


| | | |
|---|---|--|
|  <p>Código Postal 110911</p> | <p>MANUAL</p> <p>MANUAL PROCEDIMIENTOS DE PETICIONES, QUEJAS O RECLAMOS Y RECURSOS (PQR) Y SOLICITUDES DE INDEMNIZACIÓN</p> | <p>Código: PGS-O-M-MPPQRSI Versión: 3 Página: 1 de 7</p> |
|---|---|--|

1. OBJETO

Dar cumplimiento al Régimen de protección del usuario facilitando mediante esta guía los procesos y procedimientos que deben realizar a la hora de establecer o interponer alguna PQR's ante **PREMIER GLOBAL SERVICE SAS** relacionado con fallas en la prestación del servicio postal de mensajería expresa.

2. ALCANCE

El presente Manual tiene como Alcance la aplicación en cada una de las siguientes Tipologías para los servicios postales:

- Incumplimientos en tiempos de entrega.
- Incumplimientos reexpedición.
- Perdidas del objeto postal.
- Averías del objeto postal.
- Expoliación del objeto postal.
- Deficiencias en la atención al usuario.
- Negación de Petición, Queja, Recurso o de Solicitud de Indemnización.
- Publicidad y/o ofertas sobre los servicios ofrecidos y tarifas.
- Cumplimiento de una orden de la SIC.
- Suplantación o fraude en la entrega de objetos postales.
- Solicitudes o requerimientos de información.


3. RESPONSABILIDAD

Es responsabilidad de **PREMIER GLOBAL SERVICE SAS** recibir, responder y en caso de ser así, materializar los efectos de reposición o indemnización de las Peticiones, Quejas y Reclamos.

Es responsabilidad de los Usuarios interponer las Peticiones, Quejas y Reclamos dentro de los tiempos hábiles establecidos por la Ley.

4. GENERALIDADES

El usuario puede radicar sus Peticiones, Quejas o Reclamos por medio físico mediante formulario que puede conseguir en las instalaciones de PREMIER GLOBAL SERVICE SAS, telefónico mediante el acompañamiento de la persona encargada de atender y recepcionar estas solicitudes y/o por medio de la página web www.premierglobalservice.co, obteniendo

| | | |
|---|--|--|
|  <p>Código Postal 110911</p> | <p>MANUAL</p> <p>MANUAL PROCEDIMIENTOS DE PETICIONES, QUEJAS O RECLAMOS Y RECURSOS (PQR) Y SOLICITUDES DE INDEMNIZACIÓN</p> | <p>Código: PGS-O-M-MPPQRSI Versión: 3 Página: 2 de 7</p> |
|---|--|--|

en cualquier de los anteriores casos el CUN – Código único Numérico con el cual puede realizar seguimiento y verificar respuesta a su solicitud.

5. DEFINICIONES

Base de datos: Conjunto de datos personales de los usuarios operadores postales, almacenados sistemáticamente para su posterior uso. La información que en ellas se contiene debe manejarse confidencialmente por parte de los operadores de los servicios postales, tal como lo dispone la Ley 1266 de 2008 y las normas que lo modifiquen o sustituyan, y solamente podrá ser requerida por autoridad judicial.

Contrato de prestación del servicio postal: Acuerdo de voluntades celebrado entre el remitente y el operador de servicios postales, para el desarrollo de las actividades de recepción, clasificación, transporte y entrega al destinatario de objetos postales. El acuerdo puede ser verbal o escrito, es de ejecución instantánea y por norma general es oneroso. Cuando el contrato sea escrito, deberá ser elaborado con letra no inferior a tres (3) milímetros.


Código Único Numérico - CUN: 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.

Guía: Documento expedido y diligenciado por los operadores postales de mensajería expresa y de mensajería 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 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.

Prueba de admisión: Documento expedido y diligenciado por los operadores de servicios postales de pago, en el cual constaran unos elementos mínimos que permitan la completa identificación y trámite del servicio postal.

Prueba de entrega: Documento expedido y diligenciado por los operadores de servicios postales de Mensajería Expresa, Mensajería especializada, Servicios Postales de Pago y

| | | |
|---|--|--|
|  <p>Código Postal 110911</p> | <p>MANUAL</p> <p>MANUAL PROCEDIMIENTOS DE PETICIONES, QUEJAS O RECLAMOS Y RECURSOS (PQR) Y SOLICITUDES DE INDEMNIZACIÓN</p> | <p>Código: PGS-O-M-MPPQRSI Versión: 3 Página: 3 de 7</p> |
|---|--|--|

Servicios de Correo Certificado, en el cual se hace constar la fecha, hora de entrega e identificación de quien recibe un objeto postal por parte del operador de servicios postales.


Recurso de reposición: Cualquier manifestación de inconformidad del usuario respecto de la decisión del operador, expresada ante éste 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: 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 el operador deberá remitirlo a la Superintendencia de Industria y Comercio (SIC) para que ésta lo resuelva.

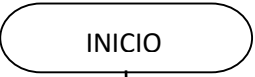
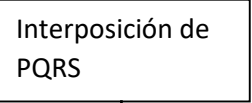
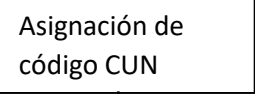
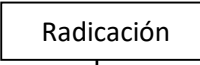
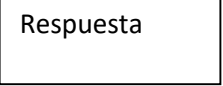
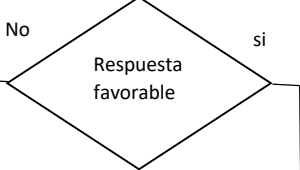
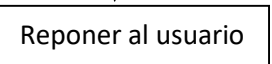

Solicitud de Indemnización: Solicitud que hace el usuario para que el operador del servicio postal le reconozca el pago de las indemnizaciones consagradas en el artículo 25 de la Ley 1369 de 2009.

Solicitud de reexpedición: Solicitud que presenta el remitente ante el operador postal, después de admitido el objeto postal, pero antes de su entrega al destinatario, con el fin de modificar el destinatario o su dirección. La reexpedición generará el cobro de la tarifa respectiva.

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

| | | |
|---|---|--|
|  <p>Código Postal 110911</p> | <p>MANUAL</p> <p>MANUAL PROCEDIMIENTOS DE PETICIONES, QUEJAS O RECLAMOS Y RECURSOS (PQR) Y SOLICITUDES DE INDEMNIZACIÓN</p> | <p>Código: PGS-O-M-MPPQRSI Versión: 3 Página: 4 de 7</p> |
|---|---|--|

6. FLUJOGRAMA DEL PROCEDIMIENTO

| ACTIVIDAD | DESCRIPCION DEL PROCEDIMIENTO | ENCARGADO | REGISTRO |
|---|--|------------------------|-------------------------|
|  | Inicio del procedimiento | | |
|  | El usuario interpone una PQR o Solicitud de Indemnización por medio físico, telefónico o página Web. | Usuario | Registro CUN Pagina Web |
|  | El sistema asigna el código único Numérico (CUN) | Usuario Aplicativo Web | Aplicativo Web |
|  | La PQR queda radicada y el sistema envía una copia de la misma al correo electrónico del usuario | Aplicativo Web | Aplicativo Web |
|  | El usuario recibe la respuesta referente a la Petición, Queja Reclamo o Solicitud de Indemnización en un plazo no mayor a 15 días. | usuario | Correo electrónico |
|  | Se procede a evaluar la PQRS de acuerdo a los hechos y documentos soportados a fin de establecer la favorabilidad hacia el usuario. | Personal empresa | Correo interno |
|  | Si la respuesta aplica petición favorable para el usuario se tiene un plazo legal de 72 horas para materializar los efectos y se procede a realizar la reposición. | Personal empresa | E-mail Consignación |
|  | Fin Y Cierre Del Caso | | |




Código Postal 110911

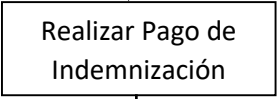

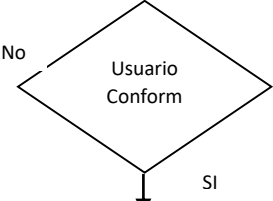
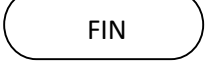
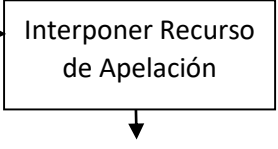
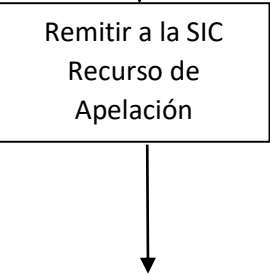

MANUAL


**MANUAL PROCEDIMIENTOS DE PETICIONES,
QUEJAS O RECLAMOS Y RECURSOS (PQR) Y
SOLICITUDES DE INDEMNIZACIÓN**

Código: PGS-O-M-MPPQRSI
Versión: 3
Página: 5 de 7

| | | | |
|--|---|-------------------------------|--------------------------------------|
| | <p>La repuesta de la empresa es negativa para reposición y el usuario está conforme.</p> | <p>Usuario empresa</p> | <p>E-mail Web Telefónico</p> |
| | <p>Cierre del caso</p> | | |
| | <p>La repuesta de la empresa es negativa para reposición y el usuario NO está conforme, procede a instaurar un recurso de reposición, dentro del tiempo permitido no mayor a 15 días.</p> | <p>Usuario</p> | <p>E-mail Web Telefónico</p> |
| | <p>Se procede a evaluar el recurso de reposición verificando los hechos y documentos soportados a fin de establecer la favorabilidad hacia el usuario.</p> | <p>Personal (empresa)</p> | <p>Archivo Interno</p> |
| | <p>La empresa da respuesta al usuario acerca del Recurso de Reposición en el tiempo permitido legalmente de 10 días hábiles siguientes.</p> | <p>Personal (empresa)</p> | <p>E-mail Web Telefónico</p> |
| | <p>El usuario recibe la respuesta referente al Recurso de Reposición.</p> | <p>Usuario</p> | <p>E-mail Web Telefónico</p> |
| | <p>Verificar la favorabilidad del recurso de reposición hacia el usuario</p> | <p>Personal (empresa)</p> | <p>Archivo Interno</p> |

| | | |
|---|---|--|
|  <p>Código Postal 110911</p> | <p>MANUAL</p> <p>MANUAL PROCEDIMIENTOS DE PETICIONES, QUEJAS O RECLAMOS Y RECURSOS (PQR) Y SOLICITUDES DE INDEMNIZACIÓN</p> | <p>Código: PGS-O-M-MPPQRSI Versión: 3 Página: 6 de 7</p> |
|---|---|--|

| | | | |
|---|---|---------------------------|---------------------------------------|
|  | <p>Si la respuesta aplica petición favorable para el usuario se procede a realizar el pago de la indemnización.</p> | <p>Personal (empresa)</p> | <p>Consignación Transferencia</p> |
|  | <p>Fin Y Cierre Del Caso</p> | | |
|  | <p>Si la respuesta no aplica petición favorable para el usuario pero se siente conforme con la respuesta se cierra el caso y se da por finalizado el proceso de la solicitud.</p> | <p>Usuario</p> | <p>E-mail Web Telefónico</p> |
|  | <p>Fin Y Cierre Del Caso</p> | | |
|  | <p>Si la respuesta no aplica petición favorable para el usuario y a la vez no se siente conforme con la respuesta, el usuario tiene un tiempo permitido legalmente de 10 días hábiles para interponer Recurso de Apelación.</p> | <p>Usuario</p> | <p>SIC</p> |
|  | <p>Se Remite el Recurso de Apelación a la SIC en el tiempo permitido legalmente de 5 días hábiles siguientes.</p> <p>La SIC es la entidad intermediaria para dar respuesta definitiva a favor o no del usuario y cierre del caso, al igual es la entidad encargada de informar y/o remitir la respuesta al usuario.</p> | <p>SIC</p> | <p>SIC</p> |
|  | <p>Fin del Procedimiento</p> | | |

| | | |
|---|---|--|
|  <p>Código Postal 110911</p> | <p style="text-align: center;">MANUAL</p> <p style="text-align: center;">MANUAL PROCEDIMIENTOS DE PETICIONES, QUEJAS O RECLAMOS Y RECURSOS (PQR) Y SOLICITUDES DE INDEMNIZACIÓN</p> | <p>Código: PGS-O-M-MPPQRSI Versión: 3 Página: 7 de 7</p> |
|---|---|--|

7. DOCUMENTOS RELACIONADOS

Resolución 3038 de 2011 CRC
Circular única SIC, Título 3, Capítulo 2 y 3
Resolución CRC 5587 de 2019