

CONDICIONES GENERALES DE PRESTACIÓN DEL SERVICIO DE MENSAJERÍA EXPRESA

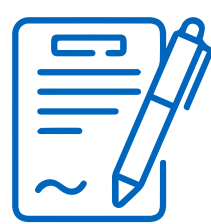
Información general del operador postal

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, 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 nuestra línea de atención nacional **320 7325775**.

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**.

✓ 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.

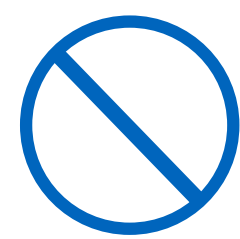
Se entiende como **envío local** todo aquel cuyo municipio destino corresponde al mismo municipio de origen o pertenece a la misma área metropolitana. Las **áreas metropolitanas** de Colombia que los operadores deben utilizar en la prestación de sus servicios en el ámbito local son las reconocidas oficialmente por el DANE, y se encuentran disponibles en el Geovisor de Consulta de Codificación de la División Político-Administrativa de Colombia (DIVIPOLA).



C. Tarifas

Las tarifas serán pactadas de acuerdo con las cantidades de objetos postales, 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 de las oficinas de Atención al Usuario

Departamento	Ciudad	Dirección
Antioquia	Apartadó	Carrera 103 # 98-52, barrio Ortiz
Quindío	Armenia	Calle 30 # 40-40, C.C. San Diego Plaza, local 21
Atlántico	Barranquilla	Carrera 74 # 76-55, barrio La Concepción
Cundinamarca	Bogotá	Carrera 63 # 17-32, barrio Puente Aranda
Santander	Bucaramanga	Calle 56 # 30-60, barrio Conucos
Valle del Cauca	Buenaventura	Carrera 57C # 4 sur-83, barrio Cascajal
Valle del Cauca	Cali	Carrera 6 # 20-66, barrio San Nicolás
Bolívar	Cartagena	Transversal 53A # 21B-26, Urbanización Alcatraz Manzana 2, Lote 21
Tolima	Ibagué	Praderas de Santa Rita 3 etapa, manzana 7, casa 23
Caldas	Manizales	Calle 10 # 24-89, sobre la Avenida Centenario
Antioquia	Medellín	Calle 34 # 45 A - 18, barrio Perpetuo Socorro
Nariño	Pasto	Carrera 29 # 19-25 Edificio Punto Centro, Oficina 101, barrio Las Cuadras
Risaralda	Pereira	Carrera 11 # 48-102, barrio Maraya
Cauca	Popayán	Calle 5 #26-50, barrio San Camilo
Chocó	Quibdó	Carrera 4 # 24-58, C.C. Cinema, locales 203 y 204
Antioquia	Rionegro	Carrera 51 # 53-49, barrio Laureles
Magdalena	Santa Marta	Calle 23 No. 4-27 L-110 Edificio Centro Ejecutivo
Sucre	Sincelejo	Diagonal 28 #15-91, barrio Majagual
Valle del Cauca	Tuluá	Carrera 22 # 31-17, primer Piso, barrio Sajonia
Boyacá	Tunja	Carrera 1F # 40-149, oficina 318
Huila	Neiva	Calle 26 # 8C - 23, barrio Los Cábmulos
Córdoba	Montería	Carrera 6 # 19-06, local 1 barrio Colón
Meta	Villavicencio	Calle 10 # 45A - 28, barrio La Esperanza
Casanare	Yopal	Calle 37 # 12A 15, Casa, primer piso, Servicios Logísticos GMC

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

✓ 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, pueda consultar la **trazabilidad de sus envíos** y visualizar las imágenes de las **pruebas de entrega**.

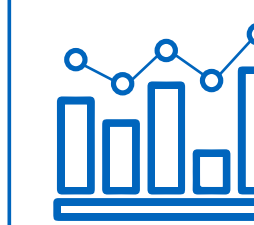
G. Procedimiento y trámite de PQRS y solicitudes de indemnización



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

H. Metas y mediciones

Niveles de atención al usuario



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%



Quejas más frecuentes presentadas por los usuarios	Porcentaje
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.
Explotación 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	Calle 24 No. 7 - 43, Bogotá D.C.
Teléfono	(601) 5920400
Línea gratuita nacional	018000910165
Correo electrónico	contactenos@sic.gov.co
Página web	www.sic.gov.co

