



Procedimiento y trámite de Peticiones, Quejas, Recursos (PQR) y Solicitudes de Indemnización (S. de I.)

Servicios Postales Nacionales (SPN) es el Operador Oficial concesionario de los servicios de correo nacional e internacional y se identifica comercialmente como "472 - La Red Postal de Colombia" Circulante S.A. es Contratista Operador de Apoyo de SPN. Efectivo Ltda. es un Contratista Colaborador de Apoyo de Circulante S.A. y se identifica con su marca "Efecty".

Para todos los efectos, la información que a continuación se publica, corresponde a Circulante S.A. quien es su Contratista y utiliza como medio de información esta página u otras y otros medios de comunicación virtuales o físicos para hacer saber al Usuario las condiciones en que el servicio se presta y, cumplir así, lo ordenado en la Resolución 3038 emanada de la Comisión de Regulación de Comunicaciones.

Así las cosas, Circulante S.A (Contratista en Colaboración de 4-72) tiene la obligación de recibir, atender, tramitar y responder las Peticiones, Quejas, Recursos y Solicitudes de Indemnización (S. de I.), relacionadas con el Servicio Postal de Pago (Giros) presentadas por usted, a través de los canales de atención destinados para tal fin:

Señor Usuario, estos son los Canales que usted podrá utilizar para registrar sus PQR y S. de I.:

- Call Center
- Correo Electrónico
- Correo Físico (carta)
- Oficinas de Atención al Usuario
- Red de Puntos de Servicio

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 Circulante S.A (Contratista en Colaboración de 4-72) ha diseñado para tal fin.

Términos para presentar las PQR y S. de I.:

Señor Usuario, usted tiene derecho a presentar ante Circulante S.A (Contratista en Colaboración de 4-72) PQR y S. de I. relacionadas con la prestación del servicio de giros, teniendo en cuenta lo siguiente:

Usted podrá, presentar 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).

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 inócuo, 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.:

Circulante S.A. 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.:

Circulante S.A (Contratista en Colaboración de 4-72) 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 Circulante S.A (Contratista en Colaboración de 4-72) 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.

Circulante S.A (Contratista en Colaboración de 4-72) como Operador Postal de Giros 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 de Circulante S.A (Contratista en Colaboración de 4-72), 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 Circulante S.A (Contratista en Colaboración de 4-72). 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, correo electrónico: contactenos@sic.gov.co.