

## PROCEDIMIENTO PARA EL TRAMITE DE PETICIONES, RECLAMOS Y SOLICITUDES DE INDEMNIZACION

1. Los usuarios que utilicen nuestro servicio de Mensajería Expresa pueden presentar las Peticiones, Quejas, Reclamos y Solicitudes de Indemnización de forma verbal o escrita en cualquiera de nuestras oficinas de atención al usuario; en la Página web. [www.extrarapidolosmotilones.com.co](http://www.extrarapidolosmotilones.com.co); al Correo Electrónico [info@extrarapidolosmotilones.com.co](mailto:info@extrarapidolosmotilones.com.co) o al teléfono (7) 5727808 Ext 103, bajo los términos interpuestos por la CRC (Comisión de Regulación de Comunicaciones) de la siguiente manera:

<b>LINEAS DE ATENCION AL USUARIO PARA PQRS</b>		
<b>PAGINA WEB:</b> <a href="http://www.extrarapidolosmotilones.com.co">www.extrarapidolosmotilones.com.co</a> <b>CORREO ELECTRONICO:</b> <a href="mailto:info@extrarapidolosmotilones.com.co">info@extrarapidolosmotilones.com.co</a>		
<b>CIUDAD</b>	<b>DIRECCION</b>	<b>LINEAS DE ATENCION</b>
CUCUTA	Diagonal Santander # 5-65	(7) 5832390
PAMPLONA	Cra 6 # 3-95 centro	(7) 5685449
BUCARAMANGA	Avenida Quebrada seca # 25-21	(7) 6341144
BARRANCABERMEJA	Plaza de Mercado Central Local 55	(7) 6211289
AGUACHICA	Cl 7 con Cra 12 Esquina Taquilla 19	(5) 5652779
SANTA MARTA	Troncal Caribe Terminal de Transporte Local 112	(5) 4235914



2. El reporte en el formato PQRS se deberá registrar como mínimo:

- Nombre completo del usuario
- Documento de identificación
- Dirección
- Teléfono y correo electrónico del remitente y destinatario
- Fecha de imposición del Objeto Postal
- Hechos donde relata su PQR.
- Observaciones y requerimientos que se hagan a esta o solicitud de indemnización.

3. Para la recepción de las solicitudes de indemnización por parte del usuario Remitente, deberán ser presentadas dentro de los diez (10) días calendario, siguientes a la recepción del objeto postal para servicios nacionales, adjuntando copia del documento de identificación y la guía de admisión.
4. Las PQRS presentadas por el usuario remitente en caso de pérdida, expoliación o avería, deberán ser presentadas dentro de los diez (10) días hábiles siguientes a la recepción del objeto postal.
5. Las PQRS por expoliación o avería presentadas por el usuario destinatario, deberán ser presentadas dentro de los cinco (5) días hábiles siguientes al recibo del objeto postal.
6. Para solicitud de indemnización por parte del usuario remitente o destinatario debe presentar los siguientes requisitos:
  - Nombre completo del usuario
  - Cédula de Ciudadanía
  - Fecha de imposición del Objeto Postal
  - Nombre y dirección del remitente
  - Nombre y dirección del destinatario
  - Hechos en que fundamenta su solicitud de Indemnización
  - Prueba de entrega del envío
  - Copia de la Cedula de Ciudadanía
  - Copia legible de la Factura o guía del envío
  - Prueba de admisión prueba de entrega
7. EXTRA RAPIDO LOS MOTILONES S.A., no esta obligado a indemnizar al usuario por las solicitudes que sean presentadas por fuera de los términos dispuestos en el presente artículo.

## 8. RADICACIÓN

- Recibida su PQR en cualquiera de nuestras oficinas de atención al usuario, esta será radicada en nuestro sistema con un código único numérico CUN que lo identificará durante el trámite, el cual debe conservar para su consulta.
- Es importante que esta consulta se realice, transcurridos los 15 días hábiles de respuesta más los 5 días hábiles de envío de correspondencia, tiempo que nos otorga la ley para el trámite.
- Se resuelve en primer contacto: Nuestro Call center, cuenta con todos los medios requeridos para atender de forma integral sus peticiones, quejas, reclamos, recursos y solicitudes de indemnización.
- Investigación del caso: Cuando su requerimiento no pueda ser atendido en forma definitiva por nuestro Call Center, pasará a un proceso de investigación, que tomará un término de 15 días hábiles a partir del día en que sea recibido en nuestra empresa. Este término podrá ampliarse cuando se requieran pruebas adicionales, lo cual será comunicado por escrito, indicándole la nueva fecha en dar respuesta.
- Para el caso de solicitudes de indemnización, el pago de la misma, en caso de ser procedente, se hará dentro de los treinta (30) días hábiles siguientes a la notificación de la misma.

## 9. SOLUCION

Una vez efectuada la investigación, la empresa dará respuesta, que podrá tener como resultado:

- **Reclamación Favorable:** el cliente tiene razón en lo que reclama, se procede de acuerdo a la solicitud.
- **Reclamación Parcialmente Favorable:** una parte del reclamo es favorable para el cliente, y en esa parte se procede de acuerdo a la solicitud, en la parte que fue no favorable, se informa la razón y se otorgan los recursos que corresponden.
- **Reclamación No Favorable:** Las pruebas indican que el cliente no tiene la razón en su reclamación, motivo por el cual, no procede la solicitud del cliente.

### Respuestas:

- **Respuesta Verbal:** Extra Rápido Los Motilones S.A. podrá darle a conocer la decisión tomada, mediante contacto telefónico explicándole el resultado de la investigación realizada y los recursos que proceden.

- **Respuesta Escrita:** En caso de no lograr el contacto con el cliente, la compañía mediante mensajería expresa realiza el despacho de la comunicación dentro de los cinco (5) días hábiles siguientes a la fecha de la respuesta, con el fin de informar el resultado de la investigación, la procedencia de recursos contra la misma y citarlo a notificarse personalmente.
- **Correspondencia:** A partir del día siguiente de la fecha de la carta da respuesta a su petición, queja, reclamo, recurso o solicitud de indemnización, la empresa cuenta con cinco (5) días hábiles, para enviarle mediante el servicio de mensajería expresa, una citación a notificarse personalmente de la respuesta. Esta citación se realizará a la dirección que nos indique en su petición o en su defecto en la que aparezca en nuestro sistema de acuerdo a la solicitud del servicio.
- **Notificación:** Elaborada la respuesta a su requerimiento, estaremos remitiendo dentro de los cinco (5) días hábiles siguientes, a la dirección indicada, la respuesta con una citación a notificarse personalmente. Una vez recibida, a partir del día siguiente, cuenta con cinco (5) días hábiles para acercarse a uno de nuestros puntos de atención presencial a notificarse personalmente. Transcurrido este término, la empresa fijará un edicto, dentro de los cinco (5) días hábiles siguientes, podrá presentar los recursos concedidos en la carta de la respuesta.

## 10. RECURSOS DE LEY

- **Recurso de Reposición:** Es un medio de defensa que la ley establece para los usuarios de los Servicios Públicos y se presenta ante nuestra entidad, si considera no estar de acuerdo con la respuesta a su PQR o solicitud de indemnización, a efecto que nuestra empresa revise los motivos de inconformidad. El resultado de esta nueva investigación será el que la empresa confirme, modifique o revoque la decisión tomada en primera instancia.
- **Recursos de Reposición y en Subsidio de Apelación:** El recurso de apelación debe ser presentado en forma subsidiaria al recurso de reposición, a efecto que el superior jerárquico (Superintendencia de Industria y Comercio SIC), revise las decisiones tomadas por la empresa de transporte.

El resultado de esta investigación por parte del organismo de vigilancia y control es confirmar, modificar o revocar la decisión tomada por la empresa. Este recurso debe ser presentado ante la empresa, quien remitirá el expediente a la entidad de vigilancia y control. Ante la conformidad del usuario respecto a la decisión que fija el monte de

la indemnización o niega el reconocimiento de la misma, procede el recurso de reposición y el subsidio, de apelación.

**DATOS DE LA SUPERINTENDENCIA DE INDUSTRIA Y COMERCIO (SIC)**

Cra 13 N° 27-00 pisos 3, 4, 5, y 10 Bogotá Colombia, Conmutador (57 1)5870000 Fax (57 1)5870284 Contact Center: (571) 5920400, Línea gratuita nacional 018000-910165, sitio web: [www.sic.gov.co](http://www.sic.gov.co).