

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	1772 de 10 de septiembre de 2010
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 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, servicio que es gratuito siempre y cuando la cantidad de envíos sea superior a 50; de lo contrario este servicio tendrá un costo de \$ 11.900 si usted está ubicado en Medellín, Bogotá, Cali, Pereira, Manizales o Armenia; o de \$ 13.800 si su domicilio corresponde a otro Municipio del Área metropolitana aledaño a estas ciudades. La solicitud de recolección puede realizarla comunicándose a los siguientes números telefónicos:



Ciudad	Teléfono
Apartadó	(4) 8283701
Armenia	(6) 7385252
Barranquilla	3017095991
Bogotá	(1) 4842280
Bucaramanga	3206951646
Buenaventura	(2) 2416724
Cali	(2) 3828340
Manizales	(6) 8830231
Medellín	(4) 4302020
Palmira	(2)3828340
Pasto	(2)7364776
Dosquebradas	(6) 3264630
Popayán	(2) 8368316
Quibdó	(4) 6720250
Rionegro	(4) 4481042
Sincelejo	(4)7890392
Tulúa	(2) 2326767
Tunja	3022330593
Neiva	(8)8666825
Montería	(4)7890392
Villavicencio	(8)6836748

Los envíos 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; estos servicios tienen un costo adicional, el cual no hacen parte de la tarifa mínima establecida por la Comisión de Regulación de las Comunicaciones – CRC.



- Tiempos de entrega:

La distribución certificada de los objetos postales se realizará dentro de los siguientes tiempos dependiendo del origen y el destino:

Destino	Número de días
Urbano	D*+24 Horas**
Municipios cercanos	D+48 Horas**
Poblaciones lejanas	D+48 Horas**
Ciudades principales	D+48 Horas**
Demás destinos nacionales	D+48 Horas**

* D: Fecha de imposición del objeto postal, esto es el día de recepción del objeto postal en las instalaciones de Domina.

** Estas son horas se deben entender cómo horas hábiles.

c. Tarifas

Cantidad de productos	Urbano	Área metropolitana	Ciudades principales	Poblaciones Cercanas	Regionales	Poblaciones lejanas	Trayectorias especiales
1 a 10	5.600	5.650	7.950	7.450	12.200	12.200	13.450
11 --50	4.050	4.050	7.350	6.400	9.050	9.050	9.950
51--100	3.200	3.200	5.100	4.500	6.150	6.150	6.800
101--200	1.950	1.950	4.250	2.150	4.800	4.800	5.250
201--400	1.500	1.500	3.300	1.600	3.850	3.850	4.200
401--600	1.100	1.100	2.650	1.200	2.850	2.850	3.100
601--1000	950	950	2.150	1.050	2.350	2.350	2.600
1001--3000	800	800	1.850	950	2.050	2.050	2.250
3001-5000	750	750	1.400	850	1.700	1.700	1.900

* Para cantidades superiores a 6.000 envíos la tarifa de distribución a nivel urbano será de seiscientos treinta y tres pesos con cincuenta centavos (\$ 633,50) valor unitario, conforme a la Resolución 2567 de 2010.

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



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 postales:

- *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 de los cuales Colombia sea signataria.*

e. Dirección y teléfono de las oficinas de atención al usuario

Departamento	Ciudad	Dirección	Teléfono
Antioquia	Apartadó	Calle 92 No. 96 A - 78	(4) 8283701
Quindío	Armenia	Carrera 23 No. 18 – 00, Esquina	(6) 7385252
Atlántico	Barranquilla	Carrera 53 No. 59 -77, Local 3	3017095991
Cundinamarca	Bogotá	Carrera 97 No. 24C – 75 Bodega 27	(1) 4842280
Santander	Bucaramanga	Calle 56 No.30 -60, Barrio Conucos	3206951646



Valle del Cauca	Buenaventura	Calle 4 No. 5 B - 52, Barrio El Centro	(2) 2416724
Valle del Cauca	Cali	Carrera 6 No. 20 – 66 San Nicolás	(2) 3828340
Caldas	Manizales	Calle 10 No. 24-89	(6) 8830231
Antioquia	Medellín	Carrera 76 No. 43 - 27	(4) 4302020
Antioquia	Medellín	Carrera 52 No. 12 -47	(4) 4302020
Valle del Cauca	Palmira	Carrera 28 No. 53-07, Mirriñao	(2)3828340
Nariño	Pasto	Calle 19 No. 31 - 31, Las Cuadras	(2)7364776
Risaralda	Dosquebradas	Carrera 16 Bis No. 29 -164, Bodega 7	(6) 3264630
Cauca	Popayán	Carrera 11 No. 6-58 Barrio Valencia	(2) 8368316
Chocó	Quibdó	Calle 24A No. 6 - 60, Barrio Pan de Yuca	(4) 6720250
Antioquia	Rionegro	Carrera 47 No. 47 - 34	(4) 4481042
Sucre	Sincelejo	Calle 32 No. 15 - 82, Av. Alfonso López	(4)7890392
Valle del Cauca	Tulúa	Calle 29 No. 26 - 40	(2) 2326767
Boyacá	Tunja	Calle 49 No. 1 - 31, local 110	3022330593
Huila	Neiva	Calle 26 No. 8C - 23, Barrio Los Cambulos	(8)8666825
Córdoba	Montería	Calle 62 No. 11 - 61, local 2	(4)7890392
Meta	Villavicencio	Calle 34A No. 35 - 93, local 2	(8)6836748



f. Número de la línea de Atención al usuario y de la 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 (574) 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 de atención que son completadas exitosamente	95%	92%
El porcentaje de llamadas en las que el tiempo de espera para atención es inferior a treinta (30) segundos	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
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
Teléfono	(1) 5920400
Línea nacional	018000910165
Correo electrónico	contactenos@sic.gov.co
Página Web	www.sic.gov.co

