

VERSION	CODIGO	FECHA ACTUALIZACIÓN	PAGINAS
2.0	APGOL- GOP-IT-001	10/01/2015	1

PROCEDIMIENTO

PETICIONES QUEJAS Y RECLAMOS

2014 - 2015

ELABORO: Ing. Jose Ilmer Garcia Coordinador Calidad – COMP	REVISO: Jose Daniel Bello Coord. Nacional de Seguridad	APROBO: Bernardo Moyano Clavijo Gerente
---	---	--

VERSION	CODIGO	FECHA ACTUALIZACIÓN	PAGINAS
2.0	APGOL- GOP-IT-001	10/01/2015	2

INDICE DE CONTENIDIO

1	DEFINICIONES.....	3
2	¿QUIÉNES PUEDEN INTERPONERLAS?.....	3
3	¿POR QUÉ NORMAS SE RIGE EL TRÁMITE?	3
4	¿CÓMO SE DEBE PRESENTAR UNA PQR?	3
5	¿QUÉ DATOS SE DEBEN PROPORCIONAR EN LA PRESENTACIÓN?	3
6	¿QUÉ DOCUMENTOS SE DEBEN ANEXAR?	4
7	¿QUÉ ES EL CÓDIGO ÚNICO NUMÉRICO?.....	4
8	¿CÓMO PUEDE HACER SEGUIMIENTO A SU PQR?.....	4
9	¿CUÁLES SON LOS TIEMPOS DENTRO DE LOS QUE SE PUEDE INTERPONER UNA PQR?	4
10	¿QUÉ TIEMPO TIENE INTERSERVICIOS S.A.S. PARA RESPONDER LA PQR?.....	4
10.1	¿QUÉ ES EL SILENCIO ADMINISTRATIVO POSITIVO?.....	4
11	¿QUÉ CONTIENE LA RESPUESTA EMITIDA POR INTERSERVICIOS S.A.S.?	4
12	¿CÓMO SE NOTIFICA AL USUARIO LA RESPUESTA?.....	5
13	¿PROCEDE ALGÚN RECURSO FRENTE A LA DECISIÓN DE INTERSERVICIOS S.A.S.?.....	5
13.1	¿CUÁLES SON ESOS RECURSOS?	5
13.2	¿DENTRO DE QUÉ TIEMPO SE DEBEN INTERPONER LOS RECURSOS?.....	5
14	¿EN CUÁNTO TIEMPO SE DEBE DAR RESPUESTA AL RECURSO DE REPOSICIÓN?	5
15	¿CON QUÉ TIEMPO CUENTA INTERSERVICIOS S.A.S. PARA EL PAGO DE UNA INDEMNIZACIÓN RESUELTA FAVORABLEMENTE AL USUARIO?	5
16	¿LAS RESPUESTAS EMITIDAS POR INTERSERVICIOS S.A.S. SE ARCHIVAN?.....	6
17	¿CUÁL ES EL MONTO DE INDEMNIZACIÓN QUE PUEDE RECIBIR EL USUARIO POR LA PÉRDIDA, EXPOLIACIÓN O AVERÍA DEL OBJETO POSTAL?	6
18	¿HAY ALGUNAS SITUACIONES QUE EXONEREN A INTERSERVICIOS S.A.S. DE RESPONSABILIDAD?	6
19	MEDIOS PARA INTERPONER UN PQR.....	6

ELABORO: Ing. Jose Ilmer Garcia Coordinador Calidad – COMP	REVISO: Jose Daniel Bello Coord. Nacional de Seguridad	APROBO: Bernardo Moyano Clavijo Gerente
---	---	--

VERSION	CODIGO	FECHA ACTUALIZACIÓN	PAGINAS
2.0	APGOL- GOP-IT-001	10/01/2015	3

1 Definiciones.

- **Petición, queja o reclamo y recurso – PQR:** Manifestación formulada por el usuario ante el operador de servicios postales, relacionado con la prestación del servicio y que contribuye al adecuado ejercicio de sus derechos.
- **Solicitud de indemnización:** 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.
- **Usuarios:** Persona natural o jurídica beneficiada de la prestación de un servicio postal, como remitente o destinatario. a) Remitente: Persona natural o jurídica que utiliza 105 servicios postales, con el fin de enviar objetos postales, a un destinatario local, nacional o internacional. b) Destinatario: Persona natural o jurídica a quien se dirige por parte del remitente un objeto postal.
- **Operador de Mensajería Expresa:** Es la persona jurídica, habilitada por el Ministerio de Comunicaciones para ofrecer al público un servicio postal urgente con independencia de las redes postales oficiales de correo nacional e internacional, que exige la aplicación y adopción de características especiales para la recepción, recolección, clasificación, transporte y entrega.

2 ¿Quiénes pueden interponerlas?

Todos los Clientes de mensajería expresa que presta INTERSERVICIOS S.A.S., tanto remitentes como destinatarios, tienen derecho a presentar una PQR'S.

3 ¿Por qué normas se rige el trámite?

Por las normas relativas al Derecho de Petición, consagradas en el Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo o en las normas que lo sustituyan.

4 ¿Cómo se debe presentar una PQR?

La presentación puede ser en forma verbal vía telefónica, escrita o por cualquier medio tecnológico o electrónico dispuesto por INTERSERVICIOS SAS., para éste fin.

5 ¿Qué datos se deben proporcionar en la presentación?

- a. Nombre de quien la interpone.
- b. Tipo de identificación y número de quien la interpone.
- c. Fecha de imposición del objeto postal.
- d. Nombre y dirección del remitente.

ELABORO:
Ing. Jose Ilmer Garcia
Coordinador Calidad – COMP

REVISO:
Jose Daniel Bello
Coord. Nacional de Seguridad

APROBO:
Bernardo Moyano Clavijo
Gerente

VERSION	CODIGO	FECHA ACTUALIZACIÓN	PAGINAS
2.0	APGOL- GOP-IT-001	10/01/2015	4

e. Nombre y dirección del destinatario.

f. Hechos que fundamentan la PQR o la solicitud de indemnización Para lo anterior **INTERSERVICIOS S.A.S.** dispone de un formato en su página Web, www.interserviciossas.com

6 ¿Qué documentos se deben anexar?

- Copia del documento de identificación Copia de la guía
- Prueba de admisión o prueba de guía (En caso de que usted no cuente con éste documento, **INTERSERVICIOS S.A.S.** lo adjuntará) **INTERSERVICIOS S.A.S.** le entregará una constancia de la presentación, con el Código único Numérico (CUN) y la fecha de radicación.

7 ¿Qué es el Código Único Numérico?

El CUN es un código de radicación que permitirá a los usuarios de los servicios postales identificar en todo momento el trámite de su PQR o de su solicitud de indemnización, el cual será suministrado por la Superintendencia de Industria y Comercio – SIC – a los Operadores de servicios postales, quienes a su vez deberán asignarlos a las PQR o solicitudes de indemnización presentadas por sus usuarios.

8 ¿Cómo puede hacer seguimiento a su PQR?

Éste se realiza mediante el CUN, a través de la página Web y la línea de atención al cliente de **INTERSERVICIOS S.A.S.**

9 ¿Cuáles son los tiempos dentro de los que se puede interponer una PQR?

Las solicitudes de indemnización por pérdida, expoliación o avería deben presentarse por el usuario remitente dentro de los diez (10) días calendarios siguientes a la recepción del objeto postal cuando se trate de servicios nacionales. Las solicitudes de indemnización por expoliación o avería deben presentarse por el usuario destinatario dentro de los cinco (5) días hábiles siguientes al recibo del objeto postal. Para interponer una PQR ante **INTERSERVICIOS S.A.S.** no existe un término legal dentro del cual el usuario la deba presentar.

10 ¿Qué tiempo tiene **INTERSERVICIOS S.A.S.** para responder la PQR?

INTERSERVICIOS S.A.S. cuenta con quince (15) días hábiles para dar respuesta a las PQR'S, éste tiempo se puede ampliar pero se debe informar al usuario. En caso de no recibir respuesta dentro del plazo señalado, opera la figura del silencio administrativo positivo.

10.1 ¿Qué es el silencio administrativo positivo?

Es una figura establecida por la Ley, bajo la cual en aquellos casos en que el solicitante no recibió respuesta dentro de los quince (15) días hábiles a la fecha en que radicó su PQR, se entiende que le fue concedido lo que solicitó.

11 ¿Qué contiene la respuesta emitida por **INTERSERVICIOS S.A.S.**?

- a. Resumen de los hechos en que se fundamenta la PQR o solicitud de indemnización. b.
- b. La descripción detallada de las acciones adelantadas por **INTERSERVICIOS S.A.S.** para la verificación de los hechos.

ELABORO:
Ing. Jose Ilmer Garcia
Coordinador Calidad – COMP

REVISO:
Jose Daniel Bello
Coord. Nacional de Seguridad

APROBO:
Bernardo Moyano Clavijo
Gerente

VERSION	CODIGO	FECHA ACTUALIZACIÓN	PAGINAS
2.0	APGOL- GOP-IT-001	10/01/2015	5

- c. Los fundamentos jurídicos, técnicos y/o económicos de la decisión.
- d. Recursos que proceden contra la decisión.
- e. Forma y plazo para interposición de recursos.

12 ¿Cómo se notifica al usuario la respuesta?

La respuesta de **INTERSERVICIOS S.A.S.** se debe comunicar conforme a lo establecido en los artículos 67, 68 y 69 del Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo, entonces: Las notificaciones personales se surtirán en la misma oficina donde se presentó la PQR.

En relación con las notificaciones electrónicas, se surtirán de conformidad con lo previsto en el artículo 56 del Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo o la normal que lo modifique, complemente o sustituya.

13 ¿Procede algún recurso frente a la decisión de INTERSERVICIOS S.A.S.?

Si, procede el recurso de reposición y en subsidio el de apelación. **INTERSERVICIOS S.A.S.** siempre informará esto en el momento en que comunica la respuesta o decisión al usuario.

13.1 ¿Cuáles son esos recursos?

- **Recurso de reposición:** Es cualquier manifestación de inconformidad del usuario respecto de la decisión de **INTERSERVICIOS S.A.S.**, expresada ante ésta para que aclare, modifique o revoque una decisión en el trámite de una petición o reclamación o de una solicitud de indemnización.
- **Recurso de apelación:** Es cualquier manifestación de inconformidad del usuario respecto de la decisión del operador que se presenta ante este último, en subsidio y de manera simultánea al recurso de reposición, y en virtud del cual **INTERSERVICIOS S.A.S.** deberá remitirlo a la Superintendencia de Industria y Comercio (SIC) para que ésta lo resuelva.

13.2 ¿Dentro de qué tiempo se deben interponer los recursos?

Se debe interponer dentro de los diez (10) días hábiles siguientes a la fecha en que se realice la notificación. Contra las decisiones que fijan el monto o niegan las solicitudes de indemnización, proceden los recursos dentro de los diez (10) días hábiles siguientes a la notificación de las mismas.

14 ¿En cuánto tiempo se debe dar respuesta al recurso de reposición?

INTERSERVICIOS S.A.S. cuenta con quince (15) días hábiles para dar respuesta a los recursos de reposición.

15 ¿Con qué tiempo cuenta INTERSERVICIOS S.A.S. para el pago de una indemnización resuelta favorablemente al usuario?

El pago de la indemnización debe realizarse dentro de los treinta (30) días hábiles siguientes a la presentación de la solicitud si no se presentaron recursos; si se presentaron, el pago debe realizarse dentro de los sesenta (60) días hábiles.

ELABORO:
Ing. Jose Ilmer Garcia
Coordinador Calidad – COMP

REVISO:
Jose Daniel Bello
Coord. Nacional de Seguridad

APROBO:
Bernardo Moyano Clavijo
Gerente

VERSION	CODIGO	FECHA ACTUALIZACIÓN	PAGINAS
2.0	APGOL- GOP-IT-001	10/01/2015	6

16 ¿Las respuestas emitidas por INTERSERVICIOS S.A.S. se archivan?

Si, todas las respuestas que **INTERSERVICIOS S.A.S.** emita se almacenan por un término de tres (3) años. Después de transcurrido éste término pueden destruirse, pero debe garantizarse su reproducción exacta por algún medio.

17 ¿Cuál es el monto de indemnización que puede recibir el usuario por la pérdida, expoliación o avería del objeto postal?

Conforme al artículo 38 de la Resolución 3038 de 2011, la indemnización que se puede otorgar a los usuarios remitentes en el servicio de mensajería expresa nacional por concepto de pérdida, expoliación o avería será cinco (5) veces el valor de la tarifa que el usuario haya pagado, hasta un máximo de un (1) salario mínimo mensual legal vigente más el valor asegurado.

18 ¿Hay algunas situaciones que exoneren a INTERSERVICIOS S.A.S. de responsabilidad?

Conforme al artículo 37 de la Resolución 3038 de 2011, **INTERSERVICIOS S.A.S.** no será responsable por el incumplimiento en las condiciones de prestación del servicio o por la pérdida, expoliación o avería de los objetos postales en los siguientes casos:

- Cuando el incumplimiento en las condiciones de prestación del servicio postal o la pérdida, expoliación o avería del objeto postal se deba a fuerza mayor o caso fortuito, siempre que el operador pueda demostrar la ocurrencia de dichos fenómenos.
- Cuando el objeto postal haya sido incautado o decomisado de conformidad con los procedimientos establecidos en la Ley.
- Cuando haya imprecisión en la información suministrada por el usuario remitente en relación con el contenido del objeto postal y dicha situación se pueda demostrar con los registros de envíos que tramita el operador, siempre y cuando la imprecisión se relacione con el incumplimiento alegado.
- Cuando el usuario remitente no presentó reclamación dentro del término de diez días calendario para servicios nacionales y seis meses para los servicios internacionales, en ambos casos contados a partir de la recepción del objeto postal por parte del operador postal.
- Cuando el usuario destinatario no presentó reclamación por expoliación o avería dentro de los cinco días hábiles siguientes al recibo del objeto postal.

19 Medios para interponer un PQR

INTERSERVICIOS SAS.

www.interserviciossas.com

Sede Administrativa y Operativa

Calle 17 A No. 68D- 04 – Bogota – Colombia.

Líneas de Atención Servicio al Cliente: 745 98 70 Extensiones: 214, 215 y 253.

ELABORO: Ing. Jose Ilmer Garcia Coordinador Calidad – COMP	REVISO: Jose Daniel Bello Coord. Nacional de Seguridad	APROBO: Bernardo Moyano Clavijo Gerente
---	---	--



INTERSERVICIOS S.A.S.
PROCEDIMIENTO PETICIONES QUEJAS Y RECLAMOS

VERSION	CODIGO	FECHA ACTUALIZACIÓN	PAGINAS
2.0	APGOL- GOP-IT-001	10/01/2015	7

Correos Electrónicos: jsaldana@interserviciosas.com

hleon@interserviciosas.com

jjimenez@interserviciosas.com

ELABORO:
Ing. Jose Ilmer Garcia
Coordinador Calidad – COMP

REVISO:
Jose Daniel Bello
Coord. Nacional de Seguridad

APROBO:
Bernardo Moyano Clavijo
Gerente