

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

DEFINICIONES:

- **PQR'S:** Peticiones, Quejas y Reclamos, 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.
- **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,
- **Súper Intendencia de transportes:** Ente que regulan los PQRS de los envíos de paqueteo (envíos con un peso superior de 5 kilos).

1. SERVICIO DE PAQUETEO

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.

PROCESO DE PQRS.

- 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 reclamante; en caso que el usuario no cuente con correo electrónico, se enviará a través del servicio de Mensajería Expresa interna de la Compañía, a la dirección física que aporte el usuario.

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

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

- 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

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, Por parte del DESTINATARIO: Por expoliación o avería deberán ser presentados dentro de las cinco (5) días hábiles siguientes al recibo del objeto postal.