



---

*Procedimiento y trámite de PQRs y Solicitudes de Indemnización*

---

## **1. OBJETIVO**

Atender y dar respuesta a las peticiones, quejas, reclamos y sugerencias de los clientes de ENVIAMOS COMUNICACIONES S.A.S

## **2. ALCANCE**

La gestión de PQRs y solicitudes de indemnización aplica para todos los servicios prestados por ENVIAMOS COMUNICACIONES S.A.S cuyo resultado de la gestión realizada por parte de ENVIAMOS, para brindar una solución rápida y efectiva.

## **3. DEFINICIONES**

**Usuario:** Persona natural o jurídica beneficiaria de la prestación de un servicio postal, como remitente o destinatario.

**Destinatario:** Persona natural o jurídica a quien se dirige por parte del remitente un objeto postal.

**Remitente:** Persona natural o jurídica que utiliza los servicios postales, con el fin de enviar objetos postales a un destinatario.

**Petición, queja o reclamo, y recurso -PQRS-:** 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.

**Código Único Numérico -CUN-:** Código de radicación que permitirá a los usuarios de los servicios postales identificar en todo momento el trámite de su PQRS 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 PQRS o solicitudes de indemnización presentadas por sus usuarios.

**Guía:** Documento expedido y diligenciado por los operadores postales de mensajería expresa y demensajería especializada, que cursará adherido al objeto postal en todo momento y en el cual constarán unos elementos mínimos que permitan la completa identificación y trámite que se le dará al mismo.

**Petición, Queja, Reclamo Y Recurso - PQRS:** 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.

#### **4. MEDIOS DE RECEPCIÓN DE PQRS Y/O SOLICITUD DE INDEMNIZACIÓN**

**Personal:** El usuario puede radicar la PQRS y/o solicitud en cualquier oficina postal directa de ENVIAMOS COMUNICACIONES S.A.S. diligenciando el Formato Recepción de PQRS y/o Solicitud de Indemnización.

**Escrita:** Por este medio, el usuario podrá presentar PQRS y/o solicitud de indemnización escrita dirigida a ENVIAMOS COMUNICACIONES S.A.S. a través de radicación en nuestras oficinas.

**Internet:** Para realizar (peticiones, quejas, reclamos, solicitudes) de envíos, por favor ingrese a <https://www.enviamoscym.com>.

#### **5. JUSTIFICACIONES LEGALES Y/O REGLAMENTARIAS**

En cumplimiento a la Ley 1369 de 2009 establece el régimen general de prestación de los servicios postales y que determina las competencias de las entidades que son las encargadas de regular, controlar y vigilar los servicios, que son incluidas en la Comisión de Regulación de Comunicaciones, CRC, y la Superintendencia de Industria y Comercio.

La indemnización de los perjuicios que se genere al incumplimiento de las Resolución 3038 art. 38 expedida por la Comisión de Regulación de Comunicaciones aplicables al servicio de mensajería expresa, en los casos de avería, expoliación y pérdida en concordancia con lo previsto en el artículo 25 de la Ley 1369 de 2009.

## **6. PROCEDIMIENTOS DE OPERACIÓN**

Las peticiones, quejas, reclamos, sugerencias, solicitudes de indemnización y felicitación podrán ser presentadas por cualquier persona por medio del link PQRS y deberá contener:

- Nombres y apellidos del solicitante
- Fecha en el cual se hizo el envío
- Numero de guía
- El nombre y dirección tanto del destinatario como del remitente
- Teléfono
- Correo electrónico
- Hechos en que se fundamenta la PQRS o la solicitud de indemnización debidamente sustentado.
- La relación de los documentos que se acompañan si se aportan.
- No se recibirán quejas, reclamos o sugerencias anónimas.

### **Solicitudes de indemnización**

Solicitud que hace el usuario para que el operador del servicio postal le reconozca el pago de indemnizaciones la cual debe estar acompañada por una copia del documento de identificación, una copia de la guía o prueba de entrega

El USUARIO tiene derecho a presentar solicitudes para el reconocimiento y pago de las indemnizaciones dispuestas en el artículo 38 de la resolución CRC 3038 de 2011, en concordancia con lo previsto en el numeral 3 del artículo 25 de la Ley 1369 de 2009.

Los tiempos de respuesta para las Peticiones, Quejas y Reclamos son de quince (15) días hábiles a partir de la fecha de radicación de las mismas. En caso de no ser posible dar respuesta a la petición dentro de este término, se deberá dar información al usuario de manera escrita, explicando los motivos por los cuales se ha demorado la respuesta de estas, e indicando la fecha en la cual se responderá la solicitud antes mencionada.

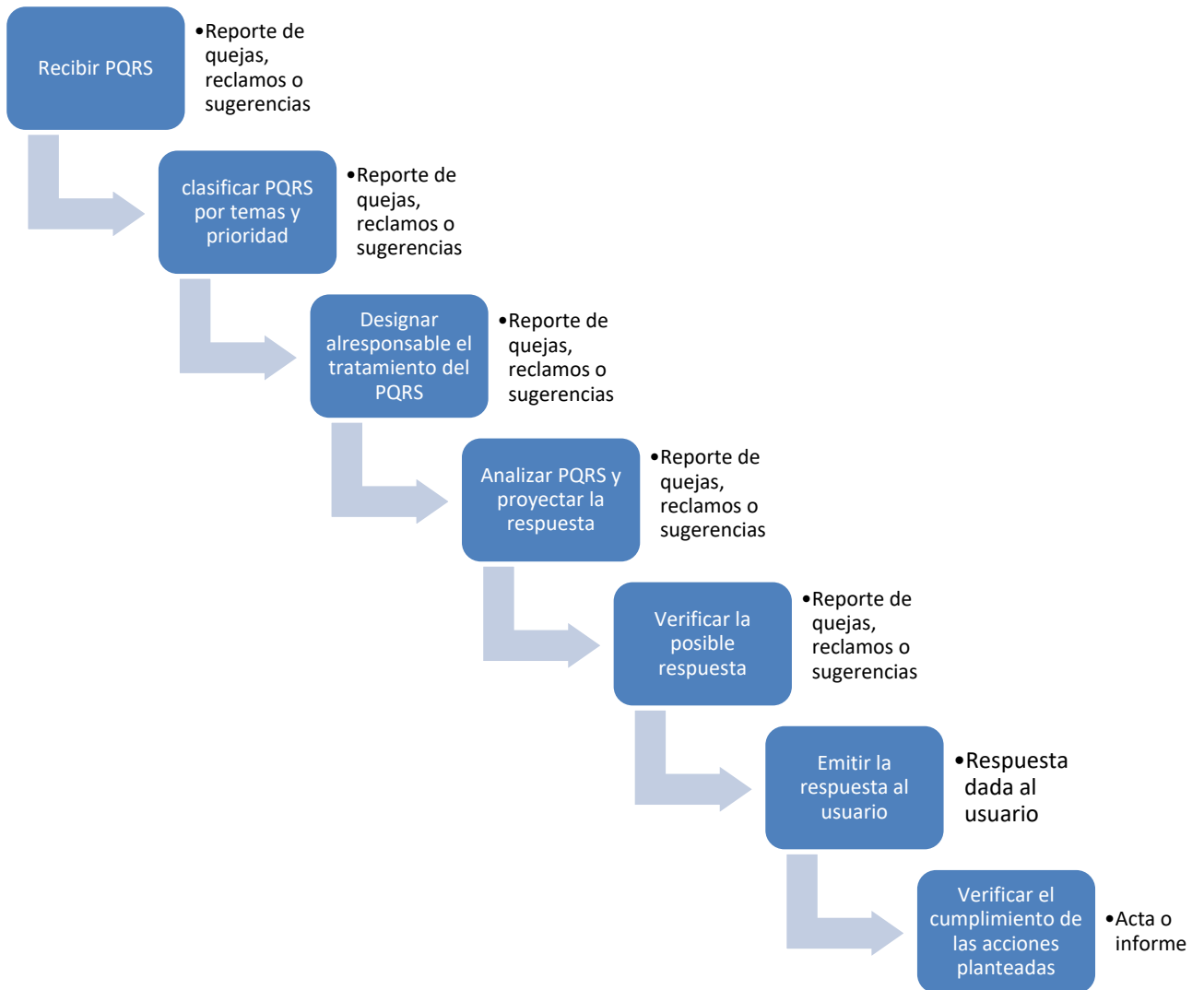
El pago de la indemnización, en caso de ser procedente, se hará dentro de los treinta (30) días hábiles siguientes a la presentación de dicha solicitud. Contra la decisión que fija el monto de la indemnización o niega el reconocimiento de la misma, procede el recurso de reposición, y en subsidio el de apelación.

El departamento de Servicio al cliente y Atención al usuario archivara los documentos generados durante el trámite y los soportes en una carpeta digital conservando los registros generados.

## **7. DESARROLLO DE ACTIVIDADES**

- 7.1 Recibir la Petición, Queja, Reclamo y Sugerencia-PQRS, cuando son realizadas mediante la página web ésta emite una alerta y la envía al correo del coordinador de operaciones
- 7.2 El coordinador de operaciones clasifica por temas y prioridad.
- 7.3 Designar al responsable del tratamiento de la PQRS.
- 7.4 El coordinador de operaciones traslada la PQRS al responsable de su tratamiento vía correo electrónico informando la fecha máxima de respuesta establecida.
- 7.5 Analizar el PQRS y proyectar la respuesta. El responsable del tratamiento del PQRS analiza el contenido de la misma y proyecta la respuesta soportado en el cumplimiento de la normatividad vigente, en las políticas organizacionales, ofreciendo una explicación que sea suficiente para que el petionario se sienta satisfecho con la diligencia en la atención y mitigando PQRS que puedan poner en riesgo la gestión de la organización. En caso dado que la petición no ofrezca suficiente información para dar la respuesta se podrá solicitar ampliación de la información para dar respuesta oportuna a la solicitud.
- 7.6 Verificar la posible respuesta de la PQRS. El Coordinador de operaciones y/o el colaborador asignado verifica que la respuesta proyectada sea congruente con lo solicitado, que sean correctos los datos del petionario y que se cumplan con los lineamientos dados por ENVIAMOS COMUNICACIONES S.A.S

## ESQUEMA DEL PROCESO



## **RED DE TRANSPORTE**

### **Red de transporte propia**

Un (1) Carro	Placa KHN638
Una (1) Camioneta	Placa UDW690
Un (1) Furgón	Placa WOK586

### **Contamos con red de transporte arrendada**

Diez (10) Motocicletas

Cinco (5) Bicicletas