

	<p align="center"><b>SISTEMA INTEGRADO DE GESTION</b></p> <p align="center"><b>PROCEDIMIENTO PETICIONES QUEJAS Y RECLAMOS</b></p>	<p>COD: TIC-PRO-001</p> <p>VER: 001</p> <p>FECHA: 12-11-2018</p>
---	---	--


  
**PROCEDIMIENTO**  
**PETICIONES QUEJAS Y RECLAMOS**

<p><b>ELABORO:</b> Procesos &amp; Calidad</p>	<p><b>REVISO:</b> Director de Proyectos</p>	<p><b>APROBO:</b> Gerencia General</p>
---	---	--

	<b>SISTEMA INTEGRADO DE GESTION</b>	COD: TIC-PRO-001
	<b>PROCEDIMIENTO PETICIONES QUEJAS Y RECLAMOS</b>	VER: 001
		FECHA: 12-11-2018

## 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	¿CÓMO PUEDE HACER SEGUIMIENTO A SU PQR?.....	4
7	¿CUÁLES SON LOS TIEMPOS DENTRO DE LOS QUE SE PUEDE INTERPONER UNA PQR? .....	4
8	¿QUÉ TIEMPO TIENE INTERSERVICIOS S.A.S. PARA RESPONDER LA PQR?.....	4
8.1	¿QUÉ ES EL SILENCIO ADMINISTRATIVO POSITIVO? .....	4
9	¿QUÉ CONTIENE LA RESPUESTA EMITIDA POR INTERSERVICIOS S.A.S.? .....	4
10	¿CÓMO SE NOTIFICA AL USUARIO LA RESPUESTA?.....	4
11	¿PROCEDE ALGÚN RECURSO FRENTE A LA DECISIÓN DE INTERSERVICIOS S.A.S.?.....	4
11.1	¿CUÁLES SON ESOS RECURSOS? .....	5
11.2	¿DENTRO DE QUÉ TIEMPO SE DEBEN INTERPONER LOS RECURSOS?.....	5
12	¿EN CUÁNTO TIEMPO SE DEBE DAR RESPUESTA AL RECURSO DE REPOSICIÓN? .....	5
13	¿LAS RESPUESTAS EMITIDAS POR INTERSERVICIOS S.A.S. SE ARCHIVAN?.....	5
14	¿HAY ALGUNAS SITUACIONES QUE EXONEREN A INTERSERVICIOS S.A.S. DE RESPONSABILIDAD? .....	5
15	MEDIOS PARA INTERPONER UN PQR.....	5

<b>ELABORO:</b> Procesos & Calidad	<b>REVISÓ:</b> Director de Proyectos	<b>APROBO:</b> Gerencia General
---------------------------------------	---	------------------------------------

	<b>SISTEMA INTEGRADO DE GESTION</b>	COD: TIC-PRO-001
	<b>PROCEDIMIENTO PETICIONES QUEJAS Y RECLAMOS</b>	VER: 001
		FECHA: 12-11-2018

## 1 Definiciones.

- **Petición, queja o reclamo – 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.
- **Usuarios:** Persona natural o jurídica beneficiada de la prestación de un servicio postal, como remitente o destinatario.
- **Remitente:** Persona natural o jurídica que utiliza los servicios postales, con el fin de enviar objetos postales, a un destinatario local, nacional
- **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.

## 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 (**Teléfono: 745 98 70 Ext. 253**), escrita diligenciando el formato establecido y enviándolo al correo electrónico dispuesto por **INTERSERVICIOS SAS.** ([servicliente@interserviciosas.com](mailto:servicliente@interserviciosas.com)), para éste fin.

## 5 ¿Qué datos se deben proporcionar en la presentación?

- Fecha de Creación del PQR.
- Nombre del Cliente Externo.
- Nombre del Funcionario que interpone el PQR.
- Cargo.
- Medio por el cual realizo la solicitud.
- Descripción del caso a solicitud específica.

<b>ELABORO:</b> Procesos & Calidad	<b>REVISO:</b> Director de Proyectos	<b>APROBO:</b> Gerencia General
---------------------------------------	---	------------------------------------

	<b>SISTEMA INTEGRADO DE GESTION</b>	COD: TIC-PRO-001
	<b>PROCEDIMIENTO PETICIONES QUEJAS Y RECLAMOS</b>	VER: 001
		FECHA: 12-11-2018

## 6 ¿Cómo puede hacer seguimiento a su PQR?

Éste se realiza mediante la línea de atención al cliente de **INTERSERVICIOS S.A.S. 745 98 70 Ext. 253 y/o [servicliente@interserviciosas.com.co](mailto:servicliente@interserviciosas.com.co)**.

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

Las solicitudes de PQR deben presentarse por el **CLIENTE EXTERNO** dentro de los diez (10) días calendarios siguientes a la recepción del objeto postal (Unidad de Carga Sellada).

## 8 ¿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, éste tiempo se puede ampliar pero se debe informar al **CLIENTE EXTERNO**. En caso de no recibir respuesta dentro del plazo señalado, opera la figura del silencio administrativo positivo.

### 8.1 ¿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.

## 9 ¿Qué contiene la respuesta emitida por INTERSERVICIOS S.A.S.?

- a. Nombre del Funcionario que dio respuesta al PQR.
- b. Área del Funcionario que dio respuesta al PQR.
- c. Fecha en la cual fue entregado el caso al funcionario.
- d. Hora en la cual fue entregado el caso al funcionario.
- e. Resumen de los hechos en que se fundamenta la PQR o solicitud.
- f. La descripción detallada de las acciones adelantadas por **INTERSERVICIOS S.A.S.** para la verificación de los hechos.
- g. Fecha de Respuesta del PQR.
- h. Hora de Respuesta del PQR.
- i. Firma del funcionario que género la respuesta.

## 10 ¿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. La respuesta será enviada a la dirección que registra la persona que interpuso el PQR cuando es vía telefónica.

En relación con las notificaciones electrónicas, 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, complementa o sustituya. La respuesta se enviara a la dirección de correo electrónico por la cual se recibió el PQR.

## 11 ¿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.

<b>ELABORO:</b> Procesos & Calidad	<b>REVISO:</b> Director de Proyectos	<b>APROBO:</b> Gerencia General
---------------------------------------	---	------------------------------------

	<b>SISTEMA INTEGRADO DE GESTION</b>	COD: TIC-PRO-001
	<b>PROCEDIMIENTO PETICIONES QUEJAS Y RECLAMOS</b>	VER: 001
		FECHA: 12-11-2018

### 11.1 ¿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.

### 11.2 ¿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.

### 12 ¿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.

### 13 ¿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.

### 14 ¿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.

### 15 Medios para interponer un PQR

**INTERSERVICIOS S.A.S.**

<b>ELABORO:</b> Procesos & Calidad	<b>REVISO:</b> Director de Proyectos	<b>APROBO:</b> Gerencia General
---------------------------------------	---	------------------------------------

	<b>SISTEMA INTEGRADO DE GESTION</b>	COD: TIC-PRO-001
	<b>PROCEDIMIENTO PETICIONES QUEJAS Y RECLAMOS</b>	VER: 001
		FECHA: 12-11-2018

[www.interserviciossas.com](http://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: 253.

**Correos Electrónicos:** [serviciente@interserviciossas.com.co](mailto:serviciente@interserviciossas.com.co)

[jsaldana@interserviciossas.com](mailto:jsaldana@interserviciossas.com)

[hleon@interserviciossas.com](mailto:hleon@interserviciossas.com)

[jjimenez@interserviciossas.com](mailto:jjimenez@interserviciossas.com)

  
**INTER SERVICIOS** S.A.S  
 MARCA LA DIFERENCIA

  
**INTERSERVICE**  
 Mensajería a su Servicio

  
**INTERSERVICIOS**  
 TRANSPORTES S.A.S

<b>ELABORO:</b> Procesos & Calidad	<b>REVISO:</b> Director de Proyectos	<b>APROBO:</b> Gerencia General
---------------------------------------	---	------------------------------------