



## PROCEDIMIENTO PARA LA ATENCION DE PQR'S Y/O SOLICITUDES DE INDEMNIZACIÓN.

### OBJETO:

Describir el procedimiento para la recepción, registro y ejecución de PQR's, y Solicitudes de Indemnización.

### ALCANCE:

Inicia cuando se identifica un inconveniente real o potencial en la prestación del servicio o en el sistema de gestión. Este proceso se extiende hasta la implementación de una solución definitiva que mitigue el riesgo y prevenga su recurrencia. Al abordar eficazmente estas situaciones, se busca proteger los indicadores de desempeño de la organización, asegurando así la continuidad y calidad del servicio ofrecido.

### DEFINICIONES:

- PQR: (Peticiónes, Quejas, y Recursos): Manifestación de inconformidad por parte del cliente durante la prestación del servicio.
- Avería: Daño, rotura.
- Faltante: Perdida de la mercancía parcialmente o total.
- Extravió: Perdida de la mercancía.
- Indemnización: Compensación económica destinada a reparar, garantizando su indemnidad, al afectado por la privación (expropiación) de un bien o derecho, por un perjuicio provocado por un tercero (en concepto de responsabilidad) o por un gasto en que ha incurrido por razón ajena a su voluntad.
- Solicitud de Indemnización: Solicitud presentada por el cliente para que le sea reconocido el pago de indemnizaciones por pérdida, expoliación o avería.
- Pérdida. Se debe entender como el extravío del objeto postal que ha sido admitido por la empresa.
- Expoliación. Se da cuando el objeto postal, una vez en poder del operador, le ha sido despojado con violencia o con iniquidad.
- Solicitud de Reclamación: Documento escrito de pretensiones sobre la mercancía que presente novedad.
- Avería. Es el daño que, en manos del operador, ha sufrido el objeto postal.

	<b>ELABORADO POR</b>
<b>CARGO</b>	Jefe Administrativa



## PROCEDIMIENTO PARA LA ATENCION DE PQR'S Y/O SOLICITUDES DE INDEMNIZACIÓN.

- CUN: Código Único Numérico que permitirá a los clientes identificar en todo momento el trámite de su PQR ó solicitud de indemnización.
- Queja: Es la manifestación de protesta, censura, descontento o inconformidad que formula una persona en relación con una conducta que considera irregular de uno o varios servicios en desarrollo de sus funciones o la inconformidad con algún aspecto de la infraestructura.
- Reclamante: Es la persona natural o jurídica que presenta la reclamación por una presunta falla en el servicio postal. Tanto el remitente como el destinatario de un envío se encuentran legitimados para generar el reclamo.
- Reclamo: Es el derecho que tiene toda persona de exigir, reivindicar o demandar una solución referente a la prestación indebida de un servicio o a la falta de atención a una solicitud.

### PROCESO

No	Actividad	Responsable
1 recepción de solicitud.	Se recibe la información proporcionada por el cliente, con el fin de determinar si corresponde a una PQR (Petición, Queja o Reclamo) o a una Solicitud de Indemnización. Los canales disponibles para dicha recepción incluyen comunicaciones escritas, interacción a través de nuestras líneas telefónicas y puntos de atención al cliente, así como el formulario en nuestra página web.	Servicio al Cliente.
2 PQR	Si el cliente expresa inconformidad durante la prestación del servicio, se debe continuar con el proceso correspondiente para abordar sus inquietudes. Es importante señalar que el tiempo máximo para tramitar una respuesta oficial al cliente no debe superar los quince (15) días hábiles, contados a partir de la recepción de la PQR o de la solicitud de indemnización.	Jefe Administrativa
3 Registro de Información.	Se procede a registrar en la página web de SERVICARIBE EXPRESS S.A la solicitud del cliente para documentar la fecha de la PQR y la asignación del CUN (Código Único Numérico). Este registro debe contener la siguiente información: <ul style="list-style-type: none"> <li>• Numero de guía.</li> <li>• Nombre e identificación del cliente.</li> </ul>	Jefe Administrativa

	<b>ELABORADO POR</b>
<b>CARGO</b>	Jefe Administrativa



## PROCEDIMIENTO PARA LA ATENCION DE PQR'S Y/O SOLICITUDES DE INDEMNIZACIÓN.

	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Fecha de imposición del envío.</li> <li>• Breve reseña sobre los hechos en los que se fundamenta la solicitud.</li> </ul> <p>La correcta inclusión de estos datos es fundamental para asegurar la trazabilidad, seguimiento y respuesta del proceso.</p>	
4 Asignación de CUN.	Una vez diligenciado y enviado el formato en la página web de PQR's, automáticamente el sistema generará un Código Único de Notificación (CUN) asignado a la PQR presentada, con el cual el cliente podrá realizar la trazabilidad correspondiente. Esta confirmación será enviada a través de correo electrónico y se continuará con el paso 10 del proceso correspondiente.	Jefe Administrativa
5. Respuesta al Cliente.	En caso de que la PQR's manifestada por el cliente se relacione con una solicitud de información o consulta sobre el servicio en general, se procederá a ofrecer la asesoría pertinente. Nuestro objetivo es asegurar que el cliente reciba respuestas claras y efectivas, optimizando así su experiencia y satisfacción con nuestros servicios.	Jefe Administrativa
6. Solicitud de Indemnización	La generación de solicitud de Indemnización por pérdida, expoliación o avería debe ser realizada por el remitente en un plazo no mayor a cinco (05) días calendario tras la recepción del envío.	Jefe Administrativa
7. Registro de Información.	<p>El cliente procede a registrar en la página Web la solicitud, con el fin de documentar la fecha del servicio y la correspondiente asignación del CUN (Código Único Numérico). Es crucial que el registro de información contenga los siguientes datos:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Nombre e identificación del cliente.</li> <li>• Nombre y dirección del remitente y del destinatario.</li> <li>• Copia del documento de identificación del reclamante.</li> <li>• Fecha de imposición del envío.</li> <li>• Copia de la guía.</li> <li>• Motivo de Solicitud de Indemnización.</li> <li>• Si son requeridos documentos o información.</li> </ul> <p>Adicional para el procesamiento de la solicitud de Indemnización serán dados a conocer al reclamante.</p>	Jefe Administrativa

	<b>ELABORADO POR</b>
<b>CARGO</b>	Jefe Administrativa



## PROCEDIMIENTO PARA LA ATENCION DE PQR'S Y/O SOLICITUDES DE INDEMNIZACIÓN.

8. Solicitud de Información.	De acuerdo con la naturaleza de la PQR o Solicitud de Indemnización, se solicitan informes a las áreas implicadas para atender la solicitud del cliente. Una vez recibidos los soportes de investigación, se compilan en un informe consolidado que recoge la información relevante y las consideraciones de cada área involucrada. Este documento se utiliza como parte del seguimiento del caso, asegurando una respuesta integral y fundamentada a la situación presentada por el cliente.	Jefe Administrativa
9. Análisis de información	<p>En respuesta a la PQR, por medio escrito se da al cliente una explicación detallada de los eventos ocurridos y se informa.</p> <p>En relación con la Solicitud de Indemnización, si el monto solicitado es igual o inferior a Cop \$500.000 o US\$100 y se determina la responsabilidad de Servicaribe Express S.A, se procede con el desembolso correspondiente al cliente. Si la cantidad reclamada excede los Cop \$501.000 o US\$101, y conllevando también la responsabilidad de SERVICARIBE EXPRESS S.A, se gestionará el pago de la indemnización a través del proceso adecuado con la aseguradora. Cabe destacar que el plazo máximo para el desembolso es de 30 días hábiles a partir de la recepción de la solicitud.</p>	Jefe Administrativa
10.Indemnización	<p>De acuerdo con los resultados del análisis efectuado a la Solicitud de Indemnización, según N° 9, si SERVICARIBE EXPRESS S.A procederá a reconocer la responsabilidad en caso de pérdida, expoliación o avería, cuando corresponda. Para procesar el pago de la indemnización, se requiere la siguiente información:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Nombre del banco</li> <li>• Tipo de cuenta</li> <li>• Número de cuenta</li> <li>• Titular de la cuenta</li> </ul> <p>Esta información será comunicada en respuesta a los clientes que han presentado este tipo de solicitud.</p> <p>Si la carga se encuentra bajo poder de</p>	Jefe Administrativa

<b>CARGO</b>	<b>ELABORADO POR</b>
	Jefe Administrativa



## PROCEDIMIENTO PARA LA ATENCION DE PQR'S Y/O SOLICITUDES DE INDEMNIZACIÓN.

	SERVICARIBE EXPRESS S.A/ SCX se solicita a la Jefe administrativa sobre el estado en conjunto a la evidencia fotográfica para dar respuesta al cliente.	
11. Respuesta al cliente.	<p>El comunicado dirigido al cliente que ha presentado una Petición, Queja o Reclamo (PQR) o Solicitud de Indemnización debe incluir, de manera clara y concisa, el número de identificación asignado al caso (CUN).</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>Fundamentos jurídicos, técnicos y/o económicos de la decisión.</li> </ul>	Jefe Administrativa
12. Recurso de Reposición	<p>Si un cliente no está satisfecho con la respuesta adoptada por SERVICARIBE EXPRESS S.A. respecto a una PQR o Solicitud de Indemnización, dispone de un plazo de diez (10) días hábiles, contados desde el momento en que tuvo conocimiento de la decisión, para presentar un Recurso de Reposición. En este recurso, el cliente deberá expresar los motivos de su inconformidad y las razones que considere pertinentes. SERVICARIBE EXPRESS S.A. confirmará la recepción del Recurso de Reposición e informará al cliente sobre su derecho a interponer un recurso de Apelación, en caso de que la respuesta no sea satisfactoria. Si el cliente no presenta el Recurso de Reposición dentro del plazo estipulado, se entenderá que acepta la decisión, concluyendo así el proceso de la PQR. En el caso de la Solicitud de Indemnización, se aguardarán los datos requeridos por el cliente para proceder con el pago correspondiente.</p>	Jefe Administrativa
13. Análisis del Recurso de Reposición	<p>En atención a los argumentos expuestos por el cliente respecto a la decisión de SERVICARIBE EXPRESS S.A. en respuesta a la PQR o Solicitud de Indemnización, se llevará a cabo el análisis correspondiente. Si se requiere información interna adicional o pruebas por parte del cliente, se notificará a las partes involucradas. Es importante destacar que el recurso deberá ser interpuesto por el usuario dentro de los cinco (5) días hábiles posteriores a la notificación de la respuesta de SERVICARIBE EXPRESS S.A.</p>	Jefe Administrativa

	<b>ELABORADO POR</b>
<b>CARGO</b>	Jefe Administrativa



## PROCEDIMIENTO PARA LA ATENCION DE PQR'S Y/O SOLICITUDES DE INDEMNIZACIÓN.

14. Respuesta Recurso de Reposición	Una vez finalizado el análisis de los argumentos proporcionados por el cliente y tras un seguimiento adecuado, se procederá a la toma de una decisión, la cual deberá ser comunicada al cliente en un plazo de quince (15) días hábiles desde la presentación del Recurso de Reposición. Este periodo podrá extenderse hasta quince días adicionales si se requiere la práctica de pruebas, situación que también será notificada al usuario. La notificación se realizará de forma escrita, ya sea en formato físico o por correo electrónico, asegurando que el cliente esté debidamente informado de la decisión. En el caso de las comunicaciones electrónicas, se considerarán recibidas una vez se genere el acuse de recibido por parte del cliente. Si el cliente acepta la decisión de SERVICARIBE EXPRESS S.A	Jefe Administrativa
15. Recurso de Apelación	En caso de que la decisión emitida por SERVICARIBE EXPRESS S.A respecto al Recurso de Reposición presentado por el cliente sea percibida como desfavorable, se procederá con el proceso en mención.	Jefe Administrativa
16. Cierre de PQR y/o Solicitud de Indemnización.	Al cierre de la PQR y/o solicitud de indemnización, es fundamental archivar de manera adecuada todos los documentos recopilados durante el proceso. Así mismo, se debe asegurar que se registre esta información en el sistema correspondiente, garantizando así la trazabilidad y el cumplimiento de los procedimientos establecidos. Estos pasos son esenciales para mantener un adecuado control administrativo y facilitar futuras consultas o auditorías.	Jefe Administrativa

	<b>ELABORADO POR</b>
<b>CARGO</b>	Jefe Administrativa