

## CONDICIONES GENERALES DE PRESTACIÓN DEL SERVICIO DE MENSAJERÍA EXPRESA

Información general del operador postal:

Razón social	Domina Entrega Total S.A.S.
Nit.	800.088.155 – 3
Habilitación del Ministerio de Tecnologías de la Información y las Comunicaciones	0001772, prorrogada por la resolución número 001147
Registro de Operadores Postales	R135

La mensajería expresa es un servicio público conforme al artículo 365 de la Constitución Política y su prestación se encuentra sometida a los principios de calidad, eficiencia y universalidad.

### a. Contrato:

Para conocer el modelo de nuestro contrato de prestación de servicio de mensajería expresa visite nuestra página web [www.domina.com.co](http://www.domina.com.co), o solicite una copia en la oficina de Atención al Usuario ubicada en las instalaciones de Domina Entrega Total.

### b. Parámetros y niveles de calidad del servicio:

- Cubrimiento:

Domina Entrega Total S.A.S. ofrece cubrimiento a nivel nacional, servicio que presta directamente en las ciudades en donde tiene sucursales y agencias; en los demás destinos este servicio se presta a través de operadores postales con quienes tiene suscrito contratos de interconexión conforme a la ley 1369 de 2009.

- Recolección a domicilio:

Domina recogerá, si es su elección, en la dirección indicada por usted los objetos postales a

distribuir; esta solicitud la puede realizar comunicándose a los siguientes números telefónicos:

<u>Ciudad</u>	<u>Teléfono</u>
Apartadó	(604) 4302020 Ext. 4495
Armenia	(606) 3264630 Ext.7102
Barranquilla	(604) 4302020 Ext.4303-4306
Bogotá	(601) 4842280
Bucaramanga	(604) 4302020 Ext.4415-4420
Buenaventura	(602) 3828340 Ext. 2128
Cali	(602) 3828340
Cartagena	(604) 4302020 Ext. 4193-4498
Ibagué	(604) 4302020 Ext.4452
Manizales	(606) 3264630 Ext.8102
Medellín	(604) 4302020
Pasto	(602) 3828340 Ext.2135
Pereira	(606) 3264630
Popayán	(602) 3828340 Ext. 2126

Quibdó	(604) 4302020 Ext. 4500
Rionegro	(604) 4302020 Ext.4201
Santa Marta	(604) 4302020 Ext.4197
Sincelejo	(604) 4302020 Ext.4198
Tuluá	(602) 3828340 Ext. 2127
Tunja	(604) 4302020 Ext.4416-4480
Neiva	(604) 4302020 Ext. 4411
Montería	(604) 4302020 Ext. 4413
Valledupar	(604) 4302020 Ext.4493
Villavicencio	(604) 4302020 Ext.4412

Los objetos postales deben llegar a nuestras instalaciones cerrados y acompañados de un listado u orden para verificar la conformidad de lo recibido.

Si desea que Domina Entrega Total S.A.S. realice el proceso de alistamiento adicional como rotulado, empaque en sobre o bolsa plástica, plegada, entre otros, debe tener en cuenta que estos servicios tienen un valor adicional, el cual no hace parte de la tarifa mínima establecida por la Comisión de Regulación de las Comunicaciones – CRC.

- **Tiempos de entrega:**

Domina garantiza el cumplimiento de los tiempos de entrega en días hábiles de acuerdo a lo establecido en el artículo 5.4.2.2. de la resolución 6494 de 2022, emitida por la Comisión de Regulación de Comunicaciones.

Se entiende como envío local todo aquel cuyo municipio destino corresponde al mismo municipio de origen o pertenece a la misma área metropolitana. Las áreas metropolitanas de Colombia que los operadores deben utilizar en la prestación de sus servicios en el ámbito local

son las reconocidas oficialmente por el DANE, y se encuentran disponibles en el Geovisor de Consulta de Codificación de la División Político-Administrativa de Colombia (DIVIPOLA).

#### **c. Tarifas:**

Para cantidades superiores a 6.000 envíos la tarifa de distribución a nivel urbano será de setecientos veintiún pesos con setenta y cinco centavos (\$ 721,75) valor unitario, y a nivel nacional será de mil ochenta y nueve pesos con setenta y nueve centavos (\$1.089,79) valor unitario; todo lo anterior conforme a la resolución 6577 de 2022. Las demás tarifas serán pactadas de acuerdo a cantidades, frecuencia, destino, entre otros factores.

\* El servicio de mensajería expresa está excluido de IVA de acuerdo a concepto emitido por la DIAN.

#### **d. Lista de los objetos postales prohibidos:**

Son objetos postales prohibidos aquellos cuya circulación no se permita por motivos de seguridad, sanidad pública, utilidad general y de protección a los servicios postales; conforme al numeral 14.3. del artículo 14 de la resolución 3038 de 2011, los usuarios deben abstenerse de enviar los siguientes objetos:

- *Objetos cuyo transporte esté prohibido por la ley.*
- *Objetos cuya importación o circulación esté prohibida en el país destino.*
- *Objetos que, por su naturaleza o embalaje, pongan en peligro a los empleados de los servicios postales o al público en general, o que puedan ensuciar o dañar otros objetos postales, o los equipos del operador.*
- *Animales vivos.*
- *El envío de papel moneda, títulos valores de cualquier tipo pagaderos al portador, platino, oro, plata, piedras preciosas, joyas y otros objetos de valor o similar naturaleza, que no se envíen asegurados. La prohibición del envío de papel moneda no opera en la admisión de dinero por parte del operador de servicios postales de pago que suministre esta clase de servicios a sus usuarios.*
- *Los objetos cuyo tráfico sea constitutivo de un delito.*
- *Los objetos que se determinen en convenios internacionales que hayan sido firmados por Colombia.*

#### **e. Dirección y teléfono de las oficinas de Atención al Usuario:**

<u>Departamento</u>	<u>Ciudad</u>	<u>Dirección</u>	<u>Teléfono</u>
Antioquia	Apartadó	Carrera 103 No. 98-52, Barrio Ortiz	(604) 4302020 Ext. 4495
Quindío	Armenia	Calle 30 No.40-40 C.C. San Diego Plaza, local 21	(606) 3264630 Ext.7102
Atlántico	Barranquilla	Carrera 74 No. 76-55	(604) 4302020 Ext.4306-4303
Cundinamarca	Bogotá	Carrera 63 No. 17-32, Barrio Puente Aranda	(601) 4842280
Santander	Bucaramanga	Calle 56 No.30 -60, Barrio Conucos	(604) 4302020 Ext.4415-4420
Valle del Cauca	Buenaventura	Calle 4 No. 5B – 52 Calle Naranjito Parte Alta	(602) 3828340 Ext.2128
Valle del Cauca	Cali	Carrera 6 No. 20 – 66 San Nicolás	(602) 3828340
Bolívar	Cartagena	Transversal 53A No.21B-26	(604) 4302020 Ext.4193-4498
Tolima	Ibagué	Praderas de Santa Rita 3 etapa, manzana 7, casa 23	(604) 4302020 Ext.4452
Caldas	Manizales	Calle 10 No. 24-89	(606) 3264630 Ext.8102
Antioquia	Medellín	Edificio Camacol Cl. 49B #63-21 Piso 6	(604) 4302020
Antioquia	Medellín	Calle 34 No. 45 A - 18, Perpetuo Socorro	(604) 4302020
Nariño	Pasto	Calle 19 No. 31 - 31, Las Cuadras	(602) 3828340 Ext.2135
Risaralda	Dosquebradas	Carrera 16 Bis No. 29 -164, bodega 7	(606) 3264630

Cauca	Popayán	Calle 14 No. 15-06	(602) 3828340 Ext. 2126
Chocó	Quibdó	Carrera 4 No. 24-58, C.C. Cinema, locales 203 y 204	(604) 4302020 Ext. 4500
Antioquia	Rionegro	Carrera 47 No. 47 - 34	(604) 4302020 Ext.4201
Magdalena	Santa Marta	Calle 23 No. 4-27 L-110 Edificio Centro Ejecutivo	(604) 4302020 Ext.4197
Sucre	Sincelejo	Diagonal 28 No.15-91	(604) 4302020 Ext.4198
Valle del Cauca	Tuluá	Calle 38 B No. 20-47	(602) 3828340 Ext. 2127
Boyacá	Tunja	Carrera 1F No.40-149, oficina 318	(604) 4302020 Ext.4416-4480
Huila	Neiva	Calle 26 No. 8C - 23, Barrio Los Cámbulos	(604) 4302020 Ext. 4411
Córdoba	Montería	Calle 62 No. 11 - 61, local 2	(604) 4302020 Ext. 4413
Meta	Villavicencio	Calle 34 A No. 35 - 93	(604) 4302020 Ext.4412

**f. Número de la línea de atención al usuario y página web:**

- Línea de atención al cliente

Domina cuenta con un área a nivel nacional de Servicio al Cliente, a través de la cual se reciben, procesan y gestionan todas las peticiones, quejas, reclamos o recursos y solicitudes de indemnización de nuestros clientes; garantizando así una respuesta oportuna y satisfactoria.

- Nuestra línea de atención es (604) 4302020 opción 1.
- Correo electrónico: [domina@domina.com.co](mailto:domina@domina.com.co)
- Página Web:

Domina S.A.S. otorga un usuario y una clave de acceso, a solicitud del remitente o destinatario, para que por medio de la página Web,

[www.domina.com.co](http://www.domina.com.co) , pueda consultar la trazabilidad de sus envíos y visualizar las imágenes de las pruebas de entrega.

**g. Procedimiento y trámite de PQRS y solicitudes de indemnización:**

Para conocer el procedimiento y trámites de las PQR'S o solicitudes de indemnización visite nuestra página web, [www.domina.com.co](http://www.domina.com.co) , o solicite una copia en la oficina de Atención al Usuario ubicada en las instalaciones de Domina Entrega Total.

**h. Metas y mediciones:**

<u>Niveles de atención al usuario</u>		
Parámetros para disminuir los niveles de inconformidad en atención a usuarios	Meta	Medición
El porcentaje de llamadas enrutadas hacia la línea gratuita	95%	92%
El porcentaje de llamadas en las que el tiempo de espera	80%	76%
El porcentaje de usuarios que optaron por atención personalizada y colgaron antes de ser atendidos.	10%	12%

<u>Quejas más frecuentes presentadas por los usuarios</u>	<u>Porcentaje</u>
Incumplimiento en tiempo de entrega	87% sobre el 100% de total de las quejas recibidas
Incumplimiento reexpedición	0% sobre el 100% del total de las quejas recibidas

Pérdida del objeto postal	0% sobre el 100% del total de las quejas recibidas
Avería del objeto postal	0% sobre el 100% del total de las quejas recibidas
Expoliación del objeto postal	0% sobre el 100% del total de las quejas recibidas
Deficiencia en atención al usuario	13% sobre el 100% del total de las quejas recibidas
Negación de petición, queja, recurso o solicitud de indemnización	0% sobre el 100% del total de las quejas recibidas
Publicidad y/o ofertas sobre los servicios ofrecidos y tarifas	0% sobre el 100% del total de las quejas recibidas
Otros	0% sobre el 100% del total de las quejas recibidas

**i. Datos de la Superintendencia de Industria y Comercio:**

Dirección	Carrera 13 No. 27 – 00, pisos 1 y 3, Bogotá D.C.
Teléfono	(601) 5920400
Línea gratuita nacional	018000910165
Correo electrónico	contactenos@sic.gov.co
Página Web	www.sic.gov.co