



## **MANUAL DE PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS (PQR) Y SOLICITUDES DE INDEMNIZACIÓN**

### **DATOS GENERALES**

- Dirección LTD EXPRESS Bogotá: Transversal 93 # 53 - 32 CP 111071 PBX (57-1) 695 9075
- Dirección LTD EXPRESS Medellín: Calle 37 No. 64 A – 52 CP 050030 Teléfono (57-4) 2650613 Teléfono USA 305-6776102
- Horario: Lunes a viernes de 8:00 AM a 6:00 PM
- Página WEB: [www.ltdexpress.net](http://www.ltdexpress.net)
- Correo Electrónico: [contacto@ltdtexpress.net](mailto:contacto@ltdtexpress.net)
- NIT: 900.014.549-7
- Registro Postal No. 0256

### **I.- FUNDAMENTOS LEGALES:**

- Artículo 23 de la Constitución Política de Colombia
- Ley 1369 de 2009: “por medio de la cual se establece el régimen de los servicios postales y se dictan otras disposiciones”. TITULO VI Artículos 24 a 35 -Los derechos y deberes de los usuarios-
- Ley 1437 de 2011 Código Contencioso Administrativo
- Resolución 3038 del 04 de abril de 2011, por medio de la cual la Comisión de Regulación de Comunicaciones –CRC- expidió el Régimen de protección de los Derechos de los Usuarios de los Servicios Postales.

### **II.- OBJETIVOS:**

Para cumplir el deber de mantener disponible información clara, precisa, cierta, completa, oportuna y gratuita, sobre el procedimiento y trámite de peticiones, quejas, reclamos (PQR) y solicitudes de indemnización, según lo previsto en el literal g. del artículo 4º de la Resolución 3038 de 2011 de la Comisión de Regulación de Comunicaciones –CRC-, Logística, Transporte y Distribución S.A. -LTD EXPRESS- establece el siguiente MANUAL:

### **III.- PROCEDIMIENTO Y TRÁMITE DE LAS PETICIONES, QUEJAS Y RECLAMOS (PQR) Y SOLICITUDES DE INDEMNIZACIÓN:**

Como cliente de LTD EXPRESS y conforme a las normas legales señaladas en el numeral I.- del presente manual (y las demás que las adicionen, modifiquen o complementen), usted tiene derecho a presentar peticiones, quejas y reclamos (PQR) y solicitudes de indemnización, en forma verbal o escrita, o mediante cualquier medio tecnológico o electrónico.



## **MANUAL DE PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS (PQR) Y SOLICITUDES DE INDEMNIZACIÓN**

La presentación de PQR y la solicitud de indemnización no requieren de presentación personal ni intervención de abogado y serán tramitadas según las normas (leyes, decretos, resoluciones, etc.) que al respecto señalen las autoridades colombianas.

LTD EXPRESS deberá recibir, atender, tramitar y responder la PQR y la solicitud de indemnización de la misma manera en que fue presentada, dentro de los términos establecidos para ello.

### **GLOSARIO**

Tenga en cuenta esta información en el momento de realizar el registro de peticiones, quejas y reclamos:

**La petición o derecho de petición:** Es aquel derecho que tiene toda persona para solicitar o reclamar ante las autoridades competentes por razones de interés general o interés particular para elevar solicitudes respetuosas de información y/o consulta y para obtener pronta resolución de las mismas.

**Queja:** Cualquier expresión verbal, escrita o en medio electrónica de insatisfacción con la conducta o la acción de los servidores públicos o de los particulares que llevan a cabo una función estatal y que requiere una respuesta. (Las quejas deben ser resueltas, atendidas o contestadas dentro de los quince (15) días siguientes a la fecha de su presentación).

**Reclamo:** Cualquier expresión verbal, escrita o en medio electrónico, de insatisfacción referida a la prestación de un servicio o la deficiente atención de una autoridad pública, es decir, es una declaración formal por el incumplimiento de un derecho que ha sido perjudicado o amenazado, ocasionado por la deficiente prestación o suspensión injustificada del servicio. (Los reclamos deben ser resueltos, atendidos o contestados dentro de los quince (15) días siguientes a la fecha de su presentación).

**Sugerencia:** Cualquier expresión verbal, escrita o en medio electrónico de recomendación entregada por el ciudadano, que tiene por objeto mejorar el servicio que se presta en cada una de las dependencias del Ministerio de Tecnologías de la Información y las Comunicaciones, racionalizar el empleo de los recursos o hacer más participativa la gestión pública. (En un término de diez (10) días se informará sobre la viabilidad de su aplicación).

Relación de canales disponibles para presentar una PQR y la solicitud de indemnización:

- Oficinas de LTD EXPRESS.
- Medios escritos (carta o fax).
- Medios electrónicos como el correo electrónico o a través de la página web.



## **MANUAL DE PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS (PQR) Y SOLICITUDES DE INDEMNIZACIÓN**

- Líneas telefónicas.
- Verbal: El cliente deberá informar nombre completo del peticionario, cédula de identidad y el motivo de la misma.

PQR y la solicitud de indemnización escrita: Deberá contener como mínimo nombre de la empresa a quien va dirigida (LTD EXPRESS), nombre completo del peticionario, identificación, dirección para notificación de la misma y los hechos en que fundamenta la petición, queja, reclamo o la solicitud de indemnización.

LTD EXPRESS hará entrega de la constancia de la presentación de la PQR y la solicitud de indemnización, informando un código único numérico para hacer seguimiento a su trámite.

Presentada la PQR y la solicitud de indemnización, LTD EXPRESS cuenta con un término de 15 días hábiles contados desde el día siguiente a su recibo para responder.

En el evento de no poder responder dentro del plazo, se informará al peticionario expresando los motivos e indicando la fecha en que se resolverá.

Si concluido este plazo, el peticionario no es notificado de la respuesta, la PQR se entenderá resuelta a su favor y LTD EXPRESS reconocerá los efectos del silencio administrativo positivo, salvo que se demuestre que el suscriptor y/o usuario auspició la de mora o que se requirió de la práctica de pruebas.

En caso de no estar conforme con la respuesta entregada por LTD EXPRESS, el peticionario tendrá derecho a interponer dentro de los cinco (5) días hábiles siguientes a la fecha de recibo de la respuesta, el recurso de reposición, ante el mismo empleado que tomó la decisión, para que esta se revise. LTD EXPRESS cuenta con 15 días hábiles contados a partir de la fecha de su presentación, para resolver esta nueva instancia.

Cuando se presente un recurso de reposición, el peticionario tiene derecho a interponer el recurso de apelación en subsidio del de reposición, para que en caso que la respuesta al recurso de reposición sea desfavorable a sus pretensiones, se remita a la Superintendencia de Industria y Comercio y esta decida de fondo.

Con estas instrucciones, LTD EXPRESS garantiza el cumplimiento de las disposiciones en materia de PQR y solicitud de indemnización y señala los beneficios para el cliente.

### **IV.- ENLACES DE INTERÉS PARA EL CLIENTE:**

- **Ministerio de Tecnologías de la Información y las Comunicaciones –MINTIC-:**  
[www.mintic.gov.co](http://www.mintic.gov.co)  
Edificio Murillo Toro Cra. 8a entre calles 12 y 13, Bogotá, Colombia



## **MANUAL DE PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS (PQR) Y SOLICITUDES DE INDEMNIZACIÓN**

Teléfono Conmutador: **57-1 3443460** Línea Gratuita: 01-800-0914014  
Horario de Atención: Lunes a Viernes 8:30 am - 4:30 pm

- **Comisión de Regulación de Comunicaciones –CRC-:**  
[www.crc.gov.co](http://www.crc.gov.co)  
Dirección: Carrera 7 No. 77 - 07 Pisos 9 y 10 Edificio Torre Siete 77  
Teléfono: 57 (1) 3198300  
Bogotá D.C - Colombia
- **Superintendencia de Industria y Comercio –SIC-:**  
[www.sic.gov.co](http://www.sic.gov.co)  
Sede Centro: Carrera 13 No. 27 - 00, Pisos. 3, 4, 5 y 10 Horario de Atención al Público:  
Lunes a Viernes de 8:00 a.m. a 4:30 p.m. Conmutador: (57 1) 587 00 00 Fax: (57 1) 587 02 84 Contact center: (571) 592 04 00 - Bogotá