

## Procedimiento de tramites de PQR`s y Solicitud de indemnización.



### Alcance:

La gestión de PQR y solicitudes de indemnización aplica para todos los servicios prestados por AR EXPRESS S.A.S.

### Definiciones:

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

**Destinatario:** Persona natural o jurídica a quien se dirige por parte del remitente un objeto postal.

**Remitente:** Persona natural o jurídica que utiliza los servicios postales, con el fin de enviar objetos postales, a un destinatario local, nacional o internacional.

**Petición, queja o reclamo, y recurso -PQR-:** 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.

**Código Único Numérico -CUN-:** Código de radicación que permitirá a los usuarios de los servicios postales identificar en todo momento el trámite de su PQR o de su solicitud de indemnización, el cual será suministrado por la Superintendencia de Industria y Comercio -SIC- a los operadores de servicios postales, quienes a su vez deberán asignarlos a las PQR o solicitudes de indemnización presentadas por sus usuarios.

**Guía:** Documento expedido y diligenciado por los operadores postales de mensajería expresa y de mensajería especializada, que cursará adherido al objeto postal en todo momento y en el cual constarán unos elementos mínimos que permitan la completa identificación y trámite que se le dará al mismo.

prohibidos aquéllos cuya circulación no se permita por motivos de seguridad, sanidad pública, utilidad general y de protección a los servicios postales.

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

**Servicio de Mensajería Expresa:** Servicio postal urgente que exige la aplicación y adopción de características especiales para la recepción, recolección, clasificación, transporte y entrega de objetos postales hasta de 5 kilogramos.

**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.

## PQR`s Y/O SOLICITUD DE INDEMNIZACION

**Personal:** El usuario puede radicar la PQR y/o solicitud en cualquier oficina postal directa de AR EXPRESS, diligenciando el Formato Recepción de PQR y/o Solicitud de Indemnización.

**Telefónica:** El usuario puede realizar la PQR y/o solicitud por medio nuestra línea de Atención al Usuario en Bogotá: (1) 5082851.

**Escrita:** Por este medio, el usuario podrá presentar PQR y/o solicitud de indemnización escrita dirigida a AR EXPRESS S.A.S. a través de radicación en nuestras oficinas.

**Internet:** Para realizar (peticiones, quejas, reclamos, solicitudes) de envíos internacionales y/o nacionales, por favor ingrese a [www.arexpressusa.com](http://www.arexpressusa.com) o envíe un correo electrónico a [info@arexpressusa.com](mailto:info@arexpressusa.com)

TÉRMINO PARA PRESENTAR LAS PQR Y SOLICITUDES DE INDEMNIZACIÓN	TÉRMINO PARA RESPONDER LAS PQR Y SOLICITUDES DE INDEMNIZACIÓN	TÉRMINO PARA EL PAGO DE INDEMNIZACIÓN
Para envíos nacionales las solicitudes de indemnización deberán ser presentadas dentro de los diez (10) días posteriores a su entrega.	El término para responder las PQR y las solicitudes de indemnización por parte del operador postal debe darse dentro de los quince (15) días hábiles siguientes a su recibo. Este término puede ampliarse si hay lugar a la práctica de pruebas, situación que deberá ser informada al usuario.	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.

RECURSOS QUE PROCEDEN CONTRA LA DECISIÓN	
Recurso de reposición	Recurso de apelación
Su plazo para interponerlo es de diez (10) días hábiles y se presenta ante la entidad que originó la decisión.	Su plazo para interponerlo es de diez (10) días hábiles y se presenta ante el superior jerárquico, que en el caso es la Superintendencia de Industria y Comercio (SIC).