**TRÁMITE Y PROCEDIMIENTO – PQR´S Y SOLICITUDES DE INDENIZACIÓN**

Definiciones:

**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.

**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 articulo 25 de la ley 1369 de 2009.

**Usuarios**: Persona natural o jurídica beneficiada de la prestación de un servicio postal, como remitente o destinario.

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

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

**Operador de Mensajería Expresa**: Es la persona jurídica, habilitada por el Ministerio de Comunicaciones para ofrecer al público un servicio postal urgente con independencia de las redes postales oficiales de correo nacional e internacional, que exige la aplicación y adopción de características especiales para la recepción, recolección, clasificación, transporte y entrega.

**¿Quiénes pueden interponerlas?**

Todos los usuarios del servicio de mensajería expresan que presta DIGICOM SYSTEM CORPORATION S.A., tanto remitentes como destinatarios, tiene derecho a presentar un PQR´S A solicitar indemnización.

**¿Por qué normas se rige el trámite?**

Por las normas relativas al Derecho de petición, consagradas en el código de Procedimiento Administrativo y de lo contencioso Administrativo o en las normas que lo sustituyan.

**¿Como se debe presentar un PQR´S o S.I.?**

La presentación puede ser en forma verbal, escrita o cualquier medio tecnológico o electrónico dispuesto por DIGICOM SYSTEM CORPORATION S.A. para este fin.

**¿Qué datos de deben proporcionar en la presentación?**

Nombre de quien la interpone.

Fecha de imposición del objeto postal.

Nombre y dirección del remitente.

Nombre y dirección del destinario.

Número del envío

Hechos que fundamentan la PQR o la solicitud de indemnización.

Para lo anterior DIGICOM SYSTEM CORPORATION dispone de formatos físicos en su página Web, <https://www.digicom.com.co/Mensajeria/index.html>

**¿Qué documentos se deben anexar?**

Copia del documento de identificación

Copia de la guía, prueba de admisión o prueba de guía (En caso de que usted no cuente con este documento, DIGICOM SYSTEM CORPORATION lo adjuntará)

Hechos que fundamentan la PQR o la solicitud de indemnización

DIGICOM SYSTEM CORPORATION le entregará una constancia de la presentación, y la fecha de radiación.

**¿Cómo puede hacer seguimiento a su PQR o solicitud de indemnización?**

Éste se realiza mediante el número de radicado, a través de la pagina Web de DIGICOM SYSTEM CORPORATION.

**¿Cuáles son los tiempos dentro de los que se puede interponer una S.I. o una PQR?**

Las solicitudes de indemnización por pérdida, expoliación o avería deben presentarse por el usuario destinatario dentro de los cinco (5) días hábiles siguientes al recibo del objeto postal.

Para interponer una PQR ante DIGICOM SYSTEM CORPORATION no existe un término legal dentro del cual el usuario la deba presentar.

DIGICOM SYSTEM CORPORATION cuenta con quince (15) días hábiles para dar respuesta a las PQR´S o a las solicitudes de indemnización, este tiempo se puede ampliar, pero se debe informar al usuario. En caso de no recibir respuesta dentro del plazo señalado, opera la figura del silencio administrativo positivo.

**¿Qué es el silencio administrativo positivo?**

Es una figura establecida por la Ley, bajo la cual en aquellos casos en que el solicitante no recibió respuesta dentro de los quince (15) días hábiles a la fecha en que radico su PQR o S.I. se entiende que le fue concedido lo que solicitó.

**¿Qué contiene la respuesta emitida por DIGICOM SYSTEM CORPORATION?**

Resumen de los hechos en que se fundamenta la PQR o solicitud de indemnización.

La descripción detallada de las acciones adelantadas por DIGICOM SYSTEM CORPORATION para la verificación de los hechos.

Los fundamentos jurídicos, técnicos y/o económicos de la decisión.

Recursos que proceden contra la decisión.

Forma y plazo para para interposición de recursos.

**¿Cómo se notifica al notifica al usuario la respuesta?**

La respuesta de DIGICOM SYSTEM CORPORATION se debe comunicar conforme a lo establecido en los artículos 67, 68, y 69 del código de procedimiento administrativo y de lo contencioso administrativo, entonces:

Las notificaciones personales se surtirán en la dirección física o electrónica registrada al momento de presentar la PQR o la solicitud de indemnización y DIGICOM SYSTEM CORPORATION requiera dar respuesta por escrito.

En relación con las notificaciones electrónicas, se surtirán de conformidad con lo previsto en el articulo 56 del Código de procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo o la normal que lo modifique, complemente o sustituya.

**¿Procede algún recurso frente a la decisión de DIGICOM SYSTEM CORPORATION?**

 Si, procese el recurso de reposición y en subsidio el de apelación. DIGICOM SYSTEM CORPORATION siempre informará esto en el momento en que comunica la respuesta o decisión al usuario.

**¿Cuáles son esos recursos?**

**Recurso de reposición**: Es cualquier manifestación de inconformidad del usuario respecto de la decisión de DIGICOM SYSTEM CORPORATION, expresada ante ésta para que aclare, modifique o revoque una decisión en el trámite de una petición o reclamación o de una solicitud de indemnización.

**Recurso de apelación**: Es cualquier manifestación de inconformidad del usuario respeto de la decisión del operador que se presenta ante este último, en subsistido y de manera simultanea al recurso de reposición, y en virtud del cual DIGICOM SYSTEM CORPORATION deberá remitirlo dentro de los 5 días siguiente s a la Superintendencia de Industria y Comercio (SIC) para que esta lo resuelva.

**¿Dentro de qué tiempo se deben interponer los recursos?**

Se debe interponer dentro de los diez (10) días hábiles siguientes a la fecha en que se realice la notificación.

Contra las decisiones que fijan el monto o niegan las solicitudes de indemnización, proceden los recursos dentro de los diez (10) días hábiles siguientes a la notificación de las mismas.

**¿En cuánto tiempo se debe dar respuesta al recurso de reposición?**

DIGICOM SYSTEM CORPORATION cuenta con quince (15) días hábiles para dar respuesta a los recursos de reposición.

**¿Con qué tiempo cuenta DIGICOM SYSTEM CORPORATION para el pago de una indemnización resuelta favorablemente al usuario?**

El pago de la indemnización debe realizarse dentro de los treinta (30) días hábiles siguientes a la presentación de la solicitud si no se presentaron recursos; si se presentaron, el pago debe realizarse dentro de los sesenta (60) días hábiles.

**¿El usuario cómo debe interponer el recurso(s)?**

DIGICOM SYSTEM CORPORATION cuenta con formatos impresos y electrónicos para que el usuario manifieste que interpondrá el recurso de reposición o el recurso de reposición y en subsidio apelación. Este formato se archiva en el expediente de la respectiva PQR o S.I.

Si la interposición es verbal se deja un comprobante escrito de la opción que se le dio al usuario de interponer el recurso de apelación.

Esta evidencia se archiva mínimo por seis (6) meses.

**¿Las respuestas emitidas por DIGICOM SYSTEM CORPORATION se archivan?**

Si, todas las respuestas que DIGICOM SYSTEM CORPORATION emitan se almacenarán por un termino de tres (3) años. Después de transcurrido este término pueden destruirse, pero debe garantizarse su reproducción exacta por algún medio.

**¿Cuál es el monto de indemnización que puede recibir el usuario por la perdida, expoliación a vería del objeto postal?**

Conforme al artículo 38 de la Resolución 3038 de 2011, la indemnización que se puede otorgar a los usuarios remitentes en el servicio de mensajería expresa nacional por concepto de pérdida.

Expoliación o avería será cinco (5) veces el valor de la tarifa que el usuario haya pagado, hasta un máximo de un (1) salario mínimo mensual legal vigente más el valor asegurado.

**¿Y qué sucede cuando DIGICOM SYSTEM CORPORATION ya indemnizó al usuario y aparece el objeto postal?**

DIGICOM SYSTEM CORPORATION comunica esta situación al usuario, quien tiene la opción de recuperar el envío y devolver el dinero recibido; de lo contrario se seguirán las normas de los objetos declarados en rezago.

**¿Hay algunas situaciones que exoneren a DIGICOM SYSTEM CORPORATION de responsabilidad?**

Conforme al artículo 37 de la resolución 3038 de 2011, DIGICOM SYSTEM CORPORATION no será responsable por el incumplimiento en las condiciones de prestación del servicio o por la pérdida, expoliación o avería de los objetos postales en los siguientes casos:

* Cuando el incumplimiento en las condiciones de prestación del servicio o por la perdida, expoliación o avería del objeto postal se deba fuerza mayor o caso fortuito, siempre que el operador pueda demostrar la ocurrencia de dichos fenómenos.

* Cuando el objeto postal haya sido incautado o decomisado de conformidad con los procedimientos establecidos en la Ley.

* Cuando haya imprecisión en la información suministrada por el usuario remitente en relación en el contenido del objeto postal y dicha situación se pueda demostrar con los registros de envíos que tramitan el operador, siempre y cuando la imprecisión se relacione con el incumplimiento alegado.

* Cuando el usuario remitente no presento reclamación dentro del término de diez días calendario para servicios nacionales y seis meses para los servicios internacionales, en ambos casos contados a partir de la recepción del objeto postal por parte del operador postal.

* Cuando el usuario destinatario no presentó reclamación por expoliación o avería dentro de los cinco días hábiles siguientes al recibo del objeto postal.

DIGICOM SYSTEM CORPORATION S.A. da prelación en la atención de infantes, personas con algún tipo de discapacidad, mujeres gestantes, adultos mayores y veteranos de la fuerza pública dentro de este proceso.