

FORMULARIO PARA LA PRESENTACIÓN DE PETICIONES, QUEJAS, RECURSOS (PQR) Y SOLICITUDES DE INDEMNIZACIÓN

Ciudad y Fecha: _____

CUN No. _____

Señores

COORDINADORA MERCANTIL S.A.

Asunto: Marque con una X el tipo de solicitud:

PETICION	<input type="checkbox"/>
QUEJA	<input type="checkbox"/>
RECURSO	<input type="checkbox"/>
SOLICITUD DE INDEMNIZACIÓN	<input type="checkbox"/>

INFORMACIÓN DEL USUARIO

Nombre completo: _____

No. de Identificación: _____

Fecha de imposición del objeto postal (Fecha de envío): _____

INFORMACION DEL REMITENTE Y DEL DESTINATARIO

Nombre completo del Remitente: _____

Dirección: _____

Correo Electrónico: _____

Nombre completo del Destinatario: _____

Dirección: _____

Correo Electrónico: _____

HECHOS EN QUE FUNDAMENTA LA PQR O SOLICITUD DE INDEMNIZACIÓN

Documentos Adjuntos: _____

Autorizo que la respuesta sea notificada de la siguiente forma: (Notificación Ley 1437 de 2011):

Por correo electrónico: SI__ NO__ Correo electrónico: _____

Personalmente: SI__ NO__ Dirección, ciudad y teléfono: _____

FIRMA

Procedimiento para el trámite de peticiones, quejas y recursos (PQR), y solicitudes de indemnizaciones. Los operadores postales deberán recibir y tramitar las peticiones, quejas y recursos (PQR) relacionadas con la prestación del servicio así como las solicitudes de indemnización y resolverlas de fondo dentro de los quince (15) días hábiles siguientes a su recibo. Este término podrá ampliarse si hay lugar a la práctica de pruebas, situación que deberá ser informada al usuario, de conformidad con lo establecido en el Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo. Contra estas decisiones proceden los recursos de reposición y en subsidio de apelación. El recurso de apelación será atendido por la Superintendencia de Industria y Comercio como autoridad encargada de la protección de los usuarios y consumidores. El recurso de reposición deberá resolverse dentro de los quince (15) días hábiles siguientes a su interposición. Este término podrá ampliarse por uno igual para la práctica de pruebas, de ser necesarias, previa motivación. Una vez resuelto el recurso de reposición, el operador tendrá un máximo de cinco (5) días hábiles para remitir el expediente a la Superintendencia de Industria y Comercio para que resuelva el recurso de apelación, de ser procedente. Transcurrido el término para resolver la PQR o solicitud de indemnización sin que se hubiere resuelto de fondo y notificado dicha decisión, operará de pleno derecho el silencio administrativo positivo y se entenderá que la PQR o solicitud de indemnización ha sido resuelta en forma favorable al usuario, sin perjuicio de las sanciones a que haya lugar, de conformidad con el artículo 79 de la Ley 1480 de 2011, sin que sea necesario llevar a cabo el procedimiento señalado en el artículo 85 del Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo.

Oportunidad para presentar las PQR y solicitudes de indemnización (Artículo 25 Resolución 3038 de 2011) y reglamentación aplicable en materia de derecho de petición y recursos. Los usuarios de los servicios postales podrán presentar PQR relacionados con la prestación del servicio postal contratado en cualquier momento. El trámite de las PQR se regirá por las normas relativas al derecho de petición (Ley 1755 de 2015), consagradas en el Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo. (Título II Ley 1437 de 2011). Contra las decisiones que resuelvan las PQR de los usuarios, proceden los recursos de reposición y, en subsidio, de apelación dentro de los diez (10) días hábiles siguientes a la notificación de las mismas y deberán ser tramitados y resueltos de conformidad con las reglas del Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo.

Solicitudes de indemnización. Los usuarios de los servicios postales tienen derecho a presentar solicitudes para el reconocimiento y pago de las indemnizaciones dispuestas en el artículo 38 de la Resolución 3038 de 2011, en concordancia con lo previsto en el numeral 3° del artículo 25 de la Ley 1369 de 2009. Ante la inconformidad del usuario respecto de la decisión que fija el monto de la indemnización o niega el reconocimiento de la misma, procede el recurso de reposición y, en subsidio, de apelación dentro de los diez (10) días hábiles siguientes a la notificación de dicha decisión y deberán ser tramitados y resueltos de conformidad con las reglas del Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo.

Las solicitudes de indemnización por la pérdida, expoliación o avería, deberán ser presentadas por el remitente dentro de los diez (10) días calendario siguiente a la recepción del objeto postal cuando se trate de servicios nacionales, y seis (6) meses cuando se trate de servicios internacionales. Las solicitudes de indemnización por expoliación o avería deberán ser presentadas por el usuario destinatario, dentro de los cinco (5) días hábiles siguientes al recibo del objeto postal. El operador postal no se encuentra obligado a indemnizar al usuario por las solicitudes que sean presentadas por fuera de los términos dispuestos en el presente artículo. 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. En todo caso, el pago de la indemnización solicitada, en caso de ser procedente, debe hacerse dentro de los treinta (30) días hábiles siguientes a la presentación de dicha solicitud cuando no se hayan interpuesto recursos por parte del usuario. En caso de ser interpuestos los recursos, el pago de la indemnización debe hacerse dentro de los sesenta (60) días hábiles siguientes a la presentación de la solicitud.

Recursos. La interposición de recursos se regirá por las siguientes reglas:

Recurso de reposición. El recurso de reposición deberá interponerse dentro de los diez (10) días hábiles siguientes a la fecha en que se surta la notificación de la decisión al usuario, ante el mismo funcionario que haya proferido la decisión, por cualquiera de los medios mencionados en el numeral 24.2 del artículo 24 de la Resolución 3038 de 2011. Dicho recurso será radicado en la Oficina de Atención al Usuario o mediante cualquier medio tecnológico dispuesto por el operador para el efecto. Cualquier manifestación de inconformidad respecto de la decisión proferida por el operador, dentro del término y en las condiciones mencionadas previamente, será atendida y tramitada como recurso de reposición. El operador postal tendrá quince (15) días hábiles para resolver el recurso de reposición y notificar la decisión adoptada, término que podrá ampliarse, mediante decisión motivada, hasta por uno igual si hay lugar a la práctica de pruebas, situación que deberá ser comunicada al usuario de conformidad con lo establecido en el Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo.

Recurso de apelación. Al momento de la interposición del recurso de reposición por parte del usuario, el operador deberá informarle, siempre en forma expresa y verificable, el derecho que tiene a interponer el recurso de apelación, en virtud del cual, en caso de que la respuesta del operador al recurso de reposición sea desfavorable a sus solicitudes, este último remitirá dentro de los cinco (5) días siguientes el expediente a la Superintendencia de Industria y Comercio para que esta resuelva el mismo.

En la presentación de los recursos se tendrán en cuenta las siguientes reglas:

- a) Cuando el recurso sea formulado por escrito, esto es, a través de medio impreso o electrónico, según la elección del usuario, el operador le entregará dicha información a través de documento escrito e impreso en cuyo formato se incluirán casillas que le permitan escoger entre la interposición o no del recurso de apelación, documento que una vez diligenciado por el usuario, debe ser anexado por el operador al escrito de reposición.
- b) Cuando el recurso sea formulado de manera verbal, la información antes señalada y la opción de escoger entre la interposición o no del recurso de apelación, deberá entregarse por el mismo medio y el operador almacenará evidencia de la respuesta del usuario por un término de por lo menos seis (6) meses.