
	PROCEDIMIENTO	Código: PSC-001
	TRÁMITE DE PQR'S Y SOLICITUDES DE INDEMNIZACIÓN	Versión: 4
		Fecha: 16/01/2025
		Página 1 de 2

1. PROCEDIMIENTO

Los usuarios podrán interponer una petición, queja o recurso o solicitudes de indemnización de la siguiente manera:

- a) **Medios de presentación.** Por medio de carta enviada a la Calle 9 N° 44-39 Cali - Valle; vía correo electrónico a: servicioalcliente@caliexpress.com.co, a través de la línea telefónica 6025510398 ext. 117, de manera verbal; por medio de la página web: www.caex.com.co, diligenciando el formato que se encuentra disponible para tal efecto.
- b) **Contenido de la PQR'S.** Para atender la solicitud de una manera idónea deberá consignar como mínimo: Nombre e identificación del usuario, número de guía, fecha de imposición del envío nombre los hechos en que se fundamenta su solicitud, dirección física y de correo electrónico, así mismo deberá anexar si es el caso copia del documento de identificación, copia simple y legible de la guía que amparo el envío.
- c) **Término para interponer solicitudes de indemnización.** El término para presentar una solicitud por pérdida, expoliación o avería, será:
 - Por parte del remitente, dentro de los 10 días calendario siguiente a la admisión del objeto postal, cuando se trate de servicios nacionales y 6 meses cuando se trate de servicios internacionales.
 - Por parte del destinatario deberá ser presentado dentro de los cinco (5) días hábiles siguientes al recibo del objeto postal.
- d) **Decisión.** Una vez se ha recibido la PQR o la solicitud de indemnización Cali Express, generará la respuesta dentro de los 15 días hábiles siguientes
- e) **Notificación.** Cali Express remitirá la respuesta a la PQR o solicitud de indemnización por correo electrónico y/o físico, teniendo en cuenta en todo caso, el medio utilizado por el usuario para la radicación de la solicitud.
- f) **Recursos.** De conformidad a lo dispuesto en la normatividad vigente, el usuario en caso de inconformidad con la respuesta emitida por Cali Express, podrá interponer los recursos de reposición y en subsidio el de apelación de la siguiente manera:
 - **Recurso de reposición.** Se interpone dentro de los diez (10) días hábiles siguientes a la fecha en que se surta la notificación de la decisión al usuario, ante Cali Express S.A.S.

	PROCEDIMIENTO	Código: PSC-001
	TRÁMITE DE PQR'S Y SOLICITUDES DE INDEMNIZACIÓN	Versión: 4
		Fecha: 16/01/2025
		Página 2 de 2

- Recurso de apelación. Se debe interponer en subsidio del recurso de reposición al momento de la presentación del mismo. En caso de que la respuesta de Cali Express S.A.S., al recurso de reposición sea desfavorable a las pretensiones del usuario el operador postal remitirá copia de toda la actuación a la Superintendencia de Industria y Comercio, entidad que resolverá de manera definitiva la solicitud.

Elaboró	Revisó	Aprobó
Maria Esmeralda Alba Canaval	Christian Alejandro Mera B.	Diego Fernando Lopez
Gerente General	Director de Sistemas Integrados de Gestión	Representante legal