

	PROCEDIMIENTOS DE PETICIONES, QUEJAS O RECLAMOS Y RECURSOS (PQR) Y SOLICITUDES DE INDEMNIZACIÓN	CODIGO: P-PQ-01
		VERSION: 1
		FECHA: JUL/2024
	CERTIPOSTAL S.A.S.	PAGINA: 1 DE 1

PROCEDIMIENTOS DE PETICIONES, QUEJAS O RECLAMOS Y RECURSOS (PQR) Y SOLICITUDES DE INDEMNIZACIÓN

OBJETO

Dar cumplimiento al Régimen de protección del usuario facilitando mediante esta guía los procesos y procedimientos que deben realizar a la hora de establecer o interponer alguna PQR'S ante **CERTIPOSTAL S.A.S.** relacionado con fallas en la prestación del servicio postal de mensajería expresa.

ALCANCE

El presente Manual tiene como Alcance la aplicación en cada una de las siguientes Tipologías para los servicios postales:

- Incumplimientos en tiempos de entrega
- Perdidas del objeto postal
- Averías del objeto postal
- Expoliación del objeto postal
- Deficiencias en la atención al usuario
- Negación de Petición, Queja, Recurso o de Solicitud de Indemnización

RESPONSABILIDAD

Es responsabilidad de **CERTIPOSTAL S.A.S.** recibir, responder y en caso de ser así, materializar los efectos de reposición o indemnización de las Peticiones, Quejas y Reclamos.

Es responsabilidad de los Usuarios interponer las Peticiones, Quejas y Reclamos dentro de los tiempos hábiles establecidos por la Ley.

GENERALIDADES

El usuario puede radicar sus Peticiones, Quejas o Reclamos por medio físico mediante formulario que puede conseguir en las instalaciones de **CERTIPOSTAL S.A.S.**, telefónico mediante el acompañamiento de la persona encargada de atender y recepcionar estas solicitudes y/o por medio de la página web www.certipostal.com, obteniendo en cualquier de los anteriores casos el CUN – Código único Numérico con el cual puede realizar seguimiento y verificar respuesta a su solicitud.

	PROCEDIMIENTOS DE PETICIONES, QUEJAS O RECLAMOS Y RECURSOS (PQR) Y SOLICITUDES DE INDEMNIZACIÓN	CODIGO: P-PQ-01
		VERSION: 1
	CERTIPOSTAL S.A.S.	FECHA: JUL/2024
		PAGINA: 1 DE 1

PROCESO	DESCRIPCION PROCEDIMIENTO	RESPONSABLE	REGISTRO
INICIO			
Interposición PQRS	El usuario interpone una PQR o Solicitud de Indemnización por medio físico, telefónico o página Web.	Usuario	Registro CUN Pagina Web SIC
Asignación de código CUN	Se asigna el código único Numérico (CUN)	Personal empresa	Archivo Interno
Radicación	La PQR queda radicada y se le entrega o se le envía copia al usuario según medio utilizado para interposición de la PQRS	Personal empresa	Archivo Interno
Respuesta	Se procede a evaluar la PQRS de acuerdo a los hechos y documentos soportados a fin de establecer la favorabilidad hacia el usuario.	Personal empresa	Correo interno
Notificación Respuesta	El usuario recibe la respuesta referente a la Petición, Queja Reclamo o Solicitud de Indemnización en un plazo no mayor a 15 días.	Usuario	Archivo Interno
Reponer al usuario	Si la respuesta aplica petición favorable para el usuario se tiene un plazo legal de 72 horas para materializar los efectos y se procede a realizar la reposición.	Personal empresa	Correo Electrónico Físico Consignación
FIN			
Interponer Recurso de Reposición	El usuario NO está conforme con la respuesta de la empresa, procede a instaurar un recurso de reposición, dentro del tiempo permitido no mayor a 15 días.	Usuario	Correo Electrónico Telefónico Físico Web
Evaluar Recurso de Reposición	Se procede a evaluar el recurso de reposición verificando los hechos y documentos soportados a fin de establecer la favorabilidad hacia el usuario.	Personal empresa	Correo interno
Dar Respuesta Recurso de Reposición	La empresa da respuesta al usuario acerca del Recurso de Reposición en el tiempo permitido legalmente de 10 días hábiles siguientes.	Personal empresa	Correo Electrónico Físico
Realizar Pago de Indemnización	Si la respuesta aplica petición favorable para el usuario se	Personal empresa	Correo Electrónico Físico

	PROCEDIMIENTOS DE PETICIONES, QUEJAS O RECLAMOS Y RECURSOS (PQR) Y SOLICITUDES DE INDEMNIZACIÓN	CODIGO: P-PQ-01
		VERSION: 1
		FECHA: JUL/2024
	CERTIPOSTAL S.A.S.	PAGINA: 1 DE 1

	procede a realizar el pago de la indemnización.		Consignación
FIN			
Interponer Recurso de Apelación	Si la respuesta no aplica petición favorable para el usuario y a la vez no se siente conforme con la respuesta, el usuario tiene un tiempo permitido legalmente de 10 días hábiles para interponer Recurso de Apelación.	Usuario	SIC
Remitir a la SIC Recurso de Apelación	Se Remite el Recurso de Apelación a la SIC en el tiempo permitido legalmente de 5 días hábiles siguientes. La SIC es la entidad intermediaria para dar respuesta definitiva a favor o no del usuario y cierre del caso, al igual es la entidad encargada de informar y/o remitir la respuesta al usuario.	SIC	SIC
FIN			