NACE 'LA DEFENSORÍA AL REPARTIDOR'

- *Este es un mecanismo que vela por el interés y bienestar de los repartidores y repartidoras activos en Rappi en Colombia.*
- *La D.A.R. inicialmente estará enfocada en cuatro ejes principales: atención y promoción de asuntos de género; apoyo a la población de repartidores migrante; bienestar de los repartidores y repartidoras; y solución de problemas con la aplicación Soy Rappi.*
- *La Defensoría al Repartidor brinda acompañamiento y apoyo sin costo alguno a los repartidores y repartidoras activos en la aplicación Soy Rappi de manera presencial y a través de canales digitales en todo el país.*

Octubre, 2023. La Defensoría al Repartidor - D.A.R anunció el inicio de su actividad en Colombia para posicionarse como un tercero imparcial, ante situaciones y casos en los que el bienestar y los intereses de los repartidores se puedan ver afectados. Así como ser un articulador y un punto de contacto entre los repartidores independientes y los diferentes actores del ecosistema de Rappi, como usuarios, aliados comerciales, autoridades y la ciudadanía en general.

"La Defensoría es resultado de un ejercicio de escucha activa y de diálogo en el que han participado repartidores, así como diversas organizaciones, con el fin de crear una instancia que, con objetividad, imparcialidad y plena autonomía de la operación de Rappi, pueda actuar como vocero ante las diferentes áreas de la empresa, teniendo como centro principal la plena garantía del bienestar y los intereses de los más de 60,000 repartidores y repartidoras activos en la app Soy Rappi en Colombia" **aseguró Maria Paula Hernández, Defensora Nacional.**

La ***Defensoría al Repartidor*** concentra su trabajo en cuatro frentes principales:

- **Enfoque 1. Atención y promoción de asuntos de género:** Creación de espacios enfocados en las necesidades específicas de las repartidoras mujeres registradas en Soy Rappi. Así mismo, dar acceso a información relacionada con servicios de salud sexual y reproductiva, y métodos anticonceptivos para toda la comunidad de repartidoras.

- **Enfoque 2. Apoyo a Población Migrante:** Acompañamiento a repartidores y repartidoras migrantes registradas en Soy Rappi en sus procesos migratorios correspondientes, en materia de acceso a información y potenciales alianzas, que faciliten el procedimiento asociado a la documentación.

- **Enfoque 3. Bienestar de los repartidores y repartidoras:** Identificación de actos y condiciones de inseguridad que puedan poner en riesgo la integridad y actividad de los repartidores y repartidoras activos en Soy Rappi. Adicionalmente, articular alianzas que apoyen diversas necesidades que se presenten en su actividad e incluso en su ámbito personal y familiar.

- **Enfoque 4. Acompañamiento en solicitudes relacionadas con el funcionamiento de la aplicación Soy Rappi:** Orientación y asistencia en las solicitudes no resueltas satisfactoriamente por el Centro de Ayuda de Soy Rappi, como pueden ser: inhabilitaciones temporales o permanentes de las cuentas de los repartidores y repartidoras, deudas, transferencia de ganancias, entre otras.

¿Cómo pueden acceder los repartidores y repartidoras a la Defensoría?

La Defensoría al Repartidor - D.A.R tendrá atención presencial y virtual en 7 ciudades del país (Bogotá, Barranquilla, Cartagena, Cali, Medellín, Bucaramanga y Pereira), a través de un Defensor Regional en cada seccional, con quien se puede agendar una cita previa. *"Los repartidores podrán hacer uso de este servicio a través de la línea de whatsapp* ***302 338 11 37*** *y un calendario digital, al que se puede acceder a través de QRs y materiales disponibles en espacios como los HUBs y próximamente en tiendas Turbo"*, puntualizó Hernandez.