	<b>INSTRUCTIVO PQR'S E INDEMNIZACIONES</b>	<b>Proceso</b>	Gestión Integral
		<b>Proyecto</b>	General
		<b>Versión</b>	24 agosto 2021

## 1. OBJETIVO

Establecer las actividades para servicio al cliente, respuesta a PQR's y trámite de las indemnizaciones de los clientes de CIMAD INGENIERIA COLOMBIA S.A.S.

## 2. ALCANCE

Aplica a los Procesos de Lectura y Reparto, Servicio al Cliente, Contabilidad y Tesorería.

## 3. RESPONSABLES

Los responsables del cumplimiento de este procedimiento son coordinador de lectura y reparto, supervisores, coordinador de servicio al cliente, auxiliares contable y tesorero.

## 4. NORMAS

### Generalidades en Servicio al Cliente


- Entregar información fiable y completa a los clientes que soliciten cualquier servicio prestado por CIMAD INGENIERIA COLOMBIA S.A.S.
- Informar al cliente las situaciones de contingencia y las posibles alternativas de manejo dentro de lo establecido por CIMAD INGENIERIA COLOMBIA S.A.S.
- Darles un trato a todos los clientes de forma amable, respetuosa, oportuna y completa
- Prestar atención preferencial a infantes, personas con algún tipo de discapacidad, mujeres gestantes, adultos mayores y veteranos de la Fuerza Pública.
- En caso de clientes con ANS, se tendrá en cuenta lo establecido en dicho acuerdo.

### Servicio al cliente en Oficinas administrativas

- La recepción y atención de PQRS por escrito, por correo electrónico de servicio al cliente y por la página web; se encuentra liderada por el responsable de Servicio al Cliente.
- El responsable de Servicio al Cliente debe generar los indicadores de PQRS relacionados con:
  - Cantidades mensuales.
  - Tipos de PQRS de mayor participación.
  - Vehículos y empleados con mayor participación en tipos de PQRS.
  - Tiempos de respuesta de PQRS y satisfacción del Cliente con el resultado notificado al mismo.
- El responsable de Servicio al Cliente debe reportar a la Gerencia General los indicadores de PQRS, para que se tomen las acciones correctivas.

### Generalidades para PQRS e Indemnizaciones

- Toda PQR puede ser solicitada por el remitente del objeto postal. En el caso que lo decida el remitente, puede ceder los derechos de reclamación al destinatario por escrito.
- Toda PQR podrá ser radicada por la pérdida, expoliación o avería, de los envíos por parte del **remitente** dentro de los diez (10) días calendario siguiente al conocimiento de la novedad para pérdida o a la recepción del envío para expoliación o avería.
- Toda PQR por expoliación o avería deberán ser presentadas por el usuario **destinatario**, dentro de los cinco (5) días hábiles siguientes al recibo del objeto postal.
- Para toda PQR opera el mecanismo de silencio administrativo positivo, si pasados 15 días

	<b>INSTRUCTIVO PQR'S E INDEMNIZACIONES</b>	<b>Proceso</b>	Gestión Integral
		<b>Proyecto</b>	General
		<b>Versión</b>	24 agosto 2021


hábiles de su radicación no ha habido respuesta por parte de CIMAD INGENIERIA COLOMBIA S.A.S.

- El remitente o destinatario que haya recibido una indemnización podrá voluntariamente devolverla cuando aparezca el objeto postal y una vez reintegre el dinero le será entregado el respectivo envío.
- En caso de que el cliente no se encuentre satisfecho con la respuesta dada por CIMAD INGENIERIA COLOMBIA S.A.S., podrá interponer el recurso de reposición y en subsidio de apelación ante la SIC. Para el recurso de reposición máxima dentro de los 10 días hábiles posteriores a la respuesta recibida de CIMAD INGENIERIA COLOMBIA S.A.S. Para el de subsidio de apelación, máximo dentro de los (5) cinco días calendario posterior a la respuesta recibida al recurso de reposición por parte de CIMAD INGENIERIA COLOMBIA S.A.S.
- Toda PQR debe ser respondida al usuario antes de 15 días hábiles posteriores a su solicitud. Este término podrá ampliarse si hay lugar a la práctica de pruebas, situación que deberá ser informada al usuario; antes de cumplirse el plazo para la respuesta.
- Toda Indemnización debe ser pagada al usuario antes de 30 días hábiles posteriores a la aceptación del pago por parte del cliente. En los casos en los cuales el cliente interponga un recurso de reposición o en subsidio apelación; la indemnización debe ser pagada dentro de los 60 días hábiles siguientes a la presentación de la solicitud.
- El registro de la PQR debe tener la siguiente información:
  - Tipo de documento de identidad
  - Número de documento de identidad
  - Primer apellido
  - Segundo apellido
  - Nombres completos
  - Correo electrónico de contacto
  - Dirección de contacto
  - Teléfono de contacto fijo
  - Teléfono celular de contacto
  - Tipo de PQR:
- Para envíos, si es Avería (daño al objeto postal), Pérdida (extravío del objeto postal) o Expoliación (hurto parcial al objeto postal o a uno de sus componentes) u otro y determinar cuál.
  - Número de guía: Digite el prefijo y número del documento generado como respaldo por el servicio adquirido con CIMAD INGENIERIA COLOMBIA S.A.S., digite las letras del prefijo y el numero consecutivo que encuentra en el soporte del servicio adquirido.
  - Descripción de la PQR indicando la situación presentada
  - Al finalizar y enviar la PQR exclusivamente para Quejas y Reclamos de servicios de mensajería el sistema le asignará un radicado con el cual el cliente puede hacer seguimiento a su caso.
- Para CIMAD INGENIERIA COLOMBIA S.A.S.no aplica el CUN, teniendo en cuenta que los clientes son corporativos y aplica el Acuerdo de Niveles de Servicio establecido con el cliente.
- Para los tipos de PQR por peticiones, quejas o reclamos y recursos diferentes a mensajería **no aplica el CUN.**

### **Radicación de PQR'S**

Página Web

- Dirección [www.cimad.com.co](http://www.cimad.com.co)

	<b>INSTRUCTIVO PQR´S E INDEMNIZACIONES</b>	<b>Proceso</b>	Gestión Integral
		<b>Proyecto</b>	General
		<b>Versión</b>	24 agosto 2021

- Horario de atención: 24 horas, el tiempo de trámite inicia a partir del día hábil siguiente al ingreso de la PQRS a través del diligenciamiento del formulario disponible y asignación del radicado en los casos que aplique.

#### Llamada a servicio al cliente

- El cliente informa los datos requeridos al responsable de Servicio al Cliente, quien ingresa la PQR en el sistema de información. Asigna el radicado en los casos que aplique y le informa éste al cliente.
- La línea de atención está disponible es 602-7330860 de lunes a viernes de 8:00 a.m. a 12:00 p.m. y de 2:00 p.m. a 6:00 p.m. Así mismo los sábados de 8:00 a.m. a 12:00 pm.

#### Radicación PQR´S físico

- En las sedes de CIMAD el cliente puede radicar su PQR´s y debe ser enviado el mismo día a Servicio al Cliente al correo electrónico [pqr@cimad.com.co](mailto:pqr@cimad.com.co) para el trámite correspondiente. El responsable de servicio al cliente asigna el radicado en los casos que aplique y le informa el mismo al cliente; vía correo electrónico, telefónico o celular. En el mismo formato se debe dejar registro de los intentos de comunicación realizados al cliente, con la fecha y hora correspondiente.
- El tiempo de respuesta al cliente inicia a partir del siguiente día hábil de radicación de la PQR.

#### Envío de solicitud de PQRS por correo electrónico


- El cliente diligencia en el cuerpo del correo los datos requeridos en el formulario de PQR´S y lo dirige al correo [pqr@cimad.com.co](mailto:pqr@cimad.com.co)
- El responsable de servicio al cliente ingresa la PQR´S en el sistema de información y le asigna el radicado en los casos que aplique y le informa al cliente; vía correo electrónico, telefónico o celular. En el mismo formato se debe dejar registro de los intentos de comunicación realizados al cliente, con la fecha y hora correspondiente.

#### Trámite de peticiones

- Solicitud de información: Si la petición es referente a una solicitud de información sobre un servicio no se registra como PQR y el responsable de servicio al cliente debe dar una solución inmediata al cliente.
- Petición de cambio de servicio: Si la petición hace referencia a cambio del servicio contratado esta debe registrarse en el módulo PQR´S e informar este requerimiento para que se ejecute de inmediato.
- Felicitación / recomendación: Se reciben del cliente y se lleva registro de las mismas de manera informativa.
- Nota: Ninguno de estos trámites genera radicado.

#### Trámite de queja o recurso

- Si la PQR´S corresponde a una Queja ó Reclamo ó Recurso, esta se asigna por parte de Servicio al cliente
- La asignación se realiza según el siguiente esquema:
  - Para mensajería: Según el último movimiento de la guía donde se realizó este y en caso de no tener movimientos, se canaliza a donde se originó el envío.

	<b>INSTRUCTIVO PQR'S E INDEMNIZACIONES</b>	<b>Proceso</b>	Gestión Integral
		<b>Proyecto</b>	General
		<b>Versión</b>	24 agosto 2021

### Investigación Queja o Recurso

- El Supervisor de Lectura y Reparto debe realizar la respectiva investigación de las PQR'S que le sean asignadas y debe asegurar el acceso a la información e intervención de los procesos para evitar que se repita y mejorar la novedad encontrada.
- La investigación de una PQR'S se debe realizar por orden de llegada (primero en entrar, primero en atender).
- La investigación debe realizarse en un término máximo de 48 horas hábiles.

### Respuesta queja o recurso

Para emitir respuesta de quejas o recursos el responsable de Servicio al Cliente debe:


- Analizar los resultados de la Investigación.
- Verificar que en la investigación se incluyeron todos los puntos definidos en el presente instructivo.
- Verificar la consistencia de la respuesta con los datos obtenidos durante la investigación, teniendo en cuenta para mensajería las pruebas de entrega y los registros en los sistemas de información.
- Identificar las obligaciones legales de la compañía ante la PQR; si se debe indemnizar realizar el cálculo de las indemnizaciones de acuerdo con el siguiente esquema:
  - Para mensajería expresa envíos entre 0.1 y 5 kilos.
  - Acorde con el Título VI derechos y deberes de los usuarios Artículo 25 de la Ley 1369. En el servicio de mensajería expresa, la indemnización por pérdida, expropiación o avería será de cinco (5) veces el valor de la tarifa pagada por el usuario, hasta un máximo de un (1) salario mínimo mensual vigente, más el valor asegurado del envío.
- Si derivado del análisis se identifica que la investigación es NO CONFORME se devuelve el caso al Coordinador de Lectura y Reparto que dio la respuesta, especificando las dudas y los temas en que se debe dar más claridad. La Agencia tiene un (1) día hábil para emitir el concepto con los ajustes correspondientes.
- Elaborar la respuesta al cliente con la siguiente información:
  - Resumen de los hechos en que se fundamenta la PQR o solicitud de indemnización.
  - La descripción detallada de las acciones realizadas por CIMAD para la verificación de los hechos.
  - Los fundamentos jurídicos, técnicos y/o económicos de la decisión.
  - Los recursos que proceden contra la decisión.
  - Forma y plazo para la interposición de los recursos.

La respuesta es avalada por la Coordinación de Lectura y Reparto y va con la firma del responsable de Servicio al Cliente.

### Radicada respuesta al cliente

- Con la respuesta avalada, el responsable de Servicio al Cliente envía respuesta al cliente
- Se hace seguimiento que la respuesta haya sido recibida por el cliente.
- Si no se logra la entrega de la respuesta al cliente, se deben buscar los mecanismos para ponerse en contacto con el mismo y asegurar la entrega de la respuesta a su PQR's.
- Publicación de edictos.

### Pago Indemnización

	<b>INSTRUCTIVO PQR'S E INDEMNIZACIONES</b>	<b>Proceso</b>	Gestión Integral
		<b>Proyecto</b>	General
		<b>Versión</b>	24 agosto 2021

La forma de pago de la indemnización se realiza acorde con la siguiente política:

- Será de cinco (5) veces el valor de la tarifa pagada por el usuario, más el valor asegurado del envío (Si aplica) previa autorización de la Gerencia General.
- Para el caso de facturas o documentos cuyo peso es inferior a 200 gramos, se pactará la reimpresión de la factura en máximo un (1) día y se hará la distribución por mensajería nuevamente sin incurrir en costos de flete.
- El responsable de Servicio al cliente realizará el pago y cerrará el caso.
- Todo pago se realizará a través de transferencia electrónica a la cuenta del remitente o destinatario.
- El responsable realiza el cierre de la PQR diligenciando la fecha en la cual el cliente recibió el pago de la indemnización y/o la respuesta del caso.

#### **No reclamo de indemnización**

- En caso que el cliente no reclame la indemnización en un plazo máximo de 20 días calendario el coordinador del área de lectura y reparto de facturación debe retornar a la Sede de Buga todos los soportes enviados para legalizar el pago de la indemnización al cliente.
- El responsable de Servicio al Cliente debe registrar la PQR'S en estado cerrada y en indemnización el estado: "aprobado, cliente no reclama indemnización".

#### **Recuperación de costos**


- En caso de que la investigación arroje responsabilidad de algún empleado, Gestión Humana procede a realizar la recuperación de los dineros correspondientes mediante, firma de descuento sobre salario para empleados

#### **Recurso de reposición**

- Si el recurso de reposición es por:
  - No conformidad en la respuesta por negación.
  - No conformidad en el monto a indemnizar.
- La Gerencia General es la instancia encargada de dar una solución definitiva al caso.
- En el formato de respuesta por modo escrito físico o por correo, se le debe solicitar al cliente que indique si desea hacer uso o no del recurso de apelación.
- Para la respuesta por medio verbal (registro de la llamada), se debe dejar registro de si el cliente escogió hacer uso o no del recurso de apelación y mantener la base de datos disponible para consulta por lo menos durante 6 meses calendario a partir de esta confirmación.

#### **Recurso en subsidio de apelación**

- El recurso de apelación es atendido por la Superintendencia de Industria y Comercio como autoridad encargada de la protección de los usuarios y consumidores.
- El encargado de Servicio al Cliente debe consolidar todo el expediente del caso y enviarlo a la SIC cuando esta lo solicite.

	<b>INSTRUCTIVO PQR´S E INDEMNIZACIONES</b>	<b>Proceso</b>	Gestión Integral
		<b>Proyecto</b>	General
		<b>Versión</b>	24 agosto 2021

- Este recurso opera en simultánea con el de reposición cuando el cliente no se encuentre conforme con la repuesta y/o indemnización definida e informada por CIMAD para su queja o reclamo.
- Esta se considera la última instancia posible de reclamo del cliente y se debe acatar la decisión establecida por la SIC.

#### **Preservación de los documentos y registros**


- Los expedientes de las PQR´S atendidas deben preservarse de forma cronológica asegurando que los mismos se encuentren disponibles mínimos un (1) año.

#### **4. LEXICO**

- **MENSAJERÍA:** Servicio postal especializado de transportes de objetos postales hasta 5 kilos, considerado un servicio público de acuerdo con la ley 1369 de 2009.
- **PQRS:** Sigla que significa Petición, Queja o reclamo, recurso y sugerencia.
- **PETICIÓN:** Cualquier solicitud de servicios o de información asociada a la prestación de los mismos o cualquier manifestación verbal o escrita del usuario, mediante el cual se solicite ante el proveedor algún derecho derivado del contrato o inherente a él. Cualquier Petición o Queja podrá presentarse máximo dentro de los diez (10) días siguientes contados a partir de la fecha de entregado prestados los servicios.
- **QUEJA O RECLAMO:** Es cualquier manifestación verbal o escrita de inconformidad asociada condiciones en que se ha prestado o dejado de prestar algún servicio, asociado a la calidad en la atención al usuario.
- **RECURSOS:** Es cualquier requerimiento posterior que puede realizar el cliente frente a la decisión de su Petición o Queja. El cliente puede presentar estos recursos dentro de los siguientes diez (10) días hábiles contados a partir de haber recibido respuesta a su requerimiento. Si lo elige, puede presentar recurso de reposición o recurso de reposición en subsidio de apelación, los cuales se definen como:
- **RECURSO DE REPOSICIÓN:** Es cualquier manifestación de inconformidad del usuario respecto de la decisión tomada por el proveedor frente a una petición o queja, expresada ante el proveedor para que éste mismo aclare, modifique o revoque dicha decisión. Recuerde que cualquier Petición o Queja podrá presentarse máximo dentro de los diez (10) días siguientes contados a partir de la fecha de respuesta de la PQR de parte de CIMAD.
- **RECURSO DE REPOSICIÓN EN SUBSIDIO DE APELACIÓN:** Es cualquier manifestación de inconformidad del usuario respecto de la decisión tomada por el proveedor, para ser presentada, revisada y decidida por la Superintendencia de Industria y Comercio –SIC-. Se presenta en subsidio y de manera simultánea al recurso de reposición, es decir, que, si el usuario así lo desea, presenta el recurso de reposición y, en caso que el proveedor confirme la negativa frente a las pretensiones del usuario, dicho proveedor deberá entregar el expediente completo a la SIC para que esta entidad lo revise y decida de fondo.
- **SITUACIÓN DE CONTINGENCIA:** Situación en la cual no se puede prestar el servicio en condiciones normales, por lo cual se requiere tomar una alternativa para prestarlo de ser posible en otras condiciones.

#### **5. ANEXOS**

- Anexo 1 Formato web PQR´S
- Anexo 2 Base de datos de PQR´S e indemnizaciones

	<b>INSTRUCTIVO PQR'S E INDEMNIZACIONES</b>	<b>Proceso</b>	Gestión Integral
		<b>Proyecto</b>	General
		<b>Versión</b>	24 agosto 2021

CONTROL DE CAMBIOS			
REVISIÓN	FECHA	APARTADO	MODIFICACIÓN
0			

FIRMAS		
	ELABORÓ	APROBÓ
FIRMA	<u>Original firmado</u>	<u>Original firmado</u>
NOMBRE	Ing. Marcela Terán Quintana	Ing. Jose Luis Serna
CARGO	Coordinadora SIG	Coordinador L y R