



## 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 3038 del 04 de abril de 2011 expedida por la Comisión de Regulación de Comunicaciones.

### Se consideran como objetos prohibidos o peligrosos:

1. Objetos cuyo transporte esté prohibido por la ley.
2. Objetos cuya importación o circulación esté prohibida en el país de destino.
3. 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.
4. Animales vivos.
5. 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.
6. Los objetos cuyo tráfico sea constitutivo de un delito.
7. 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:

- Call Center
- Correo Electrónico: [servicioalcliente@efecty.com.co](mailto:servicioalcliente@efecty.com.co)
- Correo Físico (carta)
- Oficinas de Atención al Usuario
- Red de Puntos de Atención al Público.

A través de estos canales usted podrá presentar las PQR y las S. de I., en forma verbal, escrita o a través de los medios tecnológicos que la Compañía ha diseñado para tal fin.

### 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 giro, si usted es el Usuario Destinatario dentro de los cinco (5) días hábiles siguientes al recibo del objeto postal (giro). El prestador del servicio 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, pero de todas maneras deberá cumplir con las normas vigentes sobre el Derecho de Petición establecido en el Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo (CPACA).

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

- a. Nombre y número de documento de identidad
- b. Fecha de admisión del giro postal.
- 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%

La falta de estos requisitos no impedirá el trámite, pero para la práctica de pruebas, el usuario se obliga a suministrar las que le sean solicitadas.

### **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 y 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) días hábiles siguientes a su recibo, este término podrá 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 aplicará lo relacionado con el Silencio Administrativo Positivo.

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

### **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 fin a la PQR y S. de I., será notificada personalmente, conforme al siguiente procedimiento:

1. Usted podrá presentarse en cualquiera de nuestras oficinas de atención al usuario anunciadas en esta página y recibirla personalmente.
2. Si no ha sido posible la notificación como antes quedo definido, 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.
3. La notificación también podrá hacerse mediante correo electrónico y se entenderá surtida una vez se genere el acuse de recibo de la decisión.
4. En caso de no ser posible la ejecución de la notificación 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.
5. Si la PQR y/o S. de I. se interpuso de manera verbal, la notificación personal se podrá hacer de la misma forma.

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 canales 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 subsidiario 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.

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 al Público: Lunes a Viernes de 8:00 a.m. a 4:30 p.m., en 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](http://www.sic.gov.co), correo electrónico: [contactenos@sic.gov.co](mailto:contactenos@sic.gov.co).