER SOLICITUD DE INDEMNIZACIÓN: Por parte del REMITENTE: Por pérdida, expoliación o avería, dentro de los 10 días calendario siguientes a la recepción del envío u objeto postal, cuando se trate de servicios nacionales y 6 meses cuando se trate de servicios internacionales. Por parte del DESTINATARIO: Por expoliación o avería deberán ser presentados dentro de las cinco (5) días hábiles siguientes al recibo del objeto postal.

- La PQR o LA SOLICITUD DE INDEMNIZACIÓN se entenderá radicada en la misma fecha de su presentación. Una vez radicada se le asignará un código único numérico que le será comunicado al solicitante y que le permitirá hacer seguimiento de su solicitud. La forma de comunicación de dicho código dependerá del canal de comunicación con la Compañía utilizado por el solicitante.

PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS Y SOLICITUDES (PQR'S)

- A partir de la fecha de radicación, la Compañía cuenta con un término de 15 días hábiles para dar respuesta, en caso de que sea necesario practicar pruebas, se le informará al solicitante dicha circunstancia y la fecha en la que se dará respuesta a la solicitud.
- Las notificaciones de las respuestas se harán mediante correo electrónico certificado, a la dirección de correo electrónico aportado por el usuario; en caso que el usuario no cuente con correo electrónico, se enviará a través del servicio de Mensajería Express de la Compañía, a la dirección física que aporte el usuario.
- En el escrito de respuesta inicial de la Compañía se advertirá el derecho de hacer uso de los recursos de reposición ante la Compañía y en subsidio de apelación ante la Superintendencia de Industria y Comercio. Interponer el recurso de apelación como subsidiario de la reposición, le permitirá al solicitante que dicha entidad revise la decisión negativa del recurso de reposición por parte de la Compañía.
- En el caso que se utilice un canal de comunicación verbal la advertencia sobre los recursos se hará de forma oral
- Si el solicitante está interesado en el recurso de apelación deberá manifestarlo expresamente, en caso contrario se entenderá que interpone exclusivamente el recurso de reposición.
- Si el solicitante queda inconforme con la respuesta que le fue notificada, podrá manifestar la inconformidad a través de cualquiera de los medios de contacto antes indicados y dicha manifestación será atendida y tramitada como un recurso de reposición, salvo que expresamente manifieste que interpone subsidiariamente el recurso de apelación ante la Superintendencia de Industria y Comercio.
- Si el solicitante queda inconforme con la respuesta que le fue notificada, podrá manifestar la inconformidad a través de cualquiera de los medios de contacto antes indicados y dicha manifestación será atendida y tramitada como un recurso de reposición, salvo que expresamente manifieste que interpone subsidiariamente el recurso de apelación ante la Superintendencia de Industria y Comercio. Para manifestar la inconformidad el solicitante, tiene diez (10) días hábiles a partir de la fecha de notificación de la decisión inicial por parte de la Compañía.
- En el evento que la decisión del recurso de reposición sea desfavorable a la solicitud y que el solicitante haya interpuesto de manera expresa y subsidiaria el recurso de apelación, la Compañía remitirá de manera automática el expediente a la Superintendencia de Industria y Comercio para que esta resuelva dicho recurso

3. SERVICIO DE TRANSPORTE DE COSAS

Los USUARIOS podrán interponer una PQR o SOLICITUD DE INDEMNIZACIÓN por medio de documento escrito enviado a la **Calle 19A No. 120 – 09 San Pablo** – Fontibón en Bogotá o por vía correo a **compensaciones@redservi.com.co** (Radicado de reclamos) y el correo **servicioalcliente@redservi.com.co** (para quejas, solicitudes, derechos de petición) a través de la línea telefónica **(601)4322900 EXT 10110-10113**, de manera verbal; por medio de la página web: <https://www.redservi.com.co/>; diligenciando el formulario que se encuentra disponible para tal efecto.

PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS Y SOLICITUDES (PQR'S)

- La PQR'S o la solicitud de indemnización debe contener:

Nombre e identificación del USUARIO que la interpone
Fecha de imposición del envío,
Nombre y dirección del REMITENTE y DESTINATARIO
Los hechos en que se fundamenta su solicitud
Copia del documento de identificación, legible
Copia de la guía. Legible

- **La PQR o LA SOLICITUD DE INDEMNIZACIÓN** deberá contener: Nombre e identificación del USUARIO que la interpone, fecha de imposición del envío, nombre y dirección del REMITENTE y DESTINATARIO y los hechos en que se fundamenta su solicitud, y deberá acompañarla de copia del documento de identificación, copia simple y legible de la guía.
- **La PQR o LA SOLICITUD DE INDEMNIZACIÓN** se entenderá radicada en la misma fecha de su presentación, a partir de la fecha de radicación, la Compañía cuenta con un término de 15 días hábiles para dar respuesta. En caso de que sea necesario practicar pruebas, se le informará al solicitante dicha circunstancia y la fecha en la que se dará respuesta a la solicitud.
- Las notificaciones de las respuestas se harán mediante correo electrónico a la dirección de correo electrónico aportado por el usuario; en caso que el usuario cuente con correo electrónico, se enviará a través del servicio de Mensajería Expresa de la Compañía, a la dirección física que aporte el usuario.