



PROCEDIMIENTO DE PQRS Y PROCEDIMIENTO DE INDEMNIZACIONES

- **OBJETO:**

Nuestra empresa da cumplimiento al Régimen de protección del usuario facilitando mediante este proceso realizar en el momento de establecer o interponer alguna PQRS ante NEW EXPRESS MAIL SAS se genere un proceso de respuesta ante nuestro usuario final según la reglamentación de los entes de control para la misma ante el servicio de mensajería expresa.

- **CARACTERÍSTICAS:**

Todas las personas tienen derecho a presentar peticiones respetuosas a las autoridades por motivos de interés general o particular y a obtener pronta solución.

Las PQR, (Peticiones, Quejas y Recursos), son las actividades básicas del proceso de servicio al cliente desarrolladas en las oficinas comerciales que responden a las necesidades de los clientes.

Petición: Cualquier solicitud de servicios o de información asociada a la prestación de los mismos o cualquier manifestación verbal o escrita del usuario, mediante el cual se solicite ante el proveedor algún derecho derivado del contrato o inherente a él. Cualquier Petición o Queja asociada con la facturación podrá presentarse máximo dentro de los cinco (5) días siguientes contados a partir de la fecha de entregado el objeto postal.

Queja: es cualquier manifestación verbal o escrita de inconformidad asociada condiciones en que se ha prestado o dejado de prestar algún servicio, La calidad en la atención al usuario.

Recursos: Señor Usuario: recuerde que dentro de los siguientes diez (10) días hábiles contados a partir de que usted tiene conocimiento frente a la decisión de su Petición o Queja, si lo elige, puede presentar recurso de reposición o recurso de reposición en subsidio de apelación, los cuales se definen como:

Recurso de reposición: Es cualquier manifestación de inconformidad del usuario respecto de la decisión tomada por el proveedor frente a una petición o queja, expresada ante el proveedor para que éste mismo aclare, modifique o revoque dicha decisión. Recuerde que cualquier Petición o Queja podrá presentarse máximo dentro de los cinco (5) días siguientes contados a partir de la fecha de respuesta de la PQR de parte de nosotros.

Recurso de reposición en subsidio de apelación: Es cualquier manifestación de inconformidad del usuario respecto de la decisión tomada por el proveedor, para ser revisada y decidida por la Superintendencia de Industria y Comercio –SIC-. Se presenta en subsidio y de manera simultánea al recurso de reposición, es decir, que si el usuario así lo quiere, lo presenta en el mismo momento que presenta el recurso de reposición y, en caso

NUESTRA SEDE:

Dirección: Calle 76A No. 82 - 49 - Código Postal: 111051
Tel. 57 (1) 490 8825 / 490 8626 Fax. 491-3537 - Cel. +57 320 236 3416 / 320 236 2216
E- Mail: info@newexpressmail.com - Web: www.newexpressmail.com



que el proveedor confirme la negativa frente a las pretensiones del usuario, dicho proveedor deberá entregar el expediente completo a la SIC para que ésta lo revise y decida de fondo.

Nuestros tiempos de respuesta para todas las Peticiones, Quejas y Reclamos son de máximo 15 días hábiles, como lo establece la ley 1369 de 2009

Término para el pago de indemnización: El pago de la solicitud de indemnización, en caso de ser aceptada, debe hacerse dentro de los treinta (30) días hábiles siguientes a la presentación de dicha solicitud.

DIAGRAMA DE FLUJO:

ACTIVIDAD	DESCRIPCION DEL PROCEDIMIENTO	ENCARGADO	REGISTRO
INICIO	Inicio del procedimiento		
Interposición de PQRS	El usuario interpone una PQR o Solicitud de Indemnización por medio físico, telefónico o página Web.	Usuario	Registro CUN Pagina Web
Asignación de código CUN	El sistema asigna el código único Numérico (CUN)	Usuario Aplicativo Web	Aplicativo Web
Radicación	La PQR queda radicada y el sistema envía una copia de la misma al correo electrónico del usuario	Aplicativo Web	Aplicativo Web
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	Correo electrónico
No Respuesta favorable si	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
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	E-mail Consignación
FIN	Fin Y Cierre Del Caso		

NUESTRA SEDE:

Dirección: Calle 76A No. 82 - 49 - Código Postal: 111051
 Tel. 57 (1) 490 8825 / 490 8626 Fax. 491-3537 - Cel. +57 320 236 3416 / 320 236 2216
 E- Mail: info@newexpressmail.com - Web: www.newexpressmail.com