	DIRECCIÓN DE GESTIÓN ADMINISTRATIVA Y FINANCIERA	
	PQRS Y SOLICITUD INDEMNIZACIÓN OBJETOS POSTALES	Código: DGAF-PR-06
	VERSIÓN 3	Pág. 1 de 8

Contenido

1. OBJETIVO	1
2. APLICACIÓN	1
3. RESPONSABILIDAD.....	1
4. GLOSARIO	2
5. DOCUMENTOS RELACIONADOS	3
6. PARÁMETROS DE GESTIÓN.....	3
7. PROCEDIMIENTO	5
8. CONTROL DE CAMBIOS.....	8

1. OBJETIVO

Garantizar el proceso para tramitar PQRS¹ y realizar compensaciones, si a ello hubiere lugar, por envíos de objetos postales, teniendo en cuenta las políticas internas y la normatividad vigente, con el fin de brindar una respuesta oportuna a los clientes de MANDDE SAS.

2. APLICACIÓN

Todos los objetos postales enviados por los clientes de MANDDE SAS


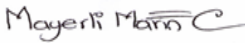

3. RESPONSABILIDAD


Este procedimiento es responsabilidad del Defensor del Usuario y de La Dirección Administrativa y financiera de **MANDDE**.

CLIENTE

- Comunicar las PQRS a MANDDE por medio de los canales que tiene habilitado para tal fin, las cuales deben ser presentadas por los usuarios remitentes dentro de los 10 días calendario para servicios nacionales y 6 meses para los servicios internacionales, en ambos casos contados a partir de la recepción del objeto postal por parte de operador y cinco (5) días hábiles siguientes al recibo del objeto postal para los destinatarios.
- Solicitar las indemnizaciones en caso de avería, expoliación o pérdida del objeto postal.

¹ **Peticiones, Quejas, Reclamos y Sugerencias:** Herramienta que nos permite conocer la opinión del cliente, para tener la oportunidad de fortalecer nuestro servicio, en el camino a la excelencia operativa y administrativa.

ELABORÓ	REVISÓ	APROBÓ
 Jairo A. Rincón T. Oficial de Cumplimiento	 Silvia Mayerli Marín Defensor del usuario	 Edilberto Rincón T. Presidente/ Gte. Gral.

	DIRECCIÓN DE GESTIÓN ADMINISTRATIVA Y FINANCIERA	
	PQRS Y SOLICITUD INDEMNIZACIÓN OBJETOS POSTALES	Código: DGAF-PR-06
	VERSIÓN 3	Pág. 2 de 8


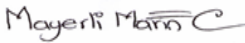

- Facilitar una dirección física o de correo electrónico válido para el envío de las comunicaciones.
- Facilitar la información solicitada por MANDDE con el fin de esclarecer los hechos.
- Abstenerse de enviar objetos de prohibido transporte.


MANDDE SAS

- Recibir, atender, tramitar y responder las PQRS presentadas por los usuarios.
- Registrar ante la SIC todas las PQRS interpuestas por el cliente.
- Comunicar el número CUN con el cual se registró la PQRS ante la SIC al cliente de manera escrita.
- Facilitar los canales necesarios para el cliente pueda interponer una PQRS de manera efectiva.
- Suministrar información precisa y actualizada sobre el procedimiento para la atención y trámite de PQRS y solicitudes de compensación.
- Establecer de manera clara, simple y gratuita los procedimientos internos para el trámite de PQRS.
- Asignar un Comité de Análisis de PQRS, estableciendo el tiempo necesario para tal fin.
- Dar información al cliente de una PQRS y facilitar los medios necesarios para ejercer su derecho a presentar inquietudes relacionadas con el servicio.
- Indemnizar a los usuarios en los casos de pérdida, expoliación o avería del objeto postal.
- Almacenar y mantener disponible para la consulta de los usuarios y autoridades de control y vigilancia toda la información de PQRS y solicitudes de indemnización por un término de 3 años contados desde la fecha de expedición.
- Responder por el incumplimiento en las condiciones del servicio prestado o por la pérdida, expoliación o avería del objeto postal según lo estipula la ley.

4. GLOSARIO

- **Avería:** evento en el cual se presenta daño parcial o total de los envíos transportados.
- **Expoliación:** apropiación de algo que pertenece a otra persona de forma violenta o injusta.

ELABORÓ	REVISÓ	APROBÓ
 Jairo A. Rincón T. Oficial de Cumplimiento	 Silvia Mayerli Marín Defensor del usuario	 Edilberto Rincón T. Presidente/ Gte. Gral.

	DIRECCIÓN DE GESTIÓN ADMINISTRATIVA Y FINANCIERA	
	PQRS Y SOLICITUD INDEMNIZACIÓN OBJETOS POSTALES	Código: DGAF-PR-06
	VERSIÓN 3	Pág. 3 de 8


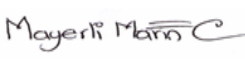

- **Faltante:** evento en el cual el número de piezas que contiene el envío llega incompleta.
- **Indemnización:** resarcir, reparar, compensar, un daño o perjuicio. De esta forma es el reconocimiento económico que se le hace al cliente MANDDE ante un daño de pérdida, avería o expoliación de la mercancía.
- **Pérdida:** deterioro o desgaste de bienes, bien sea por uso o por depreciación de los mismos.
- **PQRS:** Peticiones, Quejas, Reclamos y Solicitudes de los servicios de mensajería.
- **SIC.** Superintendencia de Industria y Comercio.
- **CUN.** Es un 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.


5. DOCUMENTOS RELACIONADOS

- Manual del usuario Eser, Alquimia.
- Todos los procedimientos de cada uno de los servicios ofertados por la compañía.
- Ley 1369 de 2009
- RPUPO 3038 de 2011
- Circular Única SIC


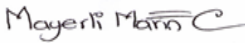

6. PARÁMETROS DE GESTIÓN


- Los intereses de los clientes tienen que anteponerse a los intereses de la compañía.
- Toda PQR o solicitud de indemnización debe ser atendida en un término un término de 15 días hábiles, a partir del día siguiente al recibo de la solicitud.
- Cualquiera de las áreas que responda una llamada, debe escuchar las inquietudes de los clientes y orientarlos hacia el proceso encargado de resolver la situación específica.
- El Defensor del Usuario genera el proceso administrativo y respuesta o resultado a PQRS.
- Los colaboradores del proceso administrativo serán los responsables de apoyar la gestión de las reclamaciones.
- Los colaboradores de Servicio al Cliente deberán informar oportunamente al cliente la ocurrencia del siniestro presentado y de pasar la información al Defensor del Usuario y posterior al proceso Administrativo para que inicie el procedimiento de una posible indemnización.

ELABORÓ	REVISÓ	APROBÓ
 Jairo A. Rincón T. Oficial de Cumplimiento	 Silvia Mayerli Marín Defensor del usuario	 Edilberto Rincón T. Presidente/ Gte. Gral.

	DIRECCIÓN DE GESTIÓN ADMINISTRATIVA Y FINANCIERA	
	PQRS Y SOLICITUD INDEMNIZACIÓN OBJETOS POSTALES	Código: DGAF-PR-06
	VERSIÓN 3	Pág. 4 de 8

- Todo proceso de PQRS e indemnización debe ser registrado en formato o base de datos, para llevar el control hasta lograr acuerdo con el cliente, según las disposiciones de ley postal y las establecidas por la compañía para los no postales.
- Todo gasto por proceso indemnizatorio debe ser registrado en proceso contable, si éste es asumido por MANDDE.
- Toda Guía debe contar con valor declarado, para definir la responsabilidad de MANDDE.
- Las notificaciones se realizarán utilizando los mecanismos autorizados y bajo los parámetros que los entes de control establezcan, incluido el Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo.
- Toda PQRS y solicitud de indemnización se gestionará por Defensor del Usuario.
- Las PQRS de objetos postales se atenderán dentro de los parámetros, términos y tiempos establecidos en el RPUPO 3038.
- Se asignará un Código Único Numérico CUN a cada PQRS.
- El cliente podrá interponer una PQRS en cualquiera de los medios que MANDDE tiene disponibles para tal fin.
- A partir de la fecha de la radicación de la PQRS, MANDDE cuenta con quince (15) días hábiles para responder.
- Pasados los quince (15) días hábiles, en el evento de que MANDDE no haya dado ningún tipo de respuesta, avance o solicitud de tiempo, operará el Silencio Administrativo Positivo, a favor de la pretensión del cliente.
- En caso que MANDDE requiera que el cliente facilite pruebas adicionales a las presentadas en la PQRS, el plazo se amplía hasta por quince (15) días hábiles más, para su análisis.
- MANDDE deberá comunicar por escrito a una dirección física o al correo electrónico la radicación de la PQRS.
- En caso de que MANDDE solicite pruebas o información adicional a la presentada en la PQRS y si han pasados 60 días calendario y el cliente no envíe la información solicitada, MANDDE podrá cerrar y negar la PQRS.
- En caso que el cliente presente no conformidad con la respuesta ofrecida por MANDDE a su PQRS, podrá interponer recurso de reposición, para lo cual cuenta con diez (10) días hábiles.

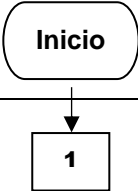
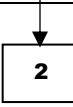
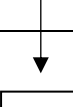

ELABORÓ	REVISÓ	APROBÓ
 Jairo A. Rincón T. Oficial de Cumplimiento	 Silvia Mayerli Marín Defensor del usuario	 Edilberto Rincón T. Presidente/ Gte. Gral.

	DIRECCIÓN DE GESTIÓN ADMINISTRATIVA Y FINANCIERA	
	PQRS Y SOLICITUD INDEMNIZACIÓN OBJETOS POSTALES	Código: DGAF-PR-06
	VERSIÓN 3	Pág. 5 de 8


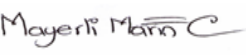

- En caso que la respuesta por MANDDE dada al recurso de reposición no satisfaga al cliente, tiene la opción de interponer recurso de apelación ante la SIC.
- En caso que la indemnización MANDDE expedirá una nota crédito al cliente por el valor resultante de la evaluación de la PQRS.
- El Comité de Análisis de PQRS deberá actuar de manera imparcial y ética al momento de analizar y dar respuesta a los casos.
- Ninguno de los integrantes del Comité de Análisis de PQRS podrá recibir enmiendas con el fin de alterar el resultado de una PQRS.

Nota: MANDDE no será responsable de incumplimiento en las condiciones de prestación del servicio postal, por pérdida, expoliación o avería del objeto postal, en los siguientes casos²:


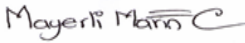

7. PROCEDIMIENTO

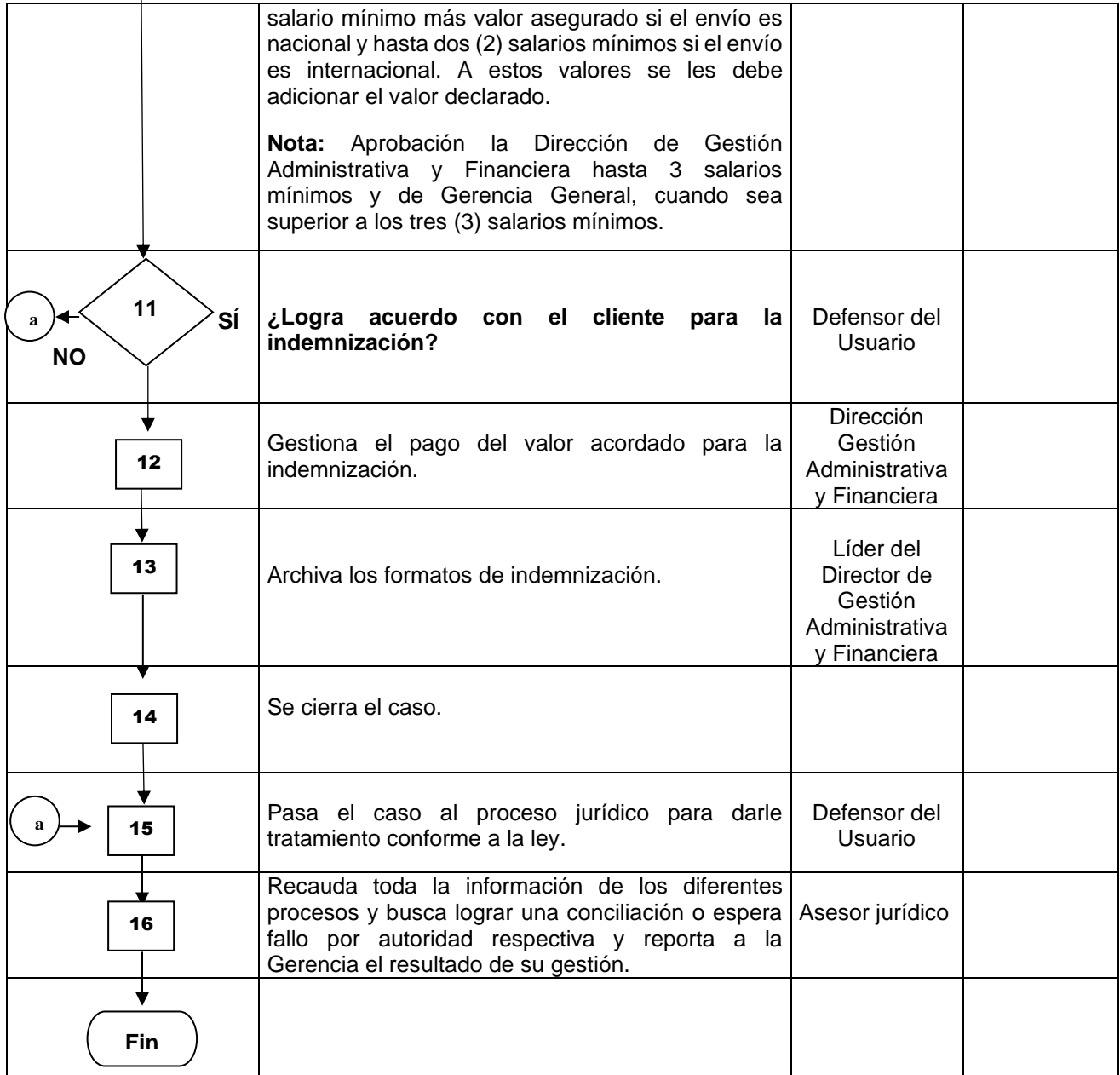
DIAGRAMA	DESCRIPCIÓN	RESPONSABLE	FORMATO
			
	Se presenta PQRS o siniestro y el cliente remitente o destinatario interpone reclamación por cualquiera de los medios dispuestos para tal fin.	Cliente	
	Debe identificar los envíos siniestrados, haciendo seguimiento en Alquimia, para marcarlos como siniestro en el sistema.	Encargado de Servicio al Cliente	
	Informa por escrito (medio electrónico o físico) a los clientes afectados, la novedad presentada con sus envíos, para dar curso a la PQRS.	Encargado de Servicio al Cliente	


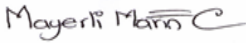

² 1. Fuerza mayor o caso fortuito. 2. Incautación o decomiso mediante procedimientos de ley. 3. Imprecisión en la información suministrada. 4. Cuando remitente presente reclamación fuera del término de diez (10) días calendario para servicios nacionales y seis (6) meses para los servicios internacionales, en ambos contados a partir de la recepción del objeto postal por parte del Remisor Postal. 5. Cuando el usuario destinatario no presentó reclamación por expoliación o avería dentro de los cinco (5) días hábiles siguientes al recibo del objeto postal, conforme lo establecido en el artículo 31 de la Ley 1369 de 2009.


ELABORÓ	REVISÓ	APROBÓ
 Jairo A. Rincón T. Oficial de Cumplimiento	 Silvia Mayerli Marín Defensor del usuario	 Edilberto Rincón T. Presidente/ Gte. Gral.

	También informa a Defensor del Usuario, los líderes de los procesos Comercial y Administrativo para que realicen lo necesario en cuanto a la atención del cliente y de las reclamaciones a recibidas.		
4	Inicia proceso de investigación para identificar la gravedad y causas del siniestro, así como a los responsables de la ocurrencia del mismo.	Defensor del Usuario	
5	Identifica cada caso. Registra ante la SIC y en el sistema interno de MANDDE la PQRS devolviendo un comunicado escrito al cliente, informando el número del CUN.	Defensor del Usuario	
6	Evalúa la solicitud Nota: puede tratar el tema en las reuniones que sean necesarias y teniendo en cuenta avances o hallazgos, hasta tomar una decisión.	Comité de Análisis de PQRS	
7	Solicita al cliente los soportes los necesarios, para dar respuesta: La carta de reclamación, Factura comercial, Copia de la guía que ampara el envío, entre otros.	Defensor del Usuario	
8	Gestiona y archiva por CUN y fecha. Entrega los documentos y la reclamación respectiva al líder del proceso administrativo que se encargará del proceso indemnizatorio.	Defensor del Usuario	
9	Identifica si los documentos cumplen con todos los requisitos y procede a determinar el valor del siniestro y si es por pérdida total, avería o expoliación.	Defensor del Usuario	
10	Busca acuerdo, según el caso, con cliente para indemnizar de conforme con los valores declarados en la guía y la factura comercial, y atendiendo la ley 1369 de 2009 y el Código de Comercio. Nota: si el valor declarado en la Guía es superior al valor de la factura, se indemnizará por el valor de la factura y si el valor declarado en la guía es inferior al valor de la factura se indemnizará por el valor de la guía. El monto máximo de indemnización es de cinco (5) veces el valor pagado por el servicio hasta un (1)	Defensor del Usuario	

ELABORÓ  Jairo A. Rincón T. Oficial de Cumplimiento	REVISÓ  Silvia Mayerli Marín Defensor del usuario	APROBÓ  Edilberto Rincón T. Presidente/ Gte. Gral.
--	--	---


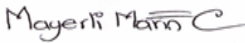



ELABORÓ	REVISÓ	APROBÓ
 Jairo A. Rincón T. Oficial de Cumplimiento	 Silvia Mayerli Marín Defensor del usuario	 Edilberto Rincón T. Presidente/ Gte. Gral.

	DIRECCIÓN DE GESTIÓN ADMINISTRATIVA Y FINANCIERA	
	PQRS Y SOLICITUD INDEMNIZACIÓN OBJETOS POSTALES	Código: DGAF-PR-06
	VERSIÓN 3	Pág. 8 de 8

8. CONTROL DE CAMBIOS

VERSIÓN	FECHA	CAMBIO REALIZADO	QUIEN REALIZO
01	16/08/2009	elaboración	Tatiana Díaz.
02	20/03/2014	Actualización	Jairo A. Rincón T.
03	31/03/2023	Ajustes y actualización	Silvia Mayerli Marín

ELABORÓ	REVISÓ	APROBÓ
 Jairo A. Rincón T. Oficial de Cumplimiento	 Silvia Mayerli Marín Defensor del usuario	 Edilberto Rincón T. Presidente/ Gte. Gral.