

# INSTRUCTIVO PQR

## 1. Recepción

- Los usuarios del servicio de Mensajería expresa pueden presentar Peticiones, Quejas Reclamos, en cualquier momento.
- Las solicitudes de indemnización por parte del Remitente deberán ser presentadas dentro de los diez (10) días calendario, siguientes a la recepción del objeto postal para servicios nacionales, y seis (6) meses en servicios internacionales. Las solicitudes por parte del Destinatario deberán ser presentados dentro de los cinco (5) días hábiles siguientes al recibo del objeto postal.
- Correos electrónicos: [atencionalcliente@libertadworldexpress.com.co](mailto:atencionalcliente@libertadworldexpress.com.co)

### 1.1. Requisitos para PQRS

- Nombre e identificación
- Fecha de imposición del objeto postal
- Nombre y dirección del Remitente
- Nombre y dirección del Destinatario
- Hechos en que fundamenta su PQR

### 1.2. Requisitos para INDEMNIZACION

- Nombre e identificación
- Fecha de imposición del objeto postal
- Nombre y dirección del remitente
- Nombre y dirección del destinatario
- Hechos en que fundamenta su solicitud de indemnización
- Copia de su documento de identificación
- Copia simple y legible de la guía
- Prueba de admisión prueba de entrega.
- Destinatario deberán ser presentados dentro de los cinco días hábiles siguientes al recibo del objeto postal.

## 2. Radicación

- Recibida su PQR solicitud de indemnización en cualquiera de nuestros canales de atención, será radicado en nuestro sistema con un código único numérico CUN que lo identificar durante el trámite, el cual debe conservar para su consulta.
- Es importante que esta consulta se realice, transcurridos los 15 días hábiles de respuesta más los 5 días hábiles de envío de correspondencia, tiempo que nos otorga la ley para el trámite.
  - Se resuelve en primer contacto: Nuestro Call Center, cuenta con todos los medios requeridos para atender en forma integral sus peticiones, quejas, reclamos, recursos y solicitudes de indemnización.

- Investigación del Caso: Cuando su requerimiento no pueda ser atendido en forma definitiva por nuestro Call center, pasar a un proceso de investigación, que tomará un término de 15 días hábiles a partir del día en que sea recibido en nuestra empresa. Este término podrá ampliarse cuando se requieran pruebas adicionales, lo cual le será comunicado por escrito, indicándole la nueva fecha en que se dar respuesta.
- Para el caso de solicitudes de indemnización, el pago de la misma, en caso de ser procedente, se hará dentro de los treinta (30) días hábiles siguientes a la notificación de las mismas.

### **3. Solución:**

Una vez efectuada la investigación, la empresa dar respuesta, que podrá tener como Resultado:

- **Reclamación favorable:** El cliente tiene razón en lo que reclama, se procede de acuerdo a la solicitud.
- **Reclamación Parcialmente favorable:** Una parte de lo reclamado es favorable para el cliente, y en esa parte se procede de acuerdo a la solicitud, en la parte que fue no favorable, se informa la razón y se otorgan los recursos que corresponden.
- **Reclamación No favorable:** Las pruebas indican que el cliente no tuvo la razón en su reclamación, motivo por el cual, no procede la solicitud del cliente.

#### **- Respuesta Verbal o Respuesta Escrita**

- **Respuesta Verbal:** LIBERTAD WORLD EXPRESS S.AS., podrá darle a conocer la decisión tomada, mediante contacto telefónico explicándole el resultado de la investigación realizada y los recursos que proceden.

- **Respuesta Escrita:** En caso de no lograr el contacto con el cliente, la Compañía mediante Mensajería Expresa realiza el despacho de la comunicación dentro de los 5 días hábiles siguientes a la fecha de la respuesta, con el fin de informar el resultado de la investigación, la procedencia de recursos contra la misma y citarlo a notificarse personalmente.

**Respuesta Escrita por medio virtual:** LIBERTAD WORLD EXPRESS S.AS., podrá darle a conocer la decisión tomada, mediante el envío de correo electrónico dentro de los 5 días hábiles siguientes a la fecha de la respuesta, mediante contacto telefónico explicándole el resultado de la investigación realizada y los recursos que proceden.

- **Correspondencia:** A partir del día siguiente de la fecha de la carta de respuesta a su petición, queja, reclamo, recurso o solicitud de indemnización, la empresa cuenta con cinco (5) días hábiles, para enviarle mediante el servicio de mensajería expresa, una citación a notificarse personalmente de la respuesta. Esta citación se realizará a la dirección que nos indique en su petición o en su defecto a la que aparezca en nuestro sistema de acuerdo a la solicitud del servicio.

-**Notificación:** Elaborada la respuesta a su requerimiento, estaremos remitiendo dentro de los cinco días hábiles siguientes, a la dirección indicada, la respuesta con una citación a notificarse personalmente. Una vez recibida, a partir del día siguiente, cuenta con cinco (5) días hábiles para acercarse a uno de nuestros puntos de atención presencial a notificarse personalmente. Transcurrido este término, la Empresa fijará un edicto, por un término de diez (10) días hábiles. Realizada la notificación personal o por edicto, dentro de los cinco (5) días hábiles siguientes, podrá presentar los recursos concedidos en la carta de respuesta.

**-Recursos de Ley:**

**Recurso de Reposición:** Es un medio de defensa que la ley establece para los usuarios de los Servicios Públicos y se presenta ante nuestra Entidad, si considera no estar de acuerdo con la respuesta a su PQR o solicitud de indemnización, a efecto que nuestra empresa revise los motivos de inconformidad. El resultado de esta nueva investigación ser que la empresa confirme, modifique o revoque la decisión tomada en primera instancia.

**Recurso de reposición y en subsidio apelación:** El recurso de apelación debe ser presentado en forma subsidiaria al recurso de reposición, a efecto que el superior jerárquico (Superintendencia de Industria y Comercio SIC), revise las decisiones tomadas por la empresa de transporte.

El resultado de esta investigación por parte del organismo de vigilancia y control es Confirmar, modificar o revocar la decisión tomada por la empresa. Este recurso debe ser presentado ante la Empresa, quien remitirá el expediente a la entidad de vigilancia y control. Ante la inconformidad del usuario respecto de la decisión que fija el monto de la indemnización o niega el reconocimiento de la misma, procede el recurso de reposición y en subsidio, de apelación.

**DATOS DE LA SUPERINTENDENCIA DE INDUSTRIA Y COMERCIO**

(SIC) Carrera 13 N 27-00 Pisos. 3, 4, 5 y 10 Conmutador: (57 1) 587 00 00 Fax: (57 1) 587 02 84 Contact center: (571) 592 04 00 Bogotá, Sede CAN, Avenida Carrera 50 No. 26 - 55 Int. 2 Conmutador: (57 1) 5880234. Fuera de Bogotá, Ingresar a la página Web <http://www.sic.gov.co/en/>