	<b>PROCEDIMIENTO PQR'S E INDEMNIZACIONES</b>	Versión: 1
		Vigencia: 20/02/16
		Página: 1 de 3
Código: ME-P04	PROCESO: MENSAJERIA EXPRESA	


## PROCEDIMIENTOS PETICIONES, QUEJAS O RECLAMOS, RECURSOS (PQR) Y SOLICITUDES DE INDEMNIZACIÓN

Señor Usuario: Para sus peticiones, quejas o reclamos, recursos (PQR) y Solicitudes de indemnización relacionada con la prestación de nuestros servicios comuníquese con nosotros a través de los siguientes canales de Comunicación; tenga en cuenta que las PQR y solicitudes de indemnización relacionadas con un envío sólo podrán ser presentadas por el remitente o por el destinatario. Para facilidad de la presentación de sus solicitudes le sugerimos tener a la mano copia de la guía. En nuestra página web “www.hecc.com.” en el link “Servicio al Cliente” Diligencie el formato teniendo en cuenta los campos obligatorios y en particular la explicación clara y precisa del motivo por el cual nos está contactando. En nuestro Call Center: Línea de atención: (57 1) 7423564-65 en los siguientes horarios de atención: de lunes a viernes de 8:00 a.m. a 06:00 p.m. identifíquese con su nombre y documento de identidad, con la persona que atiende la llamada. Indique el motivo de su llamada; si su llamada tiene relación con un envío, precise si usted es remitente o destinatario y proporcione el número de guía, fecha de imposición del envío, nombre y dirección del remitente y del destinatario. Si el motivo de su llamada es interponer una queja o reclamo, presentar una solicitud de indemnización o un recurso con el fin de que sea reconsiderada una decisión anterior de la Compañía, precise los hechos y razones en los que se fundamenta o envíenos un correo a la dirección [servicioalcliente@hecc.co](mailto:servicioalcliente@hecc.co) o [gerenciaadmin@hecc.com](mailto:gerenciaadmin@hecc.com) donde se analizar su solicitud y se dará respuesta dentro de los tiempos establecidos.

### PROCEDIMIENTO PARA LA ATENCIÓN DE PQR Y SOLICITUDES DE INDEMNIZACIÓN APLICABLE EXCLUSIVAMENTE AL SERVICIO DE MENSAJERÍA EXPRESA

Las PQR y las solicitudes de indemnización relacionadas con el Servicio de Mensajería Expresa se entenderán radicadas en la misma fecha de su presentación. Una vez radicadas se le asignará un código único numérico que le será comunicado al solicitante y que le permitirá hacer seguimiento de su solicitud.

ELABORO	REVISO	APROBÓ
Juan Carlos Zamudio B	Excelina Cepeda	Humberto Pimentel Pimentel
Cargo: Gerente Administrativo y Financiero Fecha: 06/03/16	Cargo: SubGerente Fecha: 16/03/16	Cargo: Gerente Fecha: 06/04/16

	<b>PROCEDIMIENTO PQR'S E INDEMNIZACIONES</b>	Versión: 1
		Vigencia: 20/02/16
		Página: 2 de 3
Código: ME-P04	PROCESO: MENSAJERIA EXPRESA	


La forma de comunicación de dicho código dependerá del canal de comunicación con la Compañía utilizado por el solicitante.

A partir de la fecha de radicación, la Compañía cuenta con un término de 15 días hábiles para dar respuesta. En caso de que sea necesario practicar pruebas, se le informará al solicitante dicha circunstancia y la fecha en la que se dará respuesta a la solicitud. Si transcurridos los 15 días hábiles o la fecha posterior informada no se ha dado respuesta a la solicitud, ésta se entenderá resuelta favorablemente (Silencio Administrativo Positivo). La notificación de la decisión inicial se hará mediante comunicación escrita enviada a la dirección física (residencia, lugar de trabajo, lugar de recibo de correspondencia, etc.) según lo indique el solicitante, a través del mismo servicio de mensajería expresa de la Compañía y se tendrá como prueba de la notificación la firma de la prueba de entrega. Si el solicitante ha informado una dirección electrónica de contacto se enviará también a esta dirección. La Compañía también podrá dar respuesta por cualquiera de los canales de comunicación indicados en los mismos términos antes expuestos. En el escrito de respuesta inicial de la Compañía se advertirá el derecho de hacer uso de los recursos de reposición ante la Compañía y en subsidio de apelación ante la Superintendencia de Industria y Comercio. Interponer el recurso de apelación como subsidiario de la reposición, le permitirá al solicitante que dicha entidad revise la decisión negativa del recurso de reposición por parte de la Compañía. En el caso que se utilice un canal de comunicación verbal la advertencia sobre los recursos se hará de forma oral. Si el solicitante está interesado en el recurso de apelación deberá manifestarlo expresamente. En caso contrario se entenderá que interpone exclusivamente el recurso de reposición.

### **RECURSOS CONTRA LA DECISIÓN INICIAL DE LA COMPAÑÍA, EXCLUSIVOS PARA EL SERVICIO DE MENSAJERÍA EXPRESA**

Si el solicitante queda inconforme con la respuesta que le fue notificada, podrá manifestar la inconformidad a través de cualquiera de los medios de contacto antes indicados y dicha manifestación será atendida y tramitada como un recurso de reposición, salvo que expresamente manifieste que interpone subsidiariamente el recurso de apelación ante la Superintendencia de Industria y Comercio. Para

<b>ELABORO</b>	<b>REVISÓ</b>	<b>APROBÓ</b>
Juan Carlos Zamudio B	Excelina Cepeda	Humberto Pimentel Pimentel
Cargo: Gerente Administrativo y Financiero Fecha: 06/03/16	Cargo: SubGerente Fecha: 16/03/16	Cargo: Gerente Fecha: 06/04/16

	<b>PROCEDIMIENTO PQR'S E INDEMNIZACIONES</b>	Versión: 1
		Vigencia: 20/02/16
		Pagina: 3 de 3
Código: ME-P04	PROCESO: MENSAJERIA EXPRESA	

manifiestar la inconformidad el solicitante, tiene cinco (5) días hábiles a partir de la fecha de notificación de la decisión inicial por parte de la Compañía. Es importante señalar claramente los motivos de la inconformidad con la respuesta de la Compañía, adjuntando las pruebas que el solicitante tenga en su poder para soportar su inconformidad, con el fin de que se revise la posición de la Compañía frente a su solicitud. En el evento que la decisión del recurso de reposición sea desfavorable a la solicitud y que el solicitante haya interpuesto de manera expresa y subsidiaria el recurso de apelación, la Compañía remitirá de manera automática el expediente a la Superintendencia de Industria y Comercio para que esta resuelva dicho recurso.

### TÉRMINOS PARA PRESENTAR LAS SOLICITUDES DE INDEMNIZACION EXCLUSIVOS PARA EL SERVICIO DE MENSAJERÍA EXPRESA

Las solicitudes de indemnización por la pérdida, expoliación o avería, deberán ser presentadas por el usuario remitente dentro de los diez (10) días calendario siguientes a la recepción por parte del operador del objeto postal cuando se trate de servicios nacionales, y seis (6) meses cuando se trate de servicios internacionales, siempre que el envío no haya sido entregado al usuario destinatario. Cuando el envío ha sido entregado al usuario destinatario este podrá presentar las solicitudes de indemnización por expoliación o avería dentro de los cinco (5) días hábiles siguientes al recibo del objeto postal. En todo caso el destinatario tendrá derecho a recibir las indemnizaciones siempre y cuando el remitente le ceda por escrito y de manera expresa ese derecho. El operador postal no se encuentra obligado a indemnizar al usuario por las solicitudes que sean presentadas por fuera de estos términos. Cuando el tiempo de entrega contratado del objeto postal para servicios nacionales sea mayor a diez (10) días hábiles, el usuario remitente sólo podrá presentar la solicitud de indemnización una vez haya transcurrido dicho tiempo contratado.

ELABORO	REVISO	APROBÓ
Juan Carlos Zamudio B	Excelina Cepeda	Humberto Pimentel Pimentel
Cargo: Gerente Administrativo y Financiero Fecha: 06/03/16	Cargo: SubGerente Fecha: 16/03/16	Cargo: Gerente Fecha: 06/04/16