

## CARTA DE TRATO DIGNO

Respetados clientes: para nuestra entidad Servicios Postales Nacionales S.A., que opera bajo la marca oficial 4-72, el respeto, honestidad, justicia, compromiso, diligencia, transparencia e innovación son los valores más importantes; 4-72 se debe a ustedes clientes, por eso trabajamos permanentemente para desarrollar mayores y mejores estándares de calidad y servicio, generando la mejor experiencia.

Nos comprometemos a brindarles un trato digno, considerado, respetuoso, reservado, e igualmente, facilitarles los canales de comunicación para que puedan presentar solicitudes, peticiones, quejas, reclamos, sugerencias y denuncias sobre nuestro actuar como entidad y con ello generar confianza en los clientes garantizando sus derechos.

Los clientes de 4-72 tienen derechos a:

1. Recibir un trato digno y respetuoso
2. Recibir un servicio de calidad de conformidad con las condiciones que se establecen en la promesa de venta.
3. Presentar peticiones de manera verbal, escrita, telefónica y medios electrónicos.
4. Recibir información por los siguientes canales de comunicación: presencial, telefónico, medio escrito, correo electrónico, sitio web y redes sociales.
5. Recibir información completa, clara, veraz, transparente, oportuna, verificable, precisa e idónea, respecto al servicio adquirido.
6. Obtener información y orientación actualizada sobre los requisitos que las normas exijan, haciendo uso de los diferentes canales de comunicación de la entidad; es decir, a través de medios tecnológicos o electrónicos: [www.4-72.com.co](http://www.4-72.com.co) y redes sociales.
7. Ser atendidas sus consultas en forma oportuna.
8. Recibir respuesta a todas sus peticiones, quejas, reclamos, sugerencias y denuncias en los plazos establecidos por la ley.
9. A ser informado con sinceridad y precisión sobre la gestión realizada a su solicitud.

10. Que existan oficinas de atención al cliente, adecuadas a las necesidades de la población, en cuanto a accesibilidad, señalización, espacios y recursos tecnológicos.
11. La protección de datos de manera confidencial.
12. Recibir trato equitativo y de manera no discriminatoria.
13. Recibir atención especial y preferente cuando se trate de personas en situación de discapacidad, mujeres gestantes, adultos mayores y, en general, a personas en estado de indefensión o debilidad manifiesta. Para tal efecto, los funcionarios de 4-72 atenderán a dichos usuarios de forma prioritaria.

Los clientes de 4-72 tienen el deber de:

1. Cumplir la Constitución Política de Colombia y las leyes vigentes.
2. Actuar de acuerdo al principio de la buena fe; dar testimonios verídicos y entregar documentos verdaderos.
3. Evitar acciones que demoren los procesos: dar testimonios falsos, entregar documentos falsos y no hacer afirmaciones temerarias y amenazantes.
4. Ejercer con responsabilidad sus derechos.
5. Tratar respetuosamente a los servidores públicos.
6. Respetar los turnos de llegada o los asignados en los puntos de servicio al cliente.
7. Cuidar las instalaciones y elementos proporcionados para su servicio, comodidad y bienestar.
8. Tener en cuenta al momento de efectuar una imposición internacional si el país de destino permite el ingreso de su envío, si genera impuestos o si requiere de permisos adicionales.
9. Cuando se generen retrasos por las anteriores causas no serán imputables al operador postal oficial de Colombia, en este caso 4-72.
10. Verificar la información que se diligencia en la guía como: destinatario, remitente, direcciones completas, teléfonos, ciudad, departamento y país.
11. Conocer y verificar antes de efectuar la imposición de un envío los tiempos de entrega de la matriz de cada servicio.

12. Conocer los objetos de prohibida circulación en el servicio postal, así como las restricciones del país destinatario del envío.

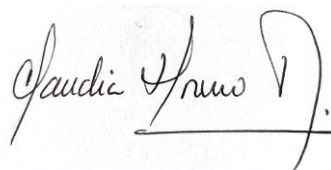
**Nota 1:** Las peticiones presentadas por menores de edad las deberá instaurar el representante legal del niño, niña o adolescente, teniendo en cuenta que los productos y servicios ofrecidos por 4-72 están enfocados a personas mayores de edad (18 años).

**Nota 2:** Los periodistas que requieran información sobre 4-72 deben dirigirse al correo electrónico comunicaciones@4-72.com.co, adjuntando los soportes que lo acrediten como periodista.

Todo cliente en el territorio colombiano o en el exterior puede acceder a información y orientación, a través de los canales de atención de 4-72.

A continuación, ponemos a su disposición los canales de atención para presentar solicitudes, peticiones, quejas, reclamos, sugerencias y denuncias.

| Medio de recepción    | Forma de radicar                                                      | Medio de radicación                                                                                                                                                                                                                                                 |
|-----------------------|-----------------------------------------------------------------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| <b>Presencial</b>     | Solicitud en los puntos de 4-72 y de oficinas de atención al cliente. | Formato de recepción de PQR y/o solicitud de Indemnización.                                                                                                                                                                                                         |
| <b>Telefónico</b>     | Solicitud por el canal de contact center.                             | Línea nacional 018000111210<br>Bogotá 4722000                                                                                                                                                                                                                       |
| <b>Medio escrito</b>  | Comunicación escrita dirigida a 4-72.                                 | Oficio radicado en las oficinas principales.                                                                                                                                                                                                                        |
| <b>Web</b>            | Registro de PQR en la página web.                                     | Página web: <a href="http://www.4-72.com.co">www.4-72.com.co</a> ingresar al módulo de información PQR o directamente<br><a href="http://4-72pqr.com.co/PQRweb/PQRusuarioserviet">http://4-72pqr.com.co/PQRweb/PQRusuarioserviet</a>                                |
| <b>Redes sociales</b> | Cuentas en Facebook - Twitter - Instagram.                            | <a href="https://twitter.com/472Colombia">https://twitter.com/472Colombia</a><br><a href="https://www.facebook.com/472oficial">https://www.facebook.com/472oficial</a><br><a href="http://www.instagram.com/472colombia/">http://www.instagram.com/472colombia/</a> |



MARIA CLAUDIA MORENO GONZALEZ  
JEFE NACIONAL DE SERVICIO AL CLIENTE

Fecha de Actualización abril /2021

**Servicios Postales Nacionales S.A.**

Diagonal 25G N° 95A - 55, Bogotá • Línea Bogotá: (57-1) 472 2000  
Nacional: 01 8000 111 210 • Código Postal: 110911 • [www.4-72.com.co](http://www.4-72.com.co)



El futuro digital  
es de todos

MinTIC

