

## PETICIONES , QUEJAS, RECURSOS (PQR)

### PROCEDIMIENTO Y TRÁMITE DE PETICIONES, QUEJAS, RECURSOS (PQR) Y SOLICITUDES DE INDEMNIZACIÓN (S DE I)

El prestador del servicio postal de giros nacionales es EFECTIVO LTDA. en calidad de Operador Postal debidamente habilitado por el Ministerio de Tecnologías de la Información y las Comunicaciones, quien utiliza este medio de información y otros canales de comunicación virtuales y físicos para hacer saber al usuario la lista de objetos postales prohibidos junto con las condiciones en que el servicio se presta y cumplir así, lo ordenado en la Resolución 303 del 04 de abril de 2011 expedida por la Comisión de Regulación de Comunicaciones, o en su defecto, la norma que la modifique o la adicione.

Se consideran como objetos prohibidos o peligrosos:

- a. Objetos cuyo transporte esté prohibido por la ley.
- b. Objetos cuya importación o circulación esté prohibida en el país de destino.
- c. Objetos que por su naturaleza o embalaje pongan en peligro a los empleados de los servicios postales o al público en general, o que puedan ensuciar o dañar otros objetos postales, o los equipos del operador.
- d. Animales vivos.
- e. El envío de papel moneda, títulos valores de cualquier tipo pagaderos al portador, platino, oro, plata, piedras preciosas, joyas y otros objetos de valor de similar naturaleza, que no se envíen asegurados. La prohibición del envío de papel moneda no opera en la admisión de dinero por parte del operador de servicios postales de pago que suministre esta clase de servicios a sus usuarios.

## PETICIONES , QUEJAS, RECURSOS (PQR)

- f. Los objetos cuyo tráfico sea constitutivo de un delito.
- g. Los objetos que se determinen en convenios internacionales de los cuales Colombia sea signataria.

Las anteriores prohibiciones se aplicarán en consonancia con lo establecido en los reglamentos de la Unión Postal Universal y conforme a las excepciones allí propuestas.

Los canales para registrar sus PQR y S de I son:

- a. Call Center
- b. Correo electrónico: **servicioalcliente@efecty.com.co**
- c. Formulario de Peticiones, Quejas y Recursos (PQR)
- d. Página web **www.efecty.com.co** opción contáctenos
- e. Redes Sociales (Facebook, Twitter e Instagram)
- f. Correo físico (Carta)
- g. Red de puntos de atención al público

Se aclara que las PQR relacionadas con protección de datos personales también podrán ser radicadas a través del correo electrónico **seguridad.informacion@efecty.com.co**; caso en el cual serán redireccionadas por el proceso de seguridad de la información al proceso de servicio al cliente de manera inmediata.

## PETICIONES , QUEJAS, RECURSOS (PQR)

Los horarios establecidos para la recepción y radicación de PQR son:

MEDIOS	HORARIOS DE ATENCIÓN
<p>Teléfono</p> <p>Líneas fijas Bogotá: 6510101 – 7566027</p> <p>Línea Celular: 3057341346</p> <p>Línea Nacional Gratuita: 018000186027</p>	<p>Lunes a viernes de 7:00 am a 8:00 pm</p> <p>Sábados de 8:00 am a 7:00pm</p> <p>Domingos y festivos de 8:00 am a 4:00pm</p>
<p>Correo Electrónico</p> <p>Opción radicar PQR en la página web <b>www.efecty.com.co</b></p> <p>Redes Sociales (Facebook, Twitter e Instagram)</p>	<p>No aplica es un canal digital</p>
<p>Puntos de atención al público (PAP) (carta-documento escrito, formularios de Peticiones, Quejas y Recursos (PQR))</p>	<p>Los horarios de atención serán los establecidos para cada PAP; los cuales se encuentran publicados al público en la página web <b>www.efecty.com.co</b></p>

## PETICIONES , QUEJAS, RECURSOS (PQR)

### PUNTOS DE ATENCIÓN AL PÚBLICO

REGIONAL	CIUDAD	DIRECCIÓN	TELÉFONO
ANTIOQUIA	MEDELLÍN	Carrera48 # 18-29Av Industriales (ed. Servientrega) Piso 7	(4) 6051813
BOGOTÁ	BOGOTÁ	Calle 96 # 12 - 55	(1) 6510101
ORIENTE	BUCARAMANGA	Carrera 19 # 36 - 83	(7) 6973419
CARIBE	CARTAGENA	Centro Plazoleta de Telecom Calle 32 # 1049 piso 1 (ed.marisca)	(5) 6932732
OCCIDENTE	CALI	Calle 13# 67-78 (Limonar)	(2) 4856543
SUR	NEIVA	Calle 7 # 5-47	(8) 8631063
EJE CAFETERO	PEREIRA	Carrera 9 # 18-12	(6) 3402411
CENTRO	VILLAVICENCIO	Carrera 38 # 24 <sup>a</sup> - 138	(8) 6740860
CENTRO	FACATATIVÁ	Carrera 2 # 7-89	(1) 8903962
CENTRO	GIRARDOT	Calle 18 # 11- 02	(1) 8886084
CENTRO	TUNJA	Carrera 9 # 19-98	(8) 7471074
NORTE	SOLEDAD	Calle 19 # 2 -545 Lote 2B (antiguo aeropuerto)	(5) 3851636

Consulte el listado completo de puntos de atención al público a través de nuestra página web **[www.efecty.com.co](http://www.efecty.com.co)**

## PETICIONES , QUEJAS, RECURSOS (PQR)

Términos para presentar las PQR y S de I :

Señor usuario, usted tiene derecho a presentar ante Efectivo Ltda. las PQR y S de I relacionadas con la prestación del servicio de giros, teniendo en cuenta lo siguiente:

Sus Peticiones, Quejas o Reclamos y Recursos (PQR) en cualquier momento; para las solicitudes de indemnización (S de I), si usted es usuario remitente podrá presentar la respectiva solicitud dentro de los diez (10) días calendario, siguientes a la prestación del servicio de giros, si usted es el usuario destinatario, dentro de los cinco (5) días hábiles siguientes al recibodel objetopostal(giro).El prestadordelservicio no se encuentra obligado a indemnizarlo por las solicitudes que sean presentadas por fuera de los tiempos señalados.

Tenga en cuenta que al momento de radicar su PQR y S de I usted podrá realizar la consulta a través de nuestros canales de comunicación, teniendo a la mano el número de radicación correspondiente.

Requisitos formales de la Petición, Queja o Reclamo, Recurso y solicitud de indemnización.

La petición puede ser interpuesta de manera verbal o escrita y deberá cumplir con las normas vigentes sobre el derecho de petición establecidas en el Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo (CPACA).

Para que su trámite no resulte inocuo, de                      berá suministrar por lo menos la siguiente información:

## PETICIONES , QUEJAS, RECURSOS (PQR)

- a. Nombre y número de documento de identidad.
- b. Fecha de admisión del giro postal (cuando aplica).
- c. Relación sucinta de los hechos.
- d. Pruebas en que se fundamente la reclamación.
- e. Si es posible el número de la prueba de admisión o su copia.
- f. Dirección y/o correo electrónico para envío de correspondencia.
- g. Teléfono de contacto (fijo y celular).
- h. Allegar copia de su documento de identidad, ampliada al 150%.

Registro, trámite y solución de las PQR y S de I:

Efectivo Ltda. asignará un número de radicación y/o Código Único Numérico (CUN) que identifique la PQR y solicitud de indemnización, que deberá mantenerse durante todo el trámite.

Con este número de radicación y/o Código Único Numérico (CUN), podrá consultar el estado de la PQR y solicitud de indemnización en nuestros canales de atención de información.

Señor Usuario, tenga en cuenta los términos para responder las PQR y S de I:

Efectivo Ltda. deberá resolver la PQR y S de I presentada, dentro de los quince (15) hábiles siguientes a su recibo, este término podrá

## PETICIONES , QUEJAS, RECURSOS (PQR)

ampliarse hasta por un término igual, si hay lugar a la práctica de pruebas o a la ejecución de una gestión de trámite a su cargo, necesarias para adoptar una decisión de fondo, situación que Efectivo Ltda. le dará a conocer. En caso que usted no reciba respuesta de nuestra parte dentro del término legal se aplicara lo relacionado con el Silencio Administrativo Positivo.

El Operador Postal de Pago deberá pagar las indemnizaciones, en caso de ser procedentes, dentro de los treinta (30) días hábiles siguientes a la presentación de las solicitudes por parte de los usuarios.

Las PQR relacionadas con tratamiento de datos personales serán tramitadas bajo las siguientes condiciones:

El término máximo para atender el reclamo será de quince (15) días hábiles contados a partir del día siguiente a la fecha de su recibo. Cuando no fuere posible atender el reclamo dentro de dicho término, se informará al interesado los motivos de la demora y la fecha en que se atenderá su reclamo, la cual en ningún caso podrá superar los ocho (8) días hábiles siguientes al vencimiento del primer término.

Si el reclamo resulta incompleto por falta de información o documentos, se contactará al interesado dentro de los cinco (5) días siguientes a la recepción del reclamo para que subsane las fallas. Si transcurridos dos (2) meses desde la fecha del requerimiento, sin que el solicitante presente la información requerida, se entenderá que ha desistido del reclamo.

## PETICIONES , QUEJAS, RECURSOS (PQR)

### Notificación de las decisiones:

Las notificaciones se harán conforme a lo dispuesto en el Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo (CPACA); la decisión que ponga en fin a la PQR y S de I, será notificada personalmente, conforme al siguiente procedimiento:

- a. Se le enviará por correo a la dirección que haya registrado al momento de interponer su PQR y/o solicitud de indemnización o la nueva que figure en comunicación hecha especialmente para tal propósito. La constancia del envío se anexará al expediente.

La notificación también podrá hacerse mediante correo electrónico

- b. y se entenderá surtida una vez se genere el acuse de recibo de la decisión.

En caso de no ser posible la ejecución de la notificación

- c. personal en los términos señalados en el numeral anterior, se procederá a realizar por medio de aviso, de conformidad con lo previsto en el Artículo 69 del CPACA.

Si la PQR y/o S de I se interpuso de manera verbal, la notificación

- d. personal se podrá hacer de la misma forma.



## PETICIONES , QUEJAS, RECURSOS (PQR)

Contra la decisión emitida a su PQR o S de I usted tiene derecho a instaurar recurso de reposición y de apelación.

Dichos recursos son cualquier manifestación de inconformidad de su parte con respecto a la decisión del Operador de Servicios Postales de Pago, con el fin de que nuestra compañía modifique o revoque una decisión en el trámite de una Petición, Queja, Recurso o solicitud de indemnización.

**Recurso de Reposición:** Podrá interponer dicho recurso dentro de los diez (10) días hábiles siguientes al recibo de la respuesta emitida por el Operador de Servicios Postales de Pago. Dicho recurso se podrá radicar en cualquiera de los medios de atención dispuestos para tal fin. El plazo para la contestación del mismo es de quince (15) días hábiles siguientes a la fecha de su radicación, término que podrá ampliarse de conformidad con lo dispuesto en el Artículo 17 del CPACA.

**Recurso de Apelación:** Tiene por objeto que el superior estudie la decisión emitida en primera instancia y la revoque o reforme. En consecuencia, podrá interponerlo como subsidiaria del Recurso de Reposición, caso en el cual, de ser desfavorable la decisión de este recurso, se remitirá directamente por la compañía a la Superintendencia de Industria y Comercio (SIC), para el respectivo trámite.

Igualmente, podrá interponerlo de manera directa ante la SIC, dentro de los diez (10) días siguientes a la notificación de la decisión del recurso de reposición

## PETICIONES , QUEJAS, RECURSOS (PQR)

Para efectos informativos estos son los datos de la SIC:

**Carrera 13 No. 27 - 00 Pisos 3, 4, 5 y 10 Bogotá - Colombia**  
**Horario de Atención: Lunes a viernes de 8:00 a.m a 4:30 p.m (jornada continua).**  
**Conmutador: (57 1) 587 00 00 Fax: (57 1) 587 02 84**  
**Call Center: (571) 592 04 00 Línea gratuita nacional: 018000-910165**  
**Sede CAN: Avenida Carrera 50 No. 26 - 55 Interior 2 Bogotá - Colombia**  
**www.sic.gov.co, correo electrónico: contactenos@sic.gov.co**