(Envíos con peso Hasta 5 Kg)

Radicación de PQR y solicitudes de Indemnizaciones: Producto de una Petición, Queja, Reclamo, Recurso de Reposición o Recurso de en Subsidio de Apelación, los clientes en Servientrega radicarán las PQR por los siguientes medios:

Vía Página Web: https://www.servientrega.com/wps/portal/Colombia/contactanos/pqr

Vía Call Center: https://www.servientrega.com/wps/portal/Colombia/contactanos/lineas-servicio

Medio Escrito vía Correo Electrónico: servicioalcliente@servientrega.com

Personalizado: https://www.servientrega.com/wps/portal/Colombia/contactanos/oficinas-atencion

Tipos de solicitudes de PQR

- Perdida.
- Avería.
- Expoliación .
- Incumplimiento en el Tiempo de Entrega.
- Deficiencia en atención al usuario.
- Incumplimiento en la Reexpedición.
- Publicidad y/o ofertas sobre los servicios ofrecidos y tarifas.

Una Vez Radicada la PQR El sistema de PQR, automáticamente emite un número denominado CUN (código único numérico), el cual es otorgado por la Superintendencia de Industria y Comercio. Numeración con la cual se hará el seguimiento tanto de notificación como del curso de la PQR.

Investigación o búsqueda de información internamente por los procesos de Seguridad y Logística.

Respuesta a la PQR: Servientrega emite y entrega comunicado de respuesta de la PQR o Solicitud de Indemnización al cliente, dentro de los 15 días hábiles siguientes a la imposición de la misma.



PQR'S Y SOLICITUDES DE INDEMNIZACIÓN Transporte de Carga

(Envíos con peso superior a 5,01 Kg)

Radicación de PQR y solicitudes de Indemnizaciones: Producto de una Petición, Queja o Reclamo, los clientes en Servientrega radicarán las PQR por los siguientes medios:

Vía Página Web: https://www.servientrega.com/wps/portal/Colombia/contactanos/pqr
Vía Call Center: https://www.servientrega.com/wps/portal/Colombia/contactanos/lineas-servicio

Medio Escrito vía Correo Electrónico: servicioalcliente@servientrega.com

Personalizado: https://www.servientrega.com/wps/portal/Colombia/contactanos/oficinas-atencion

Tipos de solicitudes de PQR

- Perdida.
- Avería.
- Expoliación.
- Incumplimiento en el Tiempo de Entrega.

Una Vez Radicada la PQR. El sistema automáticamente y emite un numero de radicación, el cual corresponde a una numeración consecutiva interna de Servientrega. Numeración con la cual se hará el seguimiento tanto de notificación como del curso de la pqr.

Investigación o búsqueda de información internamente por los procesos de Seguridad y Logística.

Respuesta a la PQR: Servientrega emite y entrega comunicado de respuesta de la PQR o Solicitud de Indemnización al cliente, dentro de los 15 días hábiles siguientes a la imposición de la misma.



(Envíos con peso Hasta 5 Kg)

Correspondencia: Servientrega envía la notificación de la respuesta de la pqr o solicitud de Indemnización, por los siguientes medios:

- Mensajería Expresa.
- Correo Electrónico E-Entrega, si así lo solicito el cliente, al momento de interponer la pqr o solicitud de Indemnización.

Medios de Indemnización o Pago: Una vez notificada la Indemnización por parte de Servientrega, tendremos 15 días hábiles a partir de la fecha de recepción de la documentación solicitada, para hacer efectiva la indemnización, teniendo en cuenta los siguientes medios de pago:

- Nota Crédito.
- Cheque.
- Transferencia Electrónica.
- Reposición o Reparación, si hubiere lugar a ello.
- Efectivo en indemnizaciones hasta ½ SMMLV o hasta \$100,000, en ámbito Nacional, previamente acordado.



PQR'S Y SOLICITUDES DE INDEMNIZACIÓN Transporte de Carga

(Envíos con peso superior a 5,01 Kg)

Correspondencia: Servientrega envía la notificación de la respuesta de la pqr o solicitud de Indemnización, por los siguientes medios:

- Mensajería Expresa.
- Correo Electrónico E-Entrega, si así lo solicito el cliente, al momento de interponer la pqr o solicitud de indemnización.

Medios de Indemnización o Pago: Una vez notificada la Indemnización por parte de Servientrega, tendremos 15 días hábiles a partir de la fecha de recepción de la documentación solicitada, para hacer efectiva la indemnización, teniendo en cuenta los siguientes medios de pago:

- Nota Crédito.
- Cheque.
- Transferencia Electrónica.
- Reposición o Reparación, si hubiere lugar a ello.
- Efectivo en indemnizaciones hasta ½ SMMLV, en ámbito Nacional, previamente acordado.



El mundo se mueve cuando entregamos vidas, sueños, amores, ilusiones y esperanzas

(Envíos con peso Hasta 5 Kg)

La Indemnización: Va de acuerdo con lo reglado en la Ley 1369 de 2009, así:

- Perdidas.
- Averías.
- Expoliaciones
- Adicionalmente se recibirán solicitudes asociadas a demoras en los tiempos de Entrega.

Donde para las pqr por Pérdida, Avería y Expoliaciones, se indemnizará 5 Veces el valor del Flete (sin que este sea superior a 1 smmlv), más el valor declarado del envío. Para el caso de Demoras, se hará la debida devolución del flete facturado.

Documentos Requeridos para tramitar las Indemnizaciones.

- Copia de la Guía.
- Copia de la Cedula de Ciudadanía o Rut.
- Copia de Factura de la mercancía objeto de la reclamación
- Cotización de la mercancía transportada objeto de la reclamación, en caso de Averías o reparaciones.
- (Aplica para reclamaciones que superen los \$100.000).
- Salvamento a que haya lugar. (En casos de Objetos Postales Averiados).



PQR'S Y SOLICITUDES DE INDEMNIZACIÓN Transporte de Carga

(Envíos con peso superior a 5,01 Kg)

La Indemnización: Va de acuerdo con lo reglado en el Código de Comercio.

- Perdidas.
- Averías.
- Expoliaciones o Faltantes.

Se Indemnizará el valor declarado del envió más el flete, (aquí se tiene en cuenta que las pqr pueden ser parciales o totales, en caso parcial se proporciona el valor de los daños y de la misma manera con el flete).

Documentos Requeridos para tramitar las Indemnizaciones.

- Copia de la Guía.
- Copia de la Cedula de Ciudadanía o Rut.
- Copia de Factura de la mercancía objeto de la reclamación.
- Cotización de la mercancía transportada objeto de la reclamación, en caso de Averías o reparaciones.
 (Aplica para reclamaciones que superen los \$100.000).
- Salvamento a que haya lugar. (En casos de mercancía Averiada).



El mundo se mueve cuando entregamos vidas, sueños, amores, ilusiones y esperanzas

(Envíos con peso Hasta 5 Kg)

Tiempos Límites para la atención de las PQR e Indemnización.

- 15 Días Hábiles para la Respuesta Inicial.
- 15 días hábiles para la Indemnización.

Recursos a los que Tienen derecho los usuarios:

- Para clientes de Mensajería Expresa, aplican los Recursos de Reposición y Recursos de Reposición y en Subsidio de Apelación.
- Para la Interposición de los Recursos de Reposición y En Subsidio de Apelación, el Cliente lo debe interponer dentro de los 10 días siguientes a la notificación de la respuesta inicial de la pqr y la Transportadora tendrá 15 días hábiles para resolverlo, de lo contrario será remitido a la SIC, quien será el Ente encargado de dar solución a este.

Documentos finales de la Indemnización.

- Firma del Acta de Transacción.
- Documento Equivalente si el pago se hace en Efectivo.



PQR'S Y SOLICITUDES DE INDEMNIZACIÓN Transporte de Carga

(Envíos con peso superior a 5,01 Kg)

Tiempos Límites para la atención de las PQR e Indemnización.

- 15 Días Hábiles para la Respuesta Inicial.
- 15 días hábiles para la Indemnización.

Para el régimen de Transporte de carga no Aplican Recursos

Documentos finales de la Indemnización.

- Firma de los Paz y Salvos.
- Documento Equivalente si el pago se hace en Efectivo.



El mundo se mueve cuando entregamos vidas, sueños, amores, ilusiones y esperanzas

(Envíos con peso Hasta 5 Kg)

Bodega De Los Objetos Postales No Distribuibles y declarados en Rezago.

Si los envíos por algún motivo no se lograron entregar luego de dos intentos, Servientrega devuelve el envió al cliente Remitente, si por algún motivo el cliente Remitente no lo recibe, Servientrega remite estos envíos a la Bodega de los No Distribuibles o de Compensaciones, aplicando las siguientes normas:

- Los envíos tipo Mensajería Expresa, permanecerán almacenados por espacio de 90 días, luego de estos 90 días y, si el cliente no se comunicó con Servientrega para programar la entrega; estos son publicados por espacio de 2 meses en la Página Web de Servientrega, a la espera de ser solicitados por el cliente.
- Estando en esta última etapa de Publicación en la página Web, son declarados envíos en Rezagos.
- Si estos no fueron reclamados por el Cliente, la Ley faculta a Servientrega para que haga un inventario del contenido y le haga una invitación al ICBF o entidades sin ánimo de lucro, para que estas revisen los inventarios y procedan a solicitarle a Servientrega la entrega de los que se requieran.



PQR'S Y SOLICITUDES DE INDEMNIZACIÓN Transporte de Carga

(Envíos con peso superior a 5,01 Kg)

Bodega De Los Envíos No Distribuibles

Si los envíos tipo carga no se lograron entregar al Destinatario o en devolución al Remitente, son remitidos a la Bodega de los no Distribuibles por espacio de 90 días.

De no lograrse su entrega y pasados estos 90 días, se seleccionan de la siguiente manera:

- Envíos sujetos a donaciones a entidades sin ánimo de lucro.
- Envíos tipo Reciclaje.
- Envíos de medicamentos y materiales peligrosos, los cuales se seleccionan y son entregados al proveedor de residuos.



El mundo se mueve cuando entregamos vidas, sueños, amores, ilusiones y esperanzas