

## LINEAS DE ATENCION AL USUARIO

Cadena Courier SAS tiene a disposición de los usuarios sus líneas de servicio al cliente y los centros de atención al cliente a nivel nacional de la siguiente manera, para recibir las sugerencias, quejas y reclamos y brindar asesoría e información con todo lo relacionado con el proceso de entrega sus envíos y el servicio de mensajería expresa.

### ATENCIÓN PERSONAL

Los usuarios se pueden trasladar a alguna de nuestras sedes a nivel nacional.

DEPARTAMENTO	CIUDAD	DIRECCION	HORARIO
ANTIOQUIA	LA ESTRELLA	CR 50 # 97A SUR 150	Lunes a viernes 08:00 a.m. hasta las 05:00 p.m.
BOGOTA D.C	BOGOTA D.C	CR 68B # 17 73	
VALLE DEL CAUCA	YUMBO	CR 34 # 13A 87	

### ATENCIÓN TELEFONICA

Los usuarios pueden contactarnos a alguna de nuestras sedes a nivel nacional a los siguientes números telefónicos.

ZONA	TELEFOO	HORARIO
NOROCCIDENTE	(4) 378 66 66	Lunes a viernes 08:00 a.m. hasta las 05:00 p.m.
CENTRO	(1) 405 02 00	
SUR	(2) 609 60 60	

### ATENCIÓN ESCRITA

Pueden hacernos llegar sus peticiones de manera escrita a las diferentes sedes.

El usuario debe dirigir el PQR a Cadena Courier S.A.S

### ATENCION WEB (INTERNET)

Cadena Courier 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, <https://app.cadena.com.co/Logistica> pueda consultar la trazabilidad de sus envíos y visualizar las imágenes de las pruebas de entrega.

Cuando el usuario no cuenta con esta puede acceder a hacer su reclamo ingresando a la página Web <https://www.cadena.com.co/contacto/>

Para la presentación de las quejas y reclamos, el usuario debe suministrar: el número de la guía del envío objeto de la solicitud, la calidad de usuario (remitente o destinatario), la fecha de imposición, el número de identificación y tipo de documento, la dirección y número telefónico para efectos de notificación y la descripción de los hechos en los cuales soporta la solicitud teniendo en cuenta la política y lineamientos para el tratamiento de Pqrs y sistema de indemnización publicado en nuestro portal web.

De conformidad con la Resolución 3038/10 de la CRC, **Cadena Courier S.A.S** dispondrá de quince (15) días hábiles para notificar la respuesta, sobre la cual proceden los recursos de reposición y apelación.

#### Datos de Superintendencia de Industria y Comercio

**Cadena Courier S.A.S** es vigilado por el Ministerio de Tecnologías de la Información y las Comunicaciones (MINTIC) y la Superintendencia de Industria y Comercio (SIC), en la Carrera 13 No. 27 - 00, pisos 3,4,5 y 10 en la ciudad de Bogotá, teléfono 018000910165 a nivel nacional y el 5920400 en Bogota, correo electrónico [contactenos@sic.gov.co](mailto:contactenos@sic.gov.co) o a través de su página web: <http://www.sic.gov.co>.