



**PROCEDIMIENTO DE
PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS, SUGERENCIAS E
INDEMNIZACIONES**

MACROPROCESO MISIONAL

PROCESO: COMERCIAL

Código: COM-P-003	Versión: 8	Fecha de emisión: 2017-03-30	Número de Páginas: 8
-----------------------------	----------------------	--	------------------------------------

Elaboró	Revisó	Aprobó
MARIA CAMILA VARGAS Jefe Administrativo Comercial	SONIA GARCIA V. Jefe del Sistema Gestión de Calidad	ALFREDO VARGAS A. Gerente

Control de Actualizaciones

Actualización a la versión No.	Actualización realizada	Fecha de emisión
0	Procedimiento Inicial	2011-09-01
1	Actualización Procedimiento Inicial.	2012-02-09
2	Se ajusta el Nombre, Objetivo, Condiciones Generales y flujo grama.	2012-10-09
3	Se ajusta el Condiciones Generales y flujo grama.	2013-01-15
4	Se hacen los siguientes ajustes: nombre y código del procedimiento, nombre de quien revisó, el control, las condiciones Generales y el flujo grama.	2014-08-01
5	Se ajustan en el contenido del documento los códigos de los formatos Seguimiento en Campo y Verificación en Campo Me respectivamente al igual que en el flujograma, y se revisan y actualizan las Condiciones Generales.	2014-12-14
6	Se ajustan en el contenido del documento en las Condiciones Generales.	2015-07-15

7	Se actualiza el logo de la empresa, los responsables de la elaboración, revisión y aprobación del documento. Se revisan y ajustan el control, definición de Petición, condiciones generales y flujo grama.	2016-06-29
8	Se incluye dentro del procedimiento lo establecido en la Ley 1369 de 2009 por medio del cual se establece el régimen de los servicios postal	2017-03-30

**PROCEDIMIENTO DE
PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS, SUGERENCIAS E INDEMNIZACIONES**

INDICE

1. OBJETIVO	4
2. ALCANCE	4
3. CONTROL	4
4. DEFINICIONES	4
5. DESCRIPCION DE ACTIVIDADES	5
5.1 CONDICIONES GENERALES COLENTREGA	5
5.2 CONDICIONES NORMATIVAS	5
5.3 DESCRIPCION GRAFICA DEL PROCEDIMIENTO	7
6. DOCUMENTOS RELACIONADOS	8



PROCEDIMIENTO DE PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS, SUGERENCIAS E INDEMNIZACIONES

1. OBJETIVO

Hacer seguimiento y dar respuesta oportuna a las Peticiones, Quejas, Reclamos y Sugerencias de los Clientes de **COLENTREGA S.A.S.**

2. ALCANCE

Este procedimiento aplica a todas las áreas y ciudades donde la compañía preste el servicio de Distribución de **COLENTREGA S.A.S.**

3. CONTROL

Este procedimiento se aplica de manera permanente en **COLENTREGA S.A.S.**

El responsable de este Procedimiento y de la actualización del mismo es del Proceso Comercial.

4. DEFINICIONES

Peticiones: Solicitud que hace el Cliente, para la cual se cuenta con la evidencia para dar una respuesta oportuna.

Quejas: Cuando el Cliente reporta una inconformidad sobre la forma de prestar el servicio.

Reclamos: Cuando el Cliente reporta una inconsistencia puntual sobre la prestación del Servicio.

Sugerencias: Es la formulación por parte del usuario de una incertidumbre, desconocimiento o duda respecto a alguna actividad o practica de empresa o proponer mejoras a los servicios ofrecidos por nuestra institución.

Seguimiento en campo: Es el registro donde el Auxiliar de Seguimiento y/o el Mensajero Sénior, toma los datos de las novedades encontradas en campo durante el recorrido. Verifica y toma muestras.

Verificación en campo ME: Es el registro donde el Mensajero Sénior, toma los datos de las novedades encontradas en campo. Recopilación de evidencias y testimonios de manera presencial y/o a través de tele verificación.

5. DESCRIPCIÓN DE ACTIVIDADES

5.1 CONDICIONES GENERALES COLENTREGA

- a. Toda PQRS que se reciba por cualquier medio (Correo electrónico diferente al Proceso Comercial, correo certificado, pagina web, llamada telefónica, personalmente, buzón, entre otros), debe ser informada al correo electrónico s.clientebogota@colentregaweb.com, y su ingreso a la aplicación que controla las PQRS es responsabilidad del Auxiliar de Gestión ME, quien deberá direccionarla al Proceso que corresponda para su respectiva gestión y respuesta oportuna.
- b. Toda PQRS que sean recibidas por el Proceso Comercial deberán ser ingresadas al aplicativo que controla las PQRS, direccionándolas al Proceso que corresponda para su debida gestión y respuesta oportuna.
- c. El Proceso Comercial será responsable del seguimiento y control de todas las PQRS.
- d. Todo requerimiento de PQRS que se haga a cualquier proceso de la compañía, debe ser resuelto oportunamente por el mismo, en caso de incumplimiento será responsabilidad de la Gerencia hacerlo cumplir.
- e. Para el caso de Mensajería Expresa, el Jefe de Operaciones, o quien haga sus veces, podrá realizar verificación telefónica cuando el Cliente lo solicite. Se debe anexar información que soporte dicha verificación.
- f. El Jefe Nacional de Operaciones Masivo, o quien haga sus veces, informa sobre las conclusiones del seguimiento hecho a la/s Quejas y/o Reclamos al Proceso Comercial por medio de un correo electrónico, como también la/s acciones determinadas según sea el caso.
- g. La respuesta oficial para las Quejas y/o Reclamos al Cliente externo es responsabilidad únicamente del Proceso Comercial. Por ninguna razón los Jefes y/o Asistentes de Operaciones podrán proporcionar información a los Clientes, salvo direccionamiento del Asesor y/o Ejecutivo Comercial.
- h. Cuando la Queja y/o Reclamo no esté debidamente sustentada por el Cliente, el Asesor y/o Ejecutivo Comercial dará respuesta solicitando ampliar

dicha información; a partir de este momento se inicia la aplicación de los tiempos para dar solución a la Queja y/o Reclamo.

- i. Cuando el Cliente emita una Sugerencia, esta deberá ser remitida a la Gerencia para que sea tomada o no en consideración, y actué en consecuencia.
- j. En el evento de presentarse una PQRS en días no laborales, serán tramitadas el día hábil siguiente.
- k. Los tiempos establecidos por Colentrega S.A.S. para tramitar las PQRS son:
 - Solución a PQRS en un máximo de quince (15) días calendario.
- l. El Proceso Calidad será el responsable del seguimiento y control de las PQRS y hace presentación a la Gerencia durante el Comité de Gestión de los casos puntuales pendientes sin trámite para la toma de acciones de ser necesario.

5.2 CONDICIONES NORMATIVAS

Solicitudes de indemnización

1. En los envíos recibidos por Colentrega S.A.S. y que no lleguen al destinatario, habrá responsabilidad, por tanto, se responderá por el incumplimiento en las condiciones de la prestación del servicio o por su pérdida, expoliación o avería, mientras no sea entregado al destinatario o devuelto al remitente, según sea el caso, de conformidad en lo previsto en la ley 1369 de 2009.
2. Colentrega S.A.S. no será responsable por el incumplimiento en las condiciones de la prestación del servicio postal 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.
 - 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 se pueda demostrar con los registros de envío que tramita el Operador Postal, siempre y cuando dicha imprecisión se relacione con el incumplimiento.

- Cuando el usuario remitente no presentó reclamación dentro del término de diez (10) días calendario 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 (5) días siguientes al recibo del objeto postal.

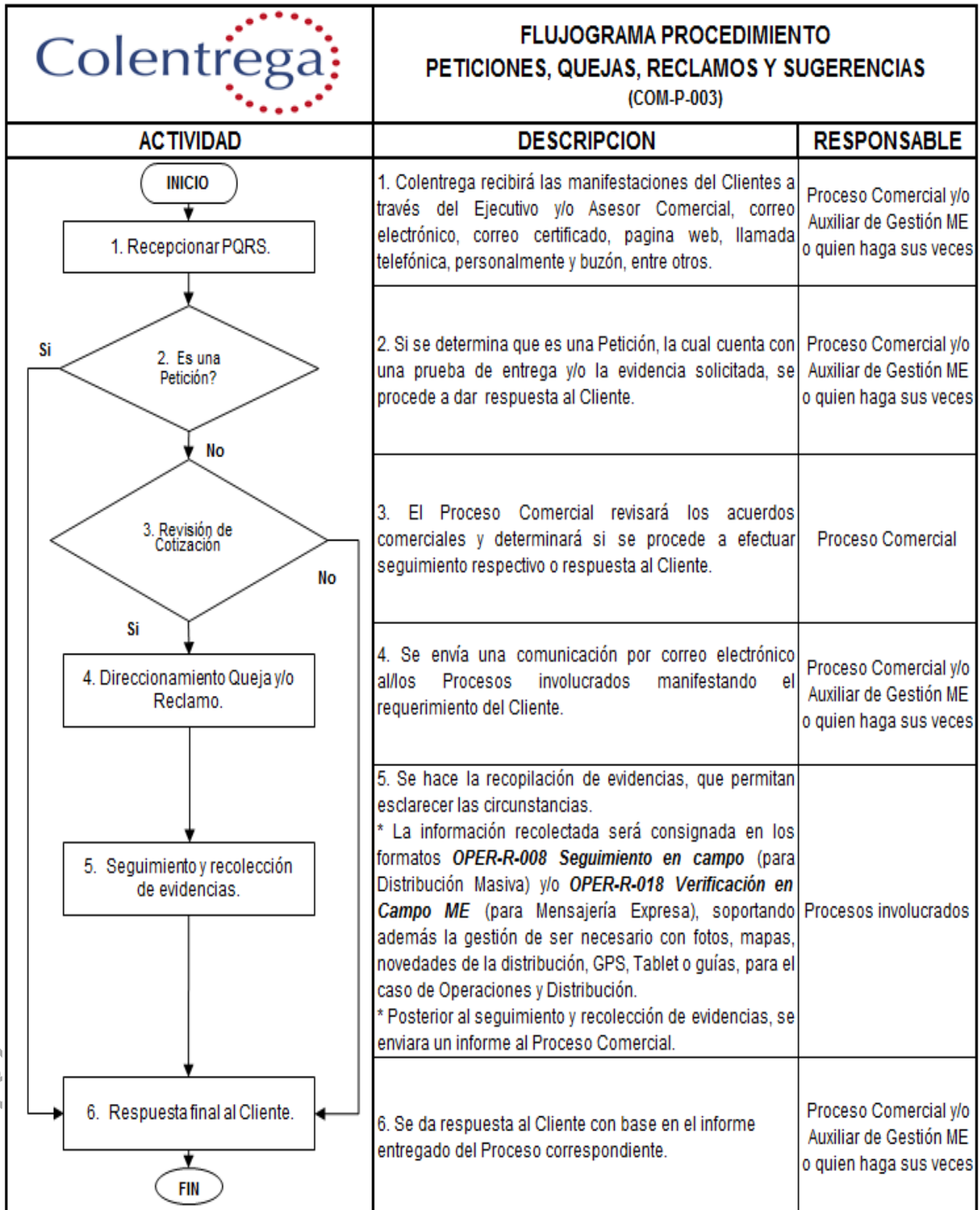
3. Colentrega S.A.S. recibirá las solicitudes de indemnización a través de la página web o vía correo electrónico, se adelantará la verificación y se dará respuesta para ser enviada al cliente.

4. Colentrega S.A.S. aplicará las reglas de indemnización por concepto de pérdida, expoliación o avería de los envíos del servicio de Mensajería Expresa, previstas en la Ley y será de cinco (5) veces el valor de la tarifa pagada por el usuario, hasta un máximo de un (1) salario mínimo mensual legal vigente, más el valor asegurado del envío.

5. El término para responder las PQRS y las solicitudes de indemnización debe darse dentro de los XX días hábiles siguientes a su recibido.

6. El pago de la solicitud de indemnización, en caso de ser aceptada, debe hacerse dentro de los treinta días siguientes a la aceptación de la solicitud.

5.2 DESCRIPCION GRAFICA DEL PROCEDIMIENTO



6. DOCUMENTOS RELACIONADOS

- Seguimiento en Campo (OPER-R-008).
- Guía (JNOMA-R-015).
- Verificación en Campo ME (OPER-R-018).

PROHIBIDO REPRODUCIR "Uso exclusivo de COLENTREGA S.A.S."