

Como formalizar una petición, queja, reclamo, sugerencia o felicitacion y solicitudes de indemnizacion.

Señor usuario, para sus peticiones, quejas, reclamos, sugerencias, felicitacion o solicitudes de indemnizacion de los servicios prestados, contactenos a traves de:

- ✓ Pagina web www.encargasas.com a traves del link PQR
- ✓ Al correo electronico servicioalcliente@encargasas.com
- ✓ Linea de atencion al usuario 6473322 en la sede principal de la ciudad de Bucaramanga, le atenderemos de 7:00 am a 9:00 pm jornada continua.

¿Qué debo hacer para formalizar la PQR?

- ✓ Tenga en cuenta que la persona que presenta la PQR es el remitente o destinatario.
- ✓ En nuestra pagina web, ubique el link PQR
- ✓ Lea las siguientes definiciones y determine como quiere clasificar su solicitud.
- ✓ **Peticion:** Es la consulta que se hace sobre un hecho particular, un servicio u operación logística sobre la que se tenga alguna inquietud, asi como la solicitud de soportes o documentos.
- ✓ **Queja:** Es la declaración de incoformidad que hace una persona en relacion a la conducta irregular realizada con la forma o condiciones en que se ha prestado un servicio.
- ✓ **Reclamo:** Medio por el cual el cliente coloca en manifiesto su incoformidad con un servicio recibido o prestado.
- ✓ **Sugerencia:** Es una propuesta que recibe la organización por parte de sus clientes internos, externos y la comunidad para mejorar un servicio o proceso de la empresa.
- ✓ **Felicitacion:** Expresion por escrito de satisfacción por un servicio u operación logística.
- ✓ **Solicitud de indemnizacion:** Es el pago que se hace al cliente para compensar el daño causado, cuando sus envíos han presentado novedades por siniestralidad.

Eficiencia, Confianza y Seguridad!

- ✓ Escriba en el formato sus datos personales, el número de guía y el motivo por el cual ud está haciendo una petición, queja, reclamo sugerencia, felicitacion o solicitud de indemnizacion.
- ✓ Click en crear PQR
- ✓ Luego de creada la PQR el departamento de servicio al cliente, entrará a estudiar su caso, investigar lo sucedido y le dará una respuesta en forma escrita.

¿En cuanto tiempo se da respuesta a una PQR?

Los operadores deberán resolver la PQR o solicitud de indemnizacion presentada, dentro de los 15 dias hábiles siguientes a su recibo. Este termino podrá ampliarse si hay lugar a la practica de pruebas, situacion que deberá ser informada al usuario, de conformidad con lo establecido en el código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo.

Contra estas decisiones proceden los recurso de reposición y en subsidio de apelación. El recurso de apelación será atendido por la Superintendencia de Industria y Comercio como autoridad encargada de la protección de los usuarios y consumidores.

Transcurrido el termino para resolver la petición, queja, recurso de reposicion (PQR) o solicitud de indemnización sin que se hubiere resuelto de fondo y notificado dicha decisión, operará de pleno derecho el silencio administrativo positivo y se entenderá que la PQR o solicitud de indemnización ha sido resuelta en forma favorable al usuario, sin perjuicio a las sanciones a que haya lugar, de conformidad con el articulo 79 de la ley 1480 de 2011, sin que sea necesario llevar a cabo el procedimiento señalado en el artículo 85 del codigo de Procedimiento Adminsitrativo y de lo contencioso Administrativo.

¿Cuándo se interpone un recurso de reposición?

El recurso de reposición deberá interponerse dentro de los 10 días hábiles siguientes a la fecha en que surta la notificación de la decisión al usuario, ante el mismo funcionario que haya proferido la decisión, por cualquiera de los medios mencionados en el numeral 24.2 del artículo 24 de la resolución 3038 de 2011. Dicho recurso será radicado en la oficina de atención al usuario o mediante cualquier medio tecnológico dispuesto por el operador para el efecto.

Cualquier manifestación de inconformidad respecto a la decisión proferida por el operador, dentro del término y en las condiciones mencionadas previamente, será atendida y tramitada como recurso de reposición.

¿En cuanto tiempo se da respuesta a un recurso de reposición?

El operador postal tendrá 15 días hábiles para resolver el recurso de reposición y notificar la decisión adoptada, término que podrá ampliarse, mediante decisión motivada, hasta por igual si hay lugar a la práctica de pruebas, situación que deberá ser comunicada al usuario de conformidad con lo establecido en el código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo.

¿Cuándo se interpone un recurso de apelación?

Al momento de la interposición del recurso de reposición por parte del usuario, el operador deberá informarle, siempre en forma expresa y verificable, el derecho que tiene a interponer el recurso de apelación, en virtud del cual, en caso de que la respuesta del operador del recurso de reposición sea desfavorable a sus solicitudes, este último remitirá dentro de los 5 días siguientes el expediente a la Superintendencia de Industria y Comercio para que ésta resuelva el mismo.

¿Qué se tendrá en cuenta para la presentación de los recursos?

- ✓ Cuando el recurso sea formulado por escrito, esto es, a través de medio impreso o electrónico, según la elección del usuario, el operador le entregará dicha información a través de documento escrito e impreso en cuyo formato se incluyan casillas que le permitan escoger entre la interposición o no del curso de apelación, documento que una vez diligenciado por el usuario, debe ser anexado por el operador al escrito de reposición.
- ✓ Cuando el recurso sea formulado de manera verbal, la información antes señalada y la opción de escoger entre la interposición o no del recurso de apelación, deberá entregarse por el mismo medio y el operador almacenará la evidencia de la respuesta del usuario por un término de por lo menos 6 meses.

¿En qué caso se indemniza al usuario?

Los envíos postales una vez recibidos por el operador postal y en tanto no lleguen al destinatario, serán responsabilidad del operador postal, quien responderá por el incumplimiento en las condiciones de prestación del servicio postal o por la pérdida, expoliación o avería del objeto postal mientras no sea entregado al usuario destinatario o devuelto al remitente, según sea el caso.

¿Cuándo tiempo tiene el usuario para solicitar una indemnización?

- ✓ El usuario remitente tiene un término de 10 días hábiles para servicios postales nacionales, contados a partir de la recepción del envío.
- ✓ El usuario destinatario tiene un término de 5 días hábiles siguientes al recibo del envío.

¿De qué manera se indemniza cada uno de los envíos?

- ✓ **Servicio de correspondencia nacional no prioritario:** No habrá lugar a indemnización
- ✓ **Servicios de correo prioritario:** La indemnización por concepto de pérdida, exfoliación o avería será 5 veces el valor de la tarifa que haya pagado el usuario.
- ✓ **Envío con valor declarado:** La indemnización por concepto de pérdida, exfoliación o avería será 5 veces el valor de la tarifa que haya pagado el usuario.
- ✓ **Servicio de mensajería expresa nacional:** La indemnización por concepto de pérdida, exfoliación o avería será 5 veces el valor de la tarifa que haya pagado el usuario, hasta un máximo de 1 salario mínimo mensual legal vigente, más el valor asegurado del envío.

