

ATENCION DE PQR Y SOLICITUDES DE INDEMNIZACION

OBJETIVO:

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

AREAS DE ALCANCE:

Servicio de Casillero Internacional, Notificaciones Judiciales y Courier de Salida

VOCABULARIO:

PQR: (Peticiónes, Quejas, y Recursos): Manifestación de inconformidad por parte del cliente durante la prestación del servicio.

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.

Avería. Es el daño que, en manos del operador, ha sufrido el objeto postal.

CUN: Código Único Numérico que permitirá a los clientes identificar en todo momento el trámite de su PQR ó solicitud de indemnización.

Actividad	Descripción.	Responsable	Documentos y/o registros	
			Código	Nombre
1. Recepción de solicitud.	Se recibe la información por parte del cliente identificando si se trata de una PQR ó Solicitud de Indemnización. <i>Nota: Los medios de recepción son: Verbal o escrita, a través de nuestras líneas y puntos de atención al cliente, o por la página web.</i>	Servicio al Cliente.	N/A	N/A
2. ¿PQR?	Si el cliente manifiesta inconformidad durante la prestación del servicio se continua con el proceso de lo contrario se procede con el paso 5. <i>Nota: El tiempo para tramitar una respuesta oficial al cliente no debe exceder los quince (15) días hábiles contados a partir de la recepción de la PQR o solicitud de indemnización.</i>	Servicio al Cliente.	N/A	N/A

ATENCION DE PQR Y SOLICITUDES DE INDEMNIZACION				
3. Registro de Información.	<p>Se registra en el sistema (cuando aplique) la solicitud del cliente para dejar el registro de fecha de la PQR y la asignación del CUN (Código Único Numérico).</p> <p>Nota: El registro de información debe incluir los siguientes datos: -Nombre e identificación del cliente. -Nombre y dirección del remitente y del destinatario. -Fecha de imposición del objeto postal. -Numero de guía. - Hechos en los que se fundamenta la solicitud.</p>	Servicio al Cliente	N/A	N/A
4. Asignación de CUN.	<p>Una vez validado el cumplimiento de los requisitos mínimos de información señalados en el numeral 3, se informa al cliente el consecutivo del CUN asignado a la PQR recepcionada para su posterior consulta y se continúa con el paso 10.</p> <p>Nota: La confirmación del CUN se realiza a través de correo electrónico.</p>	Servicio al Cliente	N/A	N/A
5. Respuesta al Cliente.	<p>Si la manifestación del cliente hace referencia a una solicitud de información o consulta del servicio en general, se procederá a proporcionar la correspondiente asesoría de acuerdo al instructivo correspondiente.</p>	Servicio al Cliente.	SCDCI005	"Instructivo de atención del servicio al cliente".
6. Solicitud de Indemnización.	<p>Cuando la presentación de la inconformidad por parte del cliente expresa la Solicitud de Indemnización por pérdida, expoliación o avería, ésta deberá ser presentada por el remitente dentro de los diez (10) días calendario siguientes a la recepción del envío cuando se trate de servicios nacionales (Notificaciones Judiciales), o de seis (6) meses cuando se trate de envíos internacionales (Courier de Salida)</p> <p>Las Solicitudes de Indemnización por expoliación o avería, deberán ser presentadas por el destinatario dentro de los cinco (5) días hábiles siguientes a la recepción del envío (Casillero Internacional).</p>	Servicio al Cliente.	N/A	N/A
7. Casillero internacional.	<p>Si la Solicitud de Indemnización está relacionada con la prestación del servicio de Casillero Internacional se continúa con el proceso.</p>	Servicio al Cliente.	N/A	N/A

ATENCION DE PQR Y SOLICITUDES DE INDEMNIZACION				
8. Registro de Información.	<p>Se registra en el sistema la solicitud del cliente para dejar el registro de fecha de la Solicitud de Indemnización y la asignación del CUN (Código Único Numérico).</p> <p>Nota: El registro de información debe incluir los siguientes datos: -Nombre e identificación del cliente. -Nombre y dirección del remitente y del destinatario. -Copia del documento de identificación del reclamante. -Fecha de imposición del objeto postal. -Copia de la guía (opcional) -Motivo de Solicitud de Indemnización. -Si son requeridos documentos o información adicional para el procesamiento de la solicitud de Indemnización serán dados a conocer al reclamante.</p>	Servicio al Cliente.	N/A	N/A
9. Asignación de CUN.	<p>Una vez validado el cumplimiento de los requisitos mínimos de información señalados en el numeral 8, se informa al cliente el consecutivo del CUN asignado a la Solicitud de Indemnización recibida para su posterior consulta y se continúa con el proceso.</p>	Servicio al Cliente.	N/A	N/A
10. Solicitud de Información.	<p>De acuerdo a la naturaleza de la PQR o de la Solicitud de Indemnización, se solicitan los informes correspondientes a las áreas que se encuentran involucradas para dar solución a la solicitud del cliente.</p> <p>Una vez obtenidos los reportes o informes, se relaciona la información brevemente en el registro "SCREG010-Seguimiento Reclamación".</p> <p>La información proporcionada por las áreas comprometidas y en general todas las consideraciones que sean relevantes con la situación presentada por el cliente, son solicitadas como parte del seguimiento.</p>	Servicio al Cliente.	N/A	N/A
11. Análisis de información.	<p>Para PQR: Con base en la información obtenida, se procede a dar respuesta, explicando al cliente lo sucedido e informando (si aplica) las acciones internas llevadas a cabo para garantizar que la situación no se vuelva a presentar en el futuro.</p> <p>Para Solicitud de Indemnización: Si el monto solicitado por el cliente es hasta US\$100 y se evidencia responsabilidad por parte de Auropaq S.A.S, se procede a efectuar el desembolso al cliente. Si el monto supera los US\$100 y existe responsabilidad por parte de Auropaq S.A.S se procede al pago de la correspondiente indemnización al cliente tramitando el respectivo proceso con la aseguradora.</p> <p>Nota: El plazo máximo para el desembolso es de 30 días hábiles desde la recepción de la solicitud de indemnización.</p>	Servicio al Cliente.	N/A	N/A

ATENCION DE PQR Y SOLICITUDES DE INDEMNIZACION

<p>12. ¿Indemnización?</p>	<p>De acuerdo a los resultados del análisis efectuado a la Solicitud de Indemnización, Auropaq S.A.S procederá a reconocer en caso de pérdida, expoliación o avería, cinco (5) veces el valor de la tarifa pagada por el cliente, hasta un máximo de dos (2) salarios mínimos mensuales legales vigentes, más el valor asegurado del envío (aplica para Casillero Internacional y Courier de Salida).</p> <p>Para el caso de envíos nacionales. Auropaq S.A.S procederá a reconocer en caso de pérdida, expoliación o avería, cinco (5) veces el valor de la tarifa pagada por el cliente, hasta un máximo de un (1) salario mínimo mensual legal vigente, más el valor asegurado del envío (aplica para Notificaciones Judiciales).</p> <p>Nota: La información requerida para procesar el correspondiente pago de la indemnización es:</p> <ul style="list-style-type: none"> -Nombre del banco -Tipo de cuenta -Número de cuenta -Titular de la cuenta <p>Esta información será solicitada en la comunicación de respuesta que se enviará a los clientes que han presentado Solicitud de Indemnización.</p>	<p>Servicio al Cliente.</p>	<p>N/A</p>	<p>N/A</p>
<p>13. Comunicado al cliente.</p>	<p>El comunicado que se emita al cliente que ha presentado PQR o Solicitud de Indemnización debe contener los siguientes aspectos:</p> <ul style="list-style-type: none"> -Resumen de los hechos en que se fundamenta la PQR o Solicitud de Indemnización -Descripción del seguimiento realizado por Auropaq S.A.S para verificar los hechos presentados por el cliente. -Fundamentos jurídicos, técnicos y/o económicos de la decisión. -Recursos que proceden por parte del cliente contra la decisión de Auropaq S.A.S. -Forma y plazo para la interposición de los Recursos (Reposición y Apelación). <p>El comunicado será por escrito (físico o por correo electrónico), garantizando el conocimiento de la decisión por parte del cliente. Para el caso de las comunicaciones electrónicas se entenderán recibidas por parte del cliente una vez se genere el acuse de recibido por parte de éste.</p> <p>Si el cliente está conforme con la decisión tomada por Auropaq S.A.S con respecto a la PQR o solicitud de Indemnización presentada se procede con el paso 19; de lo contrario, se continúa con el proceso.</p>	<p>Servicio al Cliente.</p>	<p>N/A</p>	<p>N/A</p>

ATENCION DE PQR Y SOLICITUDES DE INDEMNIZACION				
<p>14. ¿Recurso de Reposición?</p>	<p>Si el cliente no está conforme con la decisión tomada por Auropaq S.A.S con respecto la PQR o Solicitud de Indemnización presentada, éste tiene cinco (5) días hábiles a partir del momento en que tuvo conocimiento de la misma, para interponer el Recurso de Reposición, en éste, el cliente debe manifestar los motivos de inconformidad frente a dicha decisión y exponer las razones que considere necesarias.</p> <p>Auropaq S.A.S informará la radicación del Recurso de Reposición e indicará al cliente el derecho que tiene a interponer el recurso de Apelación, el cuál procede si la respuesta al Recurso de Reposición sigue siendo considerada desfavorable por parte del cliente.</p> <p>Vencido el plazo de los cinco (5) días hábiles a partir del conocimiento de la decisión, si el cliente no presenta el Recurso de Reposición, se dará por aceptada la decisión y se finalizará la PQR. En el caso de la Solicitud de Indemnización se esperarán los datos solicitados por parte del cliente para proceder al correspondiente pago.</p>	<p>Servicio al Cliente.</p>	<p>N/A</p>	<p>N/A</p>
<p>15. Análisis del Recurso de Reposición</p>	<p>Con base en los argumentos y razones presentadas por el cliente ante la decisión tomada por Auropaq S.A.S como respuesta a la PQR o Solicitud de Indemnización, se procederá a realizar el respectivo análisis. De ser requeridos informes internos adicionales o pruebas a presentar por parte del cliente, éstos serán informados a quién corresponda. Este recurso deberá interponerse por el usuario dentro de los diez (10) días hábiles siguientes a la fecha en que surta la notificación de respuesta por parte de Auropaq S.A.S.</p>	<p>Servicio al Cliente</p>	<p>N/A</p>	<p>N/A</p>
<p>16. Respuesta Recurso de Reposición</p>	<p>Una vez efectuado el análisis a los motivos o argumentos presentados por el cliente y con base en el seguimiento realizado, se procede a tomar una decisión, la cuál debe ser informada al cliente.</p> <p>El tiempo de respuesta para el Recurso de Reposición es de quince (15) días hábiles siguientes a la fecha de presentación, término que podrá ampliarse, mediante decisión motivada, hasta por uno igual si hay lugar a la práctica de pruebas, situación que deberá ser notificada al usuario.</p> <p>El comunicado será por escrito (físico o por correo electrónico), garantizando el conocimiento de la decisión por parte del cliente (para el caso de las comunicaciones electrónicas se entenderán recibidas por parte del cliente una vez se generé el acuse de recibido por parte de éste).</p> <p>Si el cliente está conforme con la decisión tomada por Auropaq S.A.S al Recurso de Reposición presentado, se procede con el paso 20; de lo contrario, se continúa con el proceso.</p>	<p>Servicio al Cliente</p>	<p>N/A</p>	<p>N/A</p>

CODIGO	SCDCP001	VERSIÓN	2	PÁGINA	5 de 6
---------------	-----------------	----------------	----------	---------------	---------------

ATENCION DE PQR Y SOLICITUDES DE INDEMNIZACION

<p>17. ¿Recurso de Apelación?</p>	<p>Si la decisión tomada por Auropaq S.A.S al Recurso de Reposición presentado por el cliente sigue siendo considerada desfavorable por parte de éste, se continúa con el proceso.</p>	<p>Servicio al Cliente</p>	<p>N/A</p>	<p>N/A</p>
<p>18. Radicado ante la Superintendencia de Industria y Comercio.</p>	<p>El Recurso de Apelación debe ser remitido por el cliente a la Superintendencia de Industria y Comercio dentro de los cinco (5) días siguientes, anexando el expediente para que sea esta entidad la que resuelva el mismo.</p>	<p>Servicio al cliente</p>	<p>N/A</p>	<p>N/A</p>
<p>19. Encuesta de Satisfacción.</p>	<p>Una vez se envía el comunicado al cliente con la decisión tomada frente a la PQR, solicitud de indemnización y/o recurso de reposición, se procede a diligenciar la encuesta de satisfacción.</p>	<p>Servicio al cliente</p>	<p>SCREG008</p>	<p>Encuesta de satisfacción Post – PQR y/o Solicitud de Indemnización.</p>
<p>20. Cierre de PQR y/o Solicitud de Indemnización.</p>	<p>Al momento del cierre de la PQR y/o solicitud de indemnización, se deben archivar los documentos obtenidos durante el proceso y se deja registro en el sistema.</p>	<p>Servicio al Cliente</p>	<p>N/A</p>	<p>N/A</p>
<p>21. Informe de Gestión.</p>	<p>Mensualmente se recopilan las quejas y reclamos recibidos durante el mes y trimestralmente se presenta en forma gráfica el consolidado de éstos, para evaluar el impacto en la prestación del servicio y así determinar las correcciones o acciones correctivas que se ameritan para realizar un mejoramiento del servicio.</p>	<p>Servicio al cliente</p>	<p>N/A</p>	<p>N/A</p>