

TRAMITE DE PQR Y SOLICITUD DE INDEMNIZACIONES

De conformidad con la ley todos nuestros clientes de mensajería tienen del derecho de presentar sus peticiones, quejas, reclamos (PQR) y solicitudes de indemnizaciones relacionadas el servicio de envíos prestados por INTEGRA CADENA DE SERVICIOS SAS.

RECEPCIÓN DE PQR y SOLICITUDES DE INDEMNIZACIONES

Los usuarios deben tener en cuenta que sólo se atenderán solicitudes que sean presentadas directamente por el remitente o por el destinatario.

INTEGRA CADENA DE SERVICIOS SAS ha destinado dos canales de comunicación para que nuestros usuarios puedan realizar sus reclamaciones:

1. La línea telefónica (0571) 7006232 dentro de los siguientes horarios de atención: de lunes a viernes de 8:00 a.m. a 6:00 p.m. y los sábados 8:00 a.m. a 12:00 m.
 - a. Se recomienda tener a la mano el formato de guía de INTEGRA para presentar la reclamación.
 - b. Debe identificarse con su nombre completo y documento de identidad con la persona de Servicio al Cliente e informar si es el destinatario o remitente del envío.
 - c. Indique el número de guía, fecha del envío, nombre y dirección del remitente y del destinatario para que Servicio al Cliente verifique la información.
 - d. Indique el motivo de su llamada con una descripción breve de la PQR o la solicitud de la indemnización o un recurso. Sea lo más conciso pero preciso en explicaciones.
2. Directamente al correo electrónico servicioalcliente@integraenvios.com. Dentro de cuerpo del correo que envía tenga en cuenta:
 - a. Identificarse con su nombre completo y documento de identidad e informar si es el destinatario o remitente del envío.
 - b. Incluya el número de guía, fecha del envío, nombre y dirección del remitente y del destinatario. (Si es posible incluya una copia escaneada de la guía).
 - c. Realice una descripción breve, concisa y precisa de la PQR o de la solicitud de la indemnización.

SOLICITUDES DE REEXPEDICIÓN DEL ENVÍO

INTEGRA CADENA DE SERVICIOS SAS presta reciba as solicitudes de reexpedición de envíos a través de solicitud escrita directamente en sus instalaciones o a través de nuestro correo electrónico servicioalcliente@integraenvios.com.

Estas solicitudes deben ser presentadas solamente por el remitente del envío y de acuerdo a la ley dentro del escrito de la solicitud se debe incluir una descripción de

El usuario debe entender que las tarifas y tiempos de entrega para estas reexpediciones varían de las inicialmente pactadas y serán informadas una vez recibida la solicitud.

RECEPCIÓN DE PQR y SOLICITUDES DE INDEMNIZACIONES

1. Los requerimientos de PQR y las solicitudes de indemnización recibidas por los canales habilitados por INTEGRA se entenderán como radicadas en la misma fecha de su presentación.
2. Una vez recibidas se les asignará un consecutivo numérico único “**Nro. de Servicio**” que le será informado al solicitante y le servirá de guía para el seguimiento de su solicitud. Si la petición se recibió telefónicamente el “**Nro. de Servicio**” le será informado inmediatamente y si la realizó por correo electrónico le será informado por este canal.
3. Una vez recibida la solicitud entendida como fecha de radicación INTEGRA CADENA DE SERVICIOS SAS cuenta con 15 días hábiles para dar respuesta a su solicitud.
4. Si transcurridos los 15 días hábiles no ha recibido respuesta a su solicitud, se entenderá como Silencio Administrativo Positivo, es decir será resuelta favorablemente a su favor.
5. La decisión inicial de la empresa deberá ser comunicada al solicitante por cualquiera de los dos canales mencionados arriba o por medio escrito enviada a la dirección física que indique el solicitante, a través de servicio de la empresa y se entenderá como prueba de la notificación la firma de recibido del documento.
6. INTEGRA CADENA DE SERVICIOS SAS dentro de su respuesta debe advertir al solicitante el derecho de hacer uso de los recursos de reposición ante la empresa y en subsidio de apelación ante la Superintendencia de Industria y Comercio en caso de que quiera solicitar una revisión de la decisión negativa del recurso de reposición por parte de INTEGRA.
7. En caso de que el canal de comunicación sea verbal, esta advertencia debe hacerse de forma oral.
8. Si el usuario desea hacer uso del recurso debe manifestarlo expresamente, de otra manera se dará por entendido que interpone exclusivamente el recurso de reposición.

RECURSOS CONTRA LA DECISIÓN INICIAL DE LA EMPRESA.

Cuando el solicitante no quede conforme con la respuesta que le brindo la empresa a su solicitud puede manifestar su inconformidad por cualquiera de los canales de comunicación destinados por INTEGRA CADENA DE SERVICIOS SAS, donde su manifestación será atendida y tratada como un recurso de reposición.

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. Si el usuario expresa su deseo de realizar el trámite como recurso de apelación, tendrá 5 días hábiles a partir de la fecha de la notificación de la decisión inicial por parte de la empresa. Debe informar los motivos de manera clara, explicar las motivaciones y adjuntar prueba si las ostenta como soporte a la inconformidad.

Recurso de Reposición: Su plazo para interponerlo es de cinco (5) días hábiles y se presenta ante la entidad que originó la decisión. Cuando se haya interpuesto un recurso de reposición y su fallo resulte desfavorable al solicitante, y el solicitante haya interpuesto de manera expresa y

subsidiaria el recurso de apelación, INTEGRA CADENA DE SERVICIOS SAS debe remitir de manera automática el expediente a la Superintendencia de Industria y Comercio para que se resuelva el recurso.

DE LAS SOLICITUDES DE INDEMNIZACIÓN (Exclusivo para Mensajería expresa)

1. La atención, estudio de reconocimiento y eventual pago de una indemnización son (30) días hábiles a partir de la fecha de radicación las mismas.
2. Para servicios nacionales todas solicitudes de indemnización por la pérdida, expoliación o avería, deberán ser presentadas por el usuario remitente dentro de los diez (10) días calendario siguiente a la recepción por parte del operador del objeto postal.
3. Cuando el envío ha sido entregado al usuario destinatario este podrá presentar las solicitudes de indemnización por expoliación o avería dentro de los cinco (5) días hábiles siguientes al recibo del objeto postal.
4. En todo caso el destinatario tendrá derecho a recibir las indemnizaciones siempre y cuando el remitente le ceda por escrito y de manera expresa ese derecho.
5. El operador postal no se encuentra obligado a indemnizar al usuario por las solicitudes que sean presentadas por fuera de estos términos.
6. Cuando el tiempo de entrega contratado del objeto postal para servicios nacionales sea mayor a diez (10) días hábiles, el usuario remitente sólo podrá presentar la solicitud de indemnización una vez haya transcurrido dicho **tiempo** contratado.
7. 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.
8. El valor de los pagos de la indemnizaciones se establecerán de conformidad con lo previsto en CRC Artículo 38 de la Resolución 3038 del 2011.

DOCUMENTOS NECESARIOS PARA RECLAMACIONES:

1. Copia de la factura de imposición y/o guía del envío donde aparezca el valor de la imposición y peso.
2. Copia del documento de identificación del remitente o destinatario.

Para las solicitudes de indemnización se solicitará:

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

NOTA: Para poder presentar una reclamación en nombre del Remitente o Destinatario debe presentar una carta donde establezca la cesión de derechos por parte de ellos y adjuntar la copia del documento de identificación del remitente y/o destinatario.

GLOSARIO

Destinatario: Persona a quien va dirigido el envío postal.



INTEGRA

Logística Colombiana... Confiable y Moderna

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

Remitente: Persona que hace el envío postal.

Queja: Expresión de insatisfacción hecha a una organización, 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.

Operador: 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.

Solicitud de Indemnización: Solicitud que hace el usuario para que el operador del servicio postal le reconozca el pago de la indemnizaciones consagradas en el artículo 25 de la Ley 1369 del 2009.

Solicitud de Reexpedición: Solicitud que presenta el remitente ante el operador postal, después de admitido el objeto postal, pero antes de su entrega al destinatario, con el fin de modificar el destinatario o su dirección. La reexpedición generará el cobro de la tarifa respectiva.

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.

Usuario: Persona natural o jurídica beneficiaria de la prestación de un servicio postal, como remitente o destinatario.