

PROCEDIMIENTO Y TRÁMITE DE PQR/SOLICITUDES DE INDEMNIZACIÓN



- a)** El usuario deberá presentar la PQR y/o solicitud de indemnización a través de cualquiera de los siguientes canales de comunicación:
 - Pagina Web: www.sured.com.co.
 - Oficina Principal: AV Calle 26 No. 69D-91 Torre:2, Oficina: 905, Edificio: Arrecife.
 - Líneas de atención #596, 018000966999 o 7431414.
 - Correo electrónico: servicio.alcliente@sured.com.co.
 - Puntos Principales de Atención al Usuario (autorizados por las empresas aliadas y asociadas).
- b)** El operador cuenta con formatos de presentación de PQR y solicitudes de indemnización en los puntos de atención al usuario y en la página web.
- c)** Para la radicación verbal o escrita de PQR's y solicitudes de indemnización, los canales de servicio establecidos estarán disponibles de lunes a viernes (días hábiles) de 8:00 am a 5:00 pm. Encaso de que el usuario radique PQR's y solicitudes de indemnización antes y/o después de estos horarios se surtirá el proceso de radicación hasta el siguiente horario y/o día hábil, para efectos de términos en emisión de respuestas y tratamiento de las mismas.
- d)** La información requerida para presentar la PQR o solicitud de indemnización es:
 - Nombre e identificación.
 - Fecha de imposición del giro.
 - Nombre y dirección del remitente y destinatario.
 - Hechos en los que fundamenta el PQR o solicitud de indemnización.
- e)** En las solicitudes de indemnización el usuario anexará copia simple y legible de su documento de identificación y de la prueba de admisión, o prueba de entrega. En los casos en los que el usuario no conserve la prueba de admisión o entrega y así lo manifieste en la solicitud de indemnización, el operador postal está obligado a agregar al respectivo expediente la copia correspondiente.
- f)** Despues de radicada la PQR o solicitud de indemnización, Matrix Giros y Servicios S.A.S. cuenta con quince (15) días hábiles para resolver la PQR o solicitud de indemnización. Este término podrá ampliarse si hay lugar a práctica de pruebas.
- g)** Si el usuario no está de acuerdo con la respuesta a la PQR o solicitud de indemnización y pretende que MATRIX GIROS Y

SERVICIOSS.A.S. revoque, aclare o modifique la presente decisión empresarial, podrá interponer los recursos de reposición y apelación respectivamente, este último deberá presentarse, en SUBSIDIO y de manera SIMULTÁNEA al primero de conformidad con el art. 31 de la Resolución 3038 de 2011, modificado por el art. 7 de la Resolución 3985 de 2012 de la CRC.

- h)** El término con el que cuenta el usuario para interponer el recurso de reposición y de manera SIMULTÁNEA al de apelación, será de diez (10) días hábiles contados a partir del día siguiente en que se efectúe la notificación de la decisión empresarial. Si el recurso se radica pasados los diez (10) días hábiles establecidos por la ley, este será devuelto y será necesario presentar de nuevo una PQR.
- i)** De ser interpuesto por parte del peticionario la reposición /apelación y que su decisión sea desfavorable para el usuario, SURED contará con cinco (5) días hábiles contados a partir del día siguiente a la notificación al usuario de la decisión tomada sobre el recurso de reposición, para remitir el expediente del caso a la Superintendencia de Industria y Comercio para que esta última resuelva el recurso de apelación.
- j)** Las solicitudes de indemnización, se presentarán cuando el usuario se viera afectado ante la pérdida o falta de entrega del giro postal, deberán ser presentadas por el remitente dentro de los diez (10) días calendario siguientes a la recepción del objeto postal cuando se trate de servicios

nacionales y por el destinatario dentro de los cinco (5) días hábiles siguientes a la recepción del objeto postal cuando se trate de servicios nacionales, en este caso, la indemnización será el doble de la tarifa que haya pagado el Usuario más el valor del giro. SU RED no se encuentra obligado a indemnizar al usuario por las solicitudes que sean presentadas por fuera de los términos dispuestos anteriormente conforme a lo establecido por la Resolución 3038 de 2011 de la CRC.

- k)** El pago de la solicitud de indemnización, en caso de ser aceptada, se realizará dentro de los treinta (30) días hábiles siguientes a la presentación de la solicitud cuando no se hayan interpuesto recursos, en caso contrario, el pago se realizará dentro de los sesenta (60) días hábiles siguientes a la presentación de la solicitud.
- l)** Los usuarios al momento de la suscripción del contrato de prestación de servicios postales, autorizan que las notificaciones de las decisiones emitidas por parte de SU RED, durante el trámite de PQR's y solicitudes de indemnización, se surtan a través del correo electrónico aportado en cualquier momento del trámite de la PQR o solicitud de indemnización. En caso de no cumplirse lo anterior, las decisiones empresariales adoptadas por SU RED serán notificadas de conformidad con lo dispuesto en los artículos 67, 68, y 69 del Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo o en las normas que lo complementen lo modifiquen o lo sustituyan.

