

Bogotá, 02 de marzo de 2022

VSAC_EC_64

Doctora:

GLORIA STELLA PINZÓN PARRA

Dirección de Vigilancia, Inspección y Control

**MINISTERIO DE COMUNICACIONES - FONDO DE TECNOLOGÍAS DE LA
INFORMACION Y LAS COMUNICACIONES-MINTICS**

Bogotá

ASUNTO: CERTIFICACIÓN

Respetada Doctora Gloria:

Reciba un cordial saludo por parte de la Oficina de Peticiones Quejas y Reclamos de Servicios Postales Nacionales S.A., empresa que opera bajo la marca “**4-72**”.

De manera atenta y en atención al asunto en referencia, nos permitimos dar respuesta a su solicitud de certificación, con los datos relacionados a continuación:

Envío:	RA356604822CO
Destinatario:	ASOCIACIÓN DE COMUNICADORES DE GÉNOVA
Dirección:	CARRERA 10 CALLE 26 ESQUINA PISO 2
Radicado:	222009842
Ciudad:	GENOVA - QUINDIO
Datos De Entrega:	Envío Devuelto por Cerrado el día 17-02-2022

FUNDAMENTOS JURIDICOS, TECNICOS Y/O ECONOMICOS:

De acuerdo con la resolución 3985 de 2012 de la comisión de regulación de comunicaciones

Artículo 21: PQR los usuarios de los servicios postales tiene derechos de presentar PQR relacionados con la prestación del servicio postal contratado.

➤ **Código postal:** 110911

Diag. 25G # 95A - 55, Bogotá D.C.

Línea Bogotá: (57-1) 419 9299

Línea nacional: 01 8000 111 210

www.4-72.com.co

Por su parte, los operadores postales tienen la obligación de recibir, atender, tramitar y responder las PQR presentadas por los usuarios.

“Señor usuario dentro de los siguientes diez (10) días hábiles contados a partir de que usted tiene conocimiento de esta decisión, si lo elige, usted puede presentar recurso de reposición y en subsidio de apelación. Lo anterior significa que usted puede presentar nuevamente una comunicación mediante la cual manifieste su inconformidad con la presente decisión, en los casos en que la misma le sea desfavorable total o parcialmente, con el fin de que volvamos a revisar su caso particular.

Igualmente, si así lo quiere, en el mismo momento que presente la información antes mencionada, puede expresar su interés de que su caso sea revisado y resuelto de fondo por la autoridad de vigilancia y control, es decir, por la Súper Intendencia de Industria y Comercio -S.I.C.-, el evento que la decisión frente a su petición o queja que sea confirmada modificada y nuevamente le sea desfavorable.

Tenga en cuenta, que la comunicación referida, puede presentarla en forma verbal o escrita, a través de nuestras oficinas físicas de atención al usuario, nuestra página web o a través de nuestra línea gratuita de atención al usuario”.

La autoridad de inspección, vigilancia y control en materia de protección de los derechos de los usuarios es la Súper Intendencia de Industria y Comercio.

Para nuestra Compañía siempre será un placer contar con clientes como usted, cualquier duda o aclaración al respecto, con gusto será atendida a través de la línea de atención gratuita 018000111210, haciendo mención al reclamo de la referencia.

Cordialmente,

NANCY SARMIENTO

NANCY SARMIENTO

Counter – Técnica Administrativa 4-72

Entregando lo mejor de
los colombianos



Trazabilidad															
Guía No. RA356604822CO		Ver reporte													
17:59:42	CUSTO DIA					ro						YINEY		TURNO	
15/02/2022 05:12:01	CAMBIO CUSTO DIA A DISTRIBUIDOR	0014013655	PO.ARMENIA	CARGA A CARTERO		ronaldo.suarez	AG.GENOVA	NS446	PENDIENTE PENDIENTE						
15/02/2022 18:00:00	CAMBIO CUSTO DIA A DISTRIBUIDOR	0014013655	PO.ARMENIA	PENDIENTE NUEVA SALIDA A PROCESO DE ENTREGA		darny.chaparro	AG.GENOVA	NS446	PENDIENTE PENDIENTE	OTROS: CERRADO 1RA VEZ- CARGAR SIGUIENTE TURNO					
16/02/2022 17:42:09	CAMBIO CUSTO DIA	2791263		CAMBIO DE CUSTODIA		darny.chaparro					PO.ARMENIA	DARNY YINEY	PO.ARMENIA	SUPERVISOR DE TURNO	CERRADO UNO
17/02/2022 05:13:22	CAMBIO CUSTO DIA A DISTRIBUIDOR	0014024328	PO.ARMENIA	CARGA A CARTERO		victor.vargas01	AG.GENOVA	NS446	PENDIENTE PENDIENTE						
17/02/2022 16:37:00	CAMBIO CUSTO DIA A DISTRIBUIDOR	0014024328	PO.ARMENIA	ENVÍO NO ENTREGADO		darny.chaparro	AG.GENOVA	NS446	PENDIENTE PENDIENTE	Otros: Cerrado 2da Vez-Dev. a Remitente					
17/02/2022 16:59:29	CAMBIO CUSTO DIA	2792398		CAMBIO DE CUSTODIA		darny.chaparro					PO.ARMENIA	DARNY YINEY	PO.ARMENIA	SUPERVISOR DE TURNO	DEVOLUCIONES
18/02/2022 10:50:22	SACA	50048501111997 SA0144058644	PO.ARMENIA	CONFECCIÓN DE PIEZA POSTAL	CTP.CENTRO A	jonathan.segura									
18/02/2022 10:50:23	DESPACHO	AA233848449	PO.ARMENIA	FORMACIÓN DE DESPACHO	CTP.CENTRO A	jonathan.segura									
18/02/2022 10:50:28	VIAJE	208A105031910 A2650645	PO.ARMENIA	SALIDA DE RUTA	CTP.CENTRO A	jonathan.segura									
19/02/2022 09:10:36	CAMBIO CUSTO DIA	2794123		CAMBIO DE CUSTODIA SACA		enid.lucumi					CTP.CENTRO A	AUXILIAR TURNO A	CTP.CENTRO A	SUPERVISOR ENCARGADO TURNO A	13398269
19/02/2022 09:10:36	CAMBIO CUSTO DIA	2794136		CAMBIO DE CUSTODIA SACA		enid.lucumi					CTP.CENTRO A	AUXILIAR TURNO A	CTP.CENTRO A	SUPERVISOR ENCARGADO TURNO A	14187286

➤ **Código postal:** 110911
Diag. 25G # 95A - 55, Bogotá D.C.
Línea Bogotá: (57-1) 419 9299
Línea nacional: 01 8000 111 210

www.4-72.com.co