

	PROCEDIMIENTO DE QUEJAS Y RECLAMOS	Código: PPS-001
		Versión: 5
		Fecha: 12/11/2013

1. OBJETIVO


Identificar, dar solución y describir el tratamiento de las peticiones, Quejas, reclamos, sugerencias y solicitudes de indemnizaciones presentados por los usuarios del servicio, conforme a la normatividad establecida.

2. ALCANCE

Todos los procesos de prestación del servicio de mensajería.

3. DEFINICIONES

- a) **Reclamante:** Persona natural o jurídica que presenta la reclamación por una presunta falla en el servicio postal. Tanto el remitente como el destinatario de un envío postal se encuentran legitimados para efectuar el reclamo. Cabe anotar que cualquier persona tiene derecho a reclamar por otra, siempre y cuando demuestre un interés legítimo.
- b) **Remitente:** Persona que hace el envío postal.
- c) **Destinatario:** Persona a quien va dirigido el envío postal.
- d) **Petición:** Entiéndase por Petición la solicitud mediante la cual toda persona puede acudir ante las autoridades para que dentro de los términos que defina la Ley, se expida un pronunciamiento oportuno.
- e) **Queja:** Manifestación verbal o escrita de insatisfacción hecha por una persona natural o jurídica, o su representante, con respecto a la conducta o actuación de un funcionario de TEMPO EXPRESS S.A.S.
- f) **Reclamo:** Manifestación verbal o escrita de insatisfacción hecha por una persona natural o jurídica sobre el incumplimiento o irregularidad en los procesos o trámites establecidos por la empresa, o en las características de los servicios ofrecidos.
- g) **Sugerencia:** Es un consejo o propuesta que formula un usuario o Institución, para el mejoramiento de los servicios de TEMPO EXPRESS S.A.S.
- h) **Indemnización:** Es una compensación que alguien pide y eventualmente puede recibir por daños o deudas de parte de otra persona o entidad.
- i) **Usuario:** Persona o institución que recibe un bien o un servicio.

	PROCEDIMIENTO DE QUEJAS Y RECLAMOS	Código: PPS-001
		Versión: 5
		Fecha: 12/11/2013

j) **PQRS:** Corresponde a la abreviatura de Peticiones, Quejas, Reclamos y Sugerencias.

4. PROCEDIMIENTO:

ETAPA		DESCRIPCIÓN	RESPONSABLE	REGISTRO
1	Recepción de Peticiones, quejas, reclamos	Recepcionar las PQR que se presentan por parte de los clientes y/o usuarios. Se pueden presentar mediante llamadas que realiza el cliente y/o usuario a la organización, por medio de cartas, llamadas, e-mails, las mismas serán dirigidas al funcionario encargado para ello; este debe diligenciar el formato de Recepción de Quejas .	Auxiliar Operativo	Formato de Quejas y Reclamos
2	Recepción de solicitudes de Indemnización.	Las solicitudes de indemnización por la pérdida, expoliación o avería, deberán presentarse por el usuarios remitentes dentro de los diez (10) días calendario siguientes a la recepción por parte del operador del objeto postal para servicios nacionales y seis (6) meses para internacionales, siempre que no haya sido entregado al destinatario. Para usuario destinatario el tiempo será de cinco (5) días hábiles una vez recibido.		Formato de Quejas y Reclamos
3	Tratamiento	Identificar y analizar las PQR del usuario y darle respuesta a lo manifestado en las mismas.		Formato de Quejas y Reclamos



PROCEDIMIENTO DE QUEJAS Y RECLAMOS

Código: PPS-001

Versión: 5

Fecha: 12/11/2013

ETAPA	DESCRIPCIÓN	RESPONSABLE	REGISTRO
4	Tiempo de Respuesta		
	A partir de la fecha de radicación de la PQR y las solicitudes de Indemnización, se resolverán dentro de los quince (15) días hábiles siguientes. Este término podrá ampliarse si hay lugar a prácticas de pruebas, situación que deberá ser informada al usuario, de conformidad con lo establecido en el Código Contencioso Administrativo.		
5	Notificación		Carta- email
	La decisión inicial se hará mediante comunicación escrita enviada a la dirección física y/o correo electrónico suministrado por el usuario.		
6	Seguimiento		
	Se realiza un seguimiento buscando la causa principal de esta queja o reclamo.		

5. DISPOSICIONES GENERALES

- Constitución Política de Colombia 1991, Artículo 23.
- Código Contencioso Administrativo, Decreto 1 de 1984 el cual reforma el Código contencioso Administrativo.
- Ley 1369 del 30 de Diciembre de 2009 artículo 25, 32 y 33
- Resolución 3038 de Abril 4 de 2011 artículos 21 al 35.

Control de Cambios

Versión	Fecha	Descripción de cambios	Responsable del Cambio
1	09/12/2005	Edición del documento	Rodrigo Espitia



PROCEDIMIENTO DE QUEJAS Y RECLAMOS

Código: PPS-001

Versión: 5

Fecha: 12/11/2013

2	26/12/2006	Se especificó en la etapa 3 y 4 que se levantara una acción de mejora cuando las quejas sean justificadas. En la etapa de recepción de quejas se describieron los medios o canales por los cuales se pueden presentar las quejas y reclamos.	Rodrigo Espitia
3	21/01/2008	Se modificaron las etapas 3 y 4 enfocado a determinar la necesidad de levantar una no conformidad.	Rodrigo Espitia
4	27/09/2011	Se modifica el responsable de la actividad cuatro de Jefe de Oficina por Director Nacional de operaciones.	Paola Herrera
5	12/11/2013	Actualización del ítem 4 (procedimiento), inclusión del ítem 4 disposiciones generales.	Paola Herrera

APROBADO POR:

CARLOS DAGER LEQUERICA

GERENTE GENERAL