

ATENCION DE PQR Y SOLICITUDES DE INDEMNIZACION

OBJETIVO:

Describir el procedimiento, para la recepción, registro y ejecución de PQR,'s y solicitudes de indemnización.

AREAS DE ALCANCE:

Todas las áreas y franquicias de la compañía.

VOCABULARIO:

PQR: (Petitionen, quejas y reclamos. Y Recursos): Manifestación de inconformidad por parte del cliente durante la prestación del servicio.

Solicitud de Indemnización: Solicitud presentada por el cliente para que le sea reconocido el pago de indemnizaciones por pérdida, espoliación o avería.

Perdida. Se debe entender como el extravió del objeto postal que a sido admitido por la empresa para su posterior envió

Expoliación. Se debe 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.

CUN. Código Único Numerario que permitirá a los clientes identificar en todo momento el trámite de su PQR ó solicitud de indemnización.

ACTIVIDAD	DESCRIPCION	Responsable	Documentos y/o registros	
			Código	Nombre
1. Recepción de solicitud	<p>Se recibe la información por parte del cliente identificando si se trata de una PQR ó solicitud de indemnización</p> <p>Nota: Los medios de recepción de forma verbal o escrita son a través de nuestras líneas y puntos de atención al cliente, o por la pagina web</p>	Servicio al Cliente	N/A	N/A
2. ¿PQR?	<p>Si el cliente manifiesta inconformidad durante la prestación del servicio se continua con el proceso de lo contrario se procede con el paso 5</p> <p>Nota: El tiempo para tramitar una respuesta oficial al cliente no debe exceder los quince (15) días hábiles contados a partir de la recepción de la PQR o solicitud de indemnización.</p> <p>En los tramite de las PQR's que son presentadas por parte de los clientes a los agentes, y dentro de las cuales Tranexco tiene un grado de responsabilidad, el tiempo para proporcionar una respuesta al agente será de ocho (8) días hábiles</p>	Servicio al Cliente	N/A	N/A

ATENCION DE PQR Y SOLICITUDES DE INDEMNIZACIÓN				
3. Registro de Información	<p>Se registra en el sistema la solicitud del cliente para dejar el registro de fecha y hora de la PQR y la asignación del CUN (Código Único Numérico)</p> <p>Nota: El registro de información debe incluir los siguientes datos: -Nombre e identificación del cliente -Nombre y dirección del remitente y del destinatario -Fecha de imposición del objeto postal -Numero de guía -Motivo de PQR</p>	Servicio al Cliente	N/A	N/A
4. Asignación del CUN	<p>Una vez validado el cumplimiento de los requisitos mínimos de información señalados en el numeral 3 se informa al cliente el consecutivo del CUN asignado a la PQR recepcionada para su posterior consulta y se continua con el paso 10</p> <p>Nota: La confirmación del CUN se realiza a través del correo electrónico</p>	Servicio al Cliente	N/A	N/A
5. Respuesta al Cliente	<p>Si la manifestación del cliente hace referencia a una solicitud de información o consulta del servicio en general se procederá a proporcionar la correspondiente asesoría de acuerdo al instructivo correspondiente</p>	Servicio al Cliente	SCDC/005	Instructivo de atención del servicio al cliente
6. Solicitud de Indemnización	<p>Cuando la presentación de la inconformidad por parte del cliente expresa la solicitud de indemnización por pérdida, Expoliación o avería, esta deberá ser presentada por el remitente dentro de los diez calendario siguientes a la recepción del envío cuando se trate de servicios nacionales (Notificaciones Judiciales), o de seis meses cuando se trate de envíos internacionales (corier de salida)</p> <p>Las Solicitudes de Indemnización por expoliación o avería deberán ser presentadas por el destinatario dentro de los cinco días hábiles siguientes a la recepción del envío (Casillero Internacional)</p>	Servicio al Cliente	N/A	N/A
7. Casillero Internacional	<p>Si la solicitud de Indemnización esta relacionada con la presentación del servicio de casillero internacional se continua con el proceso</p>	Servicio al Cliente	N/A	N/A

ATENCION DE PQR Y SOLICITUDES DE INDEMNIZACION				
8. Registro de Información	<p>Se registra en el sistema la solicitud del cliente para dejar el registro de fecha y hora de la solicitud de la indemnización y la asignación del CUN</p> <p>Nota: El registro de información debe incluir los siguientes datos:</p> <ul style="list-style-type: none"> -Nombre e identificación del cliente -Nombre y dirección del remitente y destinatario -Copia y documento de identificación del reclamante -Fecha de imposición del objeto postal -Copia de la guía -Motivo de la solicitud de Indemnización -Si son requeridos documentos o información adicional para el procesamiento de la solicitud de indemnización serán dados a conocer al reclamante 	Servicio al Cliente	N/A	N/A
9. Asignación del CUN	<p>Una vez valido el cumplimiento de los requisitos mínimos de información señalados en el numeral 8 se informa al cliente el consecutivo del CUN asignado a la solicitud de indemnización recibida para su posterior consulta y se continua con el proceso</p>	Servicio al Cliente	N/A	N/A
10.Solicitud del CUN Indemnización	<p>De acuerdo a la naturaleza de la PQR o de la solicitud de indemnización, se solicitan los informes correspondientes a las áreas que se encuentran involucradas para dar solución a la solicitud del cliente</p> <p>Una vez obtenidos los reportes o informes, se anexan físicamente y se relaciona la información brevemente en el registro SCREG010-Seguimiento Reclamación</p> <p>La información proporcionada por las áreas comprometidas y en general todas las consideraciones que sean relevantes con la situación presentada por el cliente son solicitadas como parte del seguimiento</p>	Servicio al Cliente	N/A	N/A
11.Análisis de Información	<p>Para PQR: Con base en la información obtenida, se procede a dar respuesta, explicando al cliente lo sucedido e informando (si aplica) las acciones internas llevadas a cabo para garantizar que la situación no se vuelva a presentar en el futuro</p> <p>Para solicitud de Indemnización, si el monto solicitado por el cliente es hasta US\$100 y se evidencia responsabilidad por parte de tranexco se procede a Efectuar el desembolso al cliente. Si el monto supera los US\$100 y existe responsabilidad por parte de tranexco se procede al pago de la correspondiente indemnización al cliente tramitando el respectivo proceso con la aseguradora</p> <p>Nota: El plazo máximo para el desembolso es de 30 días hábiles desde la recepción de la solicitud de indemnización</p>	Servicio al Cliente	N/A	N/A

ATENCION DE PQR Y SOLICITUDES DE INDEMNIZACIÓN				
<p>12. ¿Indemnizaciones?</p>	<p>De acuerdo a los resultados del análisis efectuado a la solicitud de indemnización, tranexco procederá a reconocer en caso de pérdida, expoliación o avería cinco veces el valor de la tarifa pagada por el cliente hasta un máximo de dos salarios mínimos mensuales legales vigentes, mas el valor asegurado del envío (aplica para casillero internacional y Courier de salida)</p> <p>Para el caso de envíos nacionales. Tranexco procederá a reconocer en caso de pérdida, expoliación o avería cinco veces el valor de la tarifa pagada por el cliente hasta un máximo de dos salarios mínimos mensuales legales vigentes, mas el valor asegurado del envío mas el valor asegurado del envío (aplica para Notificación Judiciales)</p> <p>Nota: La información requerida para procesar el correspondiente pago de la indemnización es: -Nombre del banco -Tipo de cuenta -Numero de cuenta -Titular de la cuenta</p> <p>Esta información será solicitada en la comunicación de respuesta que se enviara a los clientes que han presentado solicitud de indemnización</p>	<p>Servicio al Cliente</p>	<p>N/A</p>	<p>N/A</p>
<p>13. Comunicado al Cliente</p>	<p>El comunicado que se emita al cliente que ha presentado solicitud de indemnización PQR debe contener los siguientes aspectos: -Resumen de los hechos en que se fundamenta la PQR o solicitud de indemnización -Descripción del seguimiento realizado por tranexco para verificar los hechos presentados por el cliente -Fundamentos jurídicos, técnicos y/o económicos de la decisión -Recursos que proceden por parte del cliente contra la decisión de tranexco -Forma y plazo para la interposición de los recursos (reposición y apelación)</p> <p>El comunicado será escrito (físico o por correo electrónico) garantizando el conocimiento de la decisión por parte del cliente. Para el caso de las comunicaciones electrónicas se atenderán recibidas por parte del cliente una vez se genere el acuse de recibido por parte de este</p> <p>Si el cliente esta conforme con la decisión tomada por tranexco con respecto a la PQR o solicitud de indemnización presentada se procede con el paso 19 de lo contrario, se continua con el proceso</p>	<p>Servicio al Cliente</p>	<p>N/A</p>	<p>N/A</p>

ATENCION DE PQR Y SOLICITUDES DE INDEMNIZACION				
14. ¿Recurso de Reposición?	<p>Si el cliente no esta conforme con la decisión tomada por tranexco con respecto la PQR o solicitud de indemnización presentada, este tiene 5 días hábiles a partir del momento que tuvo conocimiento de la misma, para interponer el recurso de reposición, en este el cliente debe manifestar los motivos de inconformidad frente a dicha decisión y exponer las razones que considere necesarias</p> <p>Tranexco informara la radicación del recurso de reposición e indicara al cliente el derecho que tiene a interponer el recurso de apelación, el cual procede si la respuesta al recurso de reposición sigue siendo considerada desfavorable por parte del cliente</p> <p>Vencido el plazo de los cinco días hábiles a partir del conocimiento de la decisión, si el cliente no presenta el recurso de reposición, se dará por acepta la decisión y se finalizara la PQR. En el caso de la solicitud de indemnización se esperaran los datos solicitados por parte del cliente para proceder al correspondiente pago</p>	Servicio al Cliente	N/A	N/A
15. Análisis del Recurso de Reposición	<p>Con base en los argumentos y razones presentadas por el cliente ante la decisión tomada por tranexco como respuesta a la PQR o solicitud de indemnización se procederá a realizar el respectivo análisis. De ser requeridos informes internos adicionales o pruebas a presentar por parte del cliente, estos serán informados a quien corresponda</p> <p>El tiempo de respuesta para el recurso de reposición es de 15 días hábiles siguientes a la fecha de presentación</p>	Servicio al Cliente	N/A	N/A
16. Respuesta Recurso de Reposición	<p>Una vez efectuado el análisis a los motivos o argumentos presentados por el cliente y con base en el seguimiento realizado, se procede a tomar una decisión, la cual debe ser informada al cliente</p> <p>El comunicado será por escrito (físico o por correo electrónico), garantizando el conocimiento de la decisión por parte del cliente (para el caso de las comunicaciones electrónicas se entenderán recibidas por parte del cliente una vez se genere el acuse de recibido por parte de este</p> <p>Si el cliente esta conforme con la decisión tomada por tranexco al recurso de reposición presentado, se procede con el paso 20 de lo contrario, se continua con el proceso</p>	Servicio al Cliente	N/A	N/A
17. ¿Recurso De Apelación?	<p>Si la decisión tomada por tranexco al recurso de reposición presentado por el cliente sigue siendo considerada desfavorable por parte de este, se continua con el proceso</p>	Servicio al Cliente	N/A	N/A

ATENCION DE PQR Y SOLICITUDES DE INDEMNIZACION				
18. Readicado ante la superintendencia de industria y comercio	El recurso de apelación debe ser remitido por tranexco con toda la documentación recopilada de manera automática a la superintendencia de industria y comercio para que esta tome la decisión final	Servicio al Cliente	N/A	N/A
19. Encuesta de Satisfacción	Una vez se envía el comunicado el cliente con la decisión tomada frente a la PQR, solicitud de indemnización y/o recurso de reposición, se procede a diligenciar la encuesta de satisfacción	Servicio al Cliente	SCCREG O O8	Encuesta de Satisfacción Post-PQR y/o Solicitud de Indemnización
20. Cierre de PQR y/o Solicitud de Indemnización	Al momento del cierre de la PQR y/o solicitud de indemnización se deben archivar todos los documentos obtenidos durante todo el proceso y dejar el registro correspondiente en el sistema	Servicio al Cliente	N/A	N/A
21. Informe de Gestión	Mensualmente se informan las quejas y reclamos recibidos durante el mes y trimestralmente se presenta en forma grafica el consolidado de estos, para evaluar el impacto en la presentación del servicio y así determinar las correcciones o acciones correctivas que se ameritan para realizar un mejoramiento del servicio	Servicio al Cliente	N/A	N/A

Formulario para PQR

www.copenal.co/contacto/

Copenal Noticias | Ingreso Usuario | Colegio Cristo Rey | ESPAÑOL

Transporte de Carga, Especial y Mensajería
COPENAL

f t You Tube

Inicio
Cómo nació Copenal
Nuestros Servicios
Nuestras Sedes
Tarifas Copenal 2015
PQR
Rastrear un Envío
Mensajería

Formulario de Peticiones, Quejas y Reclamos

Tipo:
PETICION

Nombres: Apellidos:
Tipo Documento: No Documento:
Cédula de Ciudadanía
Correo Electrónico: Teléfono:
Asunto:

Oficina Principal: Cra 26 A N° 1 D-53 Santa Isabel Bogotá, Colombia. Comutador: (57-1) 2012415. Línea de Atención PQR 5600284 Celular: 3174040339
Copyright © 2017 Copenal. Desarrollo Soluciones Integrales J.L.
[Inicio](#) | [Cómo nació Copenal](#) | [Nuestros Servicios](#) | [Nuestras Sedes](#) | [Tarifas Copenal 2015](#) | [PQR](#) |

Transporte de Carga, Especial y Mensajería
COPENAL

Copenal Noticias | Ingreso Usuario | Colegio Cristo Rey | ESPAÑOL

f t You Tube

Inicio
Cómo nació Copenal
Nuestros Servicios
Nuestras Sedes
Tarifas Copenal 2015
PQR
Rastrear un Envío
Mensajería

Correo Electrónico: Teléfono:
Asunto:
Mensaje:
Anexo (Max 1 MB):
No file selected Choose File
Enviar
Línea de Atención PQR (+57) 1 5600284



[PROCEDIMIENTO PARA LA ATENCION DE PQR'S Y/O SOLICITUDES DE INDEMNIZACIÓN]

REVISION DE PQR

Mis Mensajes Recibidos

+ Nuevo Mensaje Ir a Mensajes Enviados

Listado de Mensajes Recibidos Buscar:

Estado	De	Fecha	Codigo	Asunto	Entrada	Consultar	Eliminar
Leido	emersonabadia@hotmail.com	2017-03-03 08:03:42	CUN 7261-17- 000000021	Mal Conductor - Placa VDF 947	CONTACTO PQR/QUEJA		
Leido	belbylisseth@hotmail.com	2017-05-03 10:05:11	CUN 7261-17- 000000022	Solicitud de verificación	CONTACTO PQR/QUEJA		
Leido	publiefca@gmail.com	2017-05-21 19:05:34	CUN 7261-17- 000000023	Instrumentos archivisticos	CONTACTO PQR/RECURSO		
Leido	mauroasalgado@gmail.com	2017-05-22 23:05:28	CUN 7261-17- 000000024	consulta	CONTACTO PQR/PETICION		
Leido	aragonparamo@gmail.com	2017-05-30 12:05:19	CUN 7261-17- 000000025	Perdida de Documentos Guia 537152	CONTACTO PQR/QUEJA		
Leido	dolphinexpressyt@hotmail.com	2017-06-20 14:06:46	CUN 7261-17- 000000026	Pago de facturas	CONTACTO PQR/QUEJA		

Inicio Emisoras Colombiana... Mis Mensajes Recibid... LICENCIA vigilancia seguimiento... procedimiento PQR [... ES 02:36 p.m.