

PORTADA

VERSIÓN	JUSTIFICACIÓN DE LA MODIFICACIÓN
0	Julio 29 de 2010 1. Lanzamiento.
1	Noviembre 26 de 2010 1. Cambia el modo de registro de quejas y reclamos, se elimina el correo de quejasyreclamos@aexpress.com y se implementa el registro de quejas por Intranet. 2. Ajuste Realizados: consideraciones generales(a), Responsable de registro de quejas y el cuadro de descripción de actividades (6).
2	Junio 13 de 2011 1. Ajustar el procedimiento incluyendo en el cuadro de actividades el nuevo cargo de la asistente de calidad, además de explicar detalladamente como diligenciar el formato para registrar las quejas en la Intranet, consideración a. 2. Se adiciona la consideración b donde se da prioridad de respuesta a las reclamaciones novedad de Hurto, extravió, faltante y maltrato. 3. Se adiciona consideración (c) para cerrar la reclamación cuando el cliente no presenta documentación requerida para el proceso. 4. Se adiciona la consideración (d) acción a tomar cuando las quejas registradas quedan registradas más de una vez.
3	Julio 16 de 2012 1. Se modifica el plazo de la documentación requerida de 30 días a 15 días. 2. Se adiciona la consideración de sobre indemnización. 3. Se modifica el criterio de Respuesta al Cliente por Cierre de la Queja.
4	Junio 12 de 2013 1. Se actualizan las consideraciones generales y el cuadro de actividades.
5	Septiembre 30 de 2014 1. Se elimina la Intranet. 2. Se ajustan las Consideraciones Generales. 3. Se ajusta el Cuadro de Actividades.
6	Marzo 20 de 2015 1. Se cambia el nombre del procedimiento: PROCEDIMIENTO TRAMITE DE PQR's. 2. Se ajustan las consideraciones generales. 3. Se incluyen terminología. 4. Se ajusta la descripción de actividades.

CONSULTE EL LISTADO MAESTRO

VERIFIQUE QUE EL ESTADO DE VERSIÓN, ES EL CORRECTO ANTES DE UTILIZAR EL DOCUMENTO

7.	<p>Septiembre 15 de 2015</p> <p>1. Realiza Inclusión de las actividades 6, 8 y 9, donde se especifican la coordinación de actividades entre el proceso de facturación y servicio al cliente para la generación, control y seguimiento de las PQR's.</p>
8.	<p>Abril 15 de 2016</p> <p>1. Se ajusta la consideración 5.3. que hacer en caso de un siniestro por de pérdida, expoliación o extravío. 2. Se incluye la consideración 5.4. responsables de las indemnizaciones. 3. Se incluye la consideración 5.4.1. autorización de las indemnizaciones. 4. Se ajusta el cuadro de Descripción de Actividades.</p>
9	<p>Noviembre 1 de 2017</p> <p>1. Se ajustaron actividades de acuerdo a la operación. 2. Se hace extensivo a las bases el canal para novedades</p>

ELABORÓ	REVISÓ	APROBÓ
Nombre: Mauricio Robayo	Nombre: Claudia Duarte	Nombre: Carlos Yidi
Cargo: Jefe de Servicio al Cliente	Cargo: Directora Comercial	Cargo: Vicepresidente Ejecutivo.
Fecha: Noviembre 1 de 2017	Fecha: Noviembre 1 de 2017	Fecha: Noviembre 2 de 2017
Firma:	Firma:	Firma:

LISTA DE DISTRIBUCIÓN			
N°.	CARGO	N°.	CARGO
1	Todos los cargos implicados en el Sistema de Gestión de la Calidad.		

1. OBJETIVO

Garantizar el registro y tratamiento de las PQR's, generadas en la prestación del servicio, con el propósito de dar una solución oportuna al cliente.

2. ALCANCE

El procedimiento de PQR's, aplica para todos los servicios prestados a los clientes y es de obligatorio cumplimiento a nivel nacional

3. TERMINOLOGIA

- **PQR's:** Petición, Queja, Reclamo y solicitudes de indemnización.
- **PETICIÓN:** Derecho de toda persona para presentar solicitudes respetuosas ante la autoridad o antes ciertos particulares y obtener una pronta solución sobre lo solicitado.
- **QUEJA:** Manifestación de No Conformidad, generada en el comportamiento, en la atención, o por conductas irregulares de los empleados.
- **RECLAMO:** Oposiciones que se formulan a una decisión considerada injusta. Exigencia de los derechos del usuario relacionada con la prestación de los servicios que ofrece al público y que tiene el objeto que se realice una actuación administrativa motivo de su inconformidad y se tome una decisión.
- **SOLICITUD DE INDEMNIZACION:** Solicitud que hace el usuario para que el operador del servicio postal le reconozca el pago de las indemnizaciones consagradas en el artículo 25 de la ley 1369 de 2009.
- **DERECHO DE PETICIÓN:** Es aquel que tiene toda persona para presentar solicitudes ante las autoridades o ante ciertos particulares y obtener de ellos una pronta resolución sobre lo solicitado.
- **RECURSO:** Formulación realizada por el usuario ante el proveedor de servicio de comunicaciones u operador postal, que contribuye al adecuado ejercicio de sus derechos.
- **RECURSO DE REPOSICIÓN:** Manifestación de inconformidad frente a la respuesta inicial dada por el operador, a su solicitud de PQR (Petición, Queja o Reclamo), con el fin de revisar nuevamente la decisión adoptada.
- **RECURSO SUBSIDIARIO DE APELACIÓN:** Manifestación de inconformidad frente a la respuesta dada del recurso de reposición por el operador.
- **CUN (Código Único Numérico):** es un código de radicación que permite a los usuarios de los servicios postales identificar en todo momento el trámite de su PQR o solicitud de Indemnización.
- **QUEJOSO, USUARIO O CLIENTE:** Persona natural o jurídica, consumidora de servicios de comunicaciones o postales.
- **PÉRDIDA:** Extravío del objeto postal que ha sido admitido por la empresa para su posterior envío.
- **EXPOLIACIÓN:** Se da cuando el objeto, 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.

4. FORMATOS Y / O DOCUMENTOS UTILIZADOS

- FOR-AX-SC-03 Bitácora de PQR's
- FOR-AX-SC-04 Registro de PQR's
- INS-AX-SC-01 Instructivo Servicio al Cliente
- FOR-AX-SGC-19 Inspección en Campo
- FOR-AX-SGC-02 Análisis de Datos

5. CONSIDERACIONES GENERALES

5.1. Las PQR, se reciben por medio de comunicación escrita y/o verbal, las cuales se radican en el formato [FOR-AX-SC-03 Bitácora de PQR's](#).

La información que se debe diligenciar del formato [FOR-AX-SC-03 Bitácora de PQR's](#) es:

- **Estado:** Escoja si el estado de la PQR está abierta, cerrada o Carta / Cierre.
- **CUN:** Número consecutivo de radicado de la PQR.
- **Fecha:** Día, que se recibe la PQR.
- **Mes:** En que se recibe la PQR.
- **Motivo:** Escoja Perdida, Explotación, Avería, Mal Servicio, Explicación.
- **PQR's:** Escoja si es Petición, Queja o Reclamo.
- **Descripción de la PQR's:** Registrar de forma resumida y específica lo ocurrido con la reclamación del cliente.
- **Cliente:** Nombre de la empresa como se encuentra en Sispostal.
- **Reclamante:** Nombre completo de la persona a quien radica la PQR.
- **Número de guía:** Número de la guía asignado al envío que presento novedad.
- **Ciudad:** Ciudades que interviene en la PQR.
- **Base logística encargada (origen):** Oficina de Aexpress donde se origina el envío.
- **Base logística encargada (destino):** Oficina de Aexpress encargada de la recepción y trámite del envío.
- **Justificado:** Registre sí o no es imputable a Aexpress.
- **Respuesta Final:** Fecha de la carta con a que se da cierre a la PQR.
- **Fecha de cierre:** Día en que se da cierre a la PQR.
- **Indemnización:** Registre Si o No se le debe pagar algún valor por indemnización.
- **Nota Crédito:** Valor a pagar por medio de Nota Crédito.
- **Días hábiles de Respuesta:** tiempo de ejecución entre la fecha de imposición y fecha final de respuesta al cliente.

La información que se debe diligenciar en el formato [FOR-AX-SC-04 Registro de PQR's](#) es:

- **CUN (Código Único Numérico):** Número consecutivo de radicado de la PQR's
- **Fecha:** Día, que se recibe la PQR.
- **No. Guía:** Número de la guía asignado al envío que presento novedad.
- **Cliente:** Nombre de la empresa como se encuentra en Sispostal.
- **Reclamante:** Nombre completo de la persona a quien se va a dirigir la carta (si aplica).
- **Tipo:** Seleccionar el tipo de trámite.

- **Descripción:** Registrar de forma resumida y especifica lo ocurrido con la reclamación del cliente.
- **Ciudad:** Nombre de la ciudad donde se presentó la novedad.
- **Documentos anexos:** Soportes del trámite solicitado.

5.2. Cuando la PQR's por su complejidad requiera de un análisis más exhaustivo, se realizará la debida Auditoria In situ y se registrara en el formato [FOR-AX-SGC-19 Inspección en Campo](#).

5.3. Cuando se recibe información acerca de un siniestro de pérdida, expoliación o extravío de un envío, por parte de área responsable que presento la eventualidad debe interponer denuncia ante la entidad y autoridad competente e inmediatamente remitirlo al área de Servicio al Cliente.

Así mismo, Servicio al Cliente debe:

1. Generar un ticket, por medio del Aplicativo Mesa de ayuda para que el área de Información y Tecnología cambie el estado de la(s) guía(s) en los casos de extravío.
2. Comunicar de la novedad al área de Seguridad, para que inicie el proceso investigativo, si aplica el caso.
3. Comunicar al área de Gestión Humana, para el seguimiento del responsable del siniestro, si aplica el caso.
4. Comunicarle formalmente al cliente de la novedad adjuntado copia del denuncia para que inicie el debido proceso de reclamación.

5.3.1. En caso que el cliente no esté de acuerdo con la respuesta dada a su PQR's, se le debe informar que tiene derecho a interponer un Recurso de Reposición o un Recurso Subsidiario de Apelación, según ley 1369 de 2009.

5.4. Las indemnizaciones se envían al Director Nacional de Operaciones y a los Jefes logísticos de Bogotá y Nacional, para que gestionen con el o los responsables de la(s) pérdida(s) o la(s) avería(s) que ha sufrido los envíos; y generen la respectiva autorización de descuento, de la cual se archiva copia en el expediente de la PQR's.

5.4.1. Las indemnizaciones deben estar autorizadas y aprobadas por la Dirección Comercial y/o por la Gerencia General.

6. DESCRIPCION DE ACTIVIDADES

Nº	ACTIVIDAD	RESPONSABLE	DOCUMENTO YO REGISTRO
0	Inicio		
1	Recepcionar la PQR's.	Servicio al Cliente	Correo electrónico/ llamada telefónica / carta física
2	Reportar a servicio al cliente como único canal de registro de las PQR a nivel nacional. Enviar la PQR's a los correos:	Jefes Logísticos / Otras Unidades de Negocio	Correo electrónico/ llamada telefónica /

Nº	ACTIVIDAD	RESPONSABLE	DOCUMENTO YO REGISTRO
	servicioalcliente@aexpress.com.co jefe.sac@aexpress.com.co		
3	Registrar la Incidencia y asignar consecutivo de la PQR's.	Jefe de Servicio al Cliente / Asesor de Servicio al Cliente	FOR-AX-SC-03 Bitácora de PQR's / FOR-AX-SC-04 Registro de PQR's
4	Analizar la PQR's y si se requiere remitir al responsable, para su respuesta oportuna.	Jefe de Servicio al Cliente	Correo el electrónico / INS -AX-SC-01 Instructivo Servicio al Cliente
5	Emitir la respuesta final a la Base Logística quien interpuso la PQR con copia a SAC para dar cierre al caso.	Coordinador Logístico (Novedades)	Correo el electrónico
6	Analizar la PQR's y si se requiere remitir al responsable, para su respuesta oportuna.	Jefe de Servicio al Cliente	Correo el electrónico / INS -AX-SC-01 Instructivo Servicio al Cliente
7	Recibir respuesta del área responsable y emitir la misma al cliente.	Jefe de Servicio al Cliente / Asesor de Servicio al Cliente	Correo electrónico
8	Informar al cliente del siniestro con el envío (en el caso de Pérdida o Expoliación se envía copia del denunciado).	Jefe de Servicio al Cliente	Carta al cliente / Correo Electrónico
9	Generar respuesta formal al cliente.	Jefe de Servicio al Cliente	Carta al cliente / INS-AX-SC-01 Instructivo Servicio al Cliente
10	Archivar consecutivo de la PQR's, para los casos de indemnización.	Jefe de Servicio al Cliente / Asesor de Servicio al Cliente	AZ de PQR's
11	Generar indicador.	Jefe de Servicio al Cliente	FOR-AX-SGC-02 ANÁLISIS DE DATOS
12	Fin.		