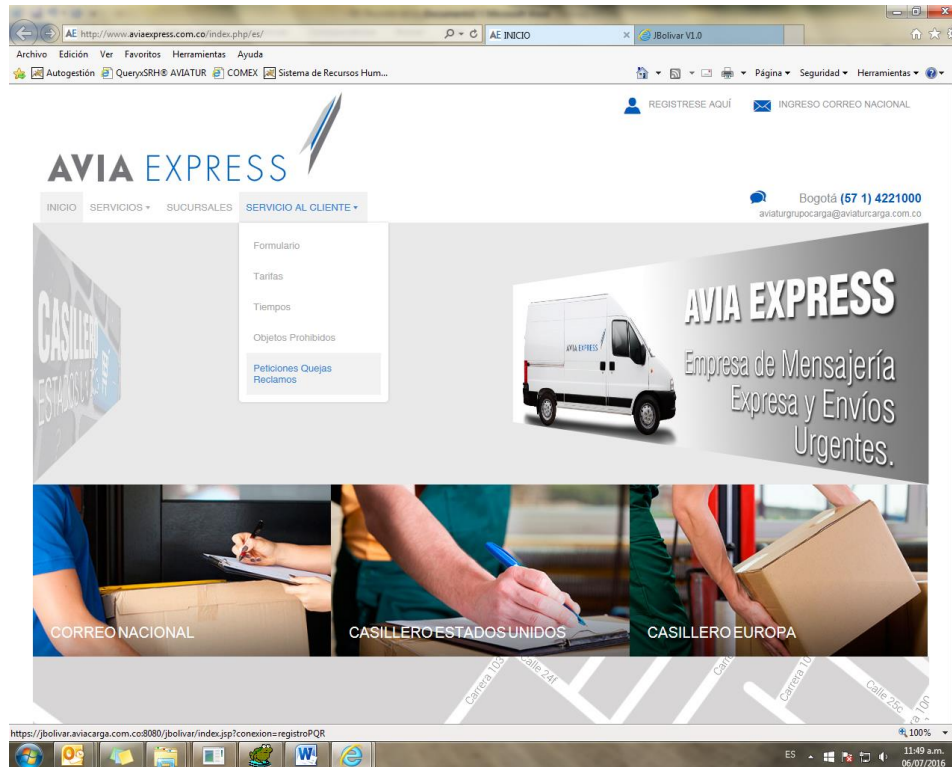
	<b>G5 CREACIÓN DE PQR</b>	
	<b>Versión 1</b>	<b>Fecha de publicación: 28/04/2017</b>

En el siguiente instructivo se muestra paso a paso la creación de PQR en la plataforma de la página de Aviaexpress:

1. Se debe ingresar a la página de Aviaexpress [www.aviaexpress.com.co](http://www.aviaexpress.com.co)
2. Opción Servicio Al Cliente
3. Peticiones Quejas y Reclamos



Al ingresar a esta opción se nos habilita un formulario en el cual el cliente que está registrado en nuestra base de datos y al cual le hemos brindado el servicio, el cliente consulta su número de identificación y el sistema le trae los datos registrados.

**Registro de peticiones, quejas o reclamos**

Campos obligatorios Nro. CUN: 7106-16-

---

**Datos personales**

Tipo de documento  Número de Documento

Primer Nombre / Razón Social  Teléfono fijo

Segundo Nombre:  Celular:

Primer Apellido:  Fax:

Segundo Apellido  Correo electrónico:

Dirección:

Nota: La información personal será actualizada cuando se complete el trámite.

Su trámite también puede ser consultado en la página [www.sic.gov.co](http://www.sic.gov.co)

---

**2 Detalle del trámite**

Tipo de Trámite

Tipo de Queja

Escriba una breve descripción de la petición, queja o reclamo

**Registro de peticiones, quejas o reclamos**

Campos obligatorios Nro. CUN: 7106-16-

---

**Datos personales**

Tipo de documento  Número de Documento

Primer Nombre / Razón Social  Teléfono fijo

Segundo Nombre:  Celular:

Primer Apellido:  Fax:

Segundo Apellido  Correo electrónico:

Dirección:

Nota: La información personal será actualizada cuando se complete el trámite.

Su trámite también puede ser consultado en la página [www.sic.gov.co](http://www.sic.gov.co)

**Consultar datos**

Tipo de documento  Número de Documento

Cédula de Ciudadanía  39450986

---

**2 Detalle del trámite**

Tipo de Trámite

Tipo de Queja

Escriba una breve descripción de la petición, queja o reclamo

Con esta información procede a generar la PQR, el sistema le genera el número de CUN y le envía un email automático con la información del PQR registrado, esta información es transmitida vía WebServices al SIC.

**Registro de peticiones, quejas o reclamos**

**Campos obligatorios** Nro. CUN: **7106-16-**

**Datos personales**

Tipo de documento: Cédula de Ciudadanía | Número de Documento: 39450986 | [Consultar](#) | [Limpiar](#)

Primer Nombre / Razón Social: PAOLA | Teléfono fijo: 6416018

Segundo Nombre: ANDREA | Celular: 3164737730

Primer Apellido: MERINO | Fax: 6416018

Segundo Apellido: ORTIZ | Correo electrónico: paola.merino@aviatucarga.com.co

Dirección: DG 77B 116B-42

**Nota: La información personal será actualizada cuando se complete el trámite.**

[Consultar Respuestas PQR](#) | Su trámite también puede ser consultado en la página [www.sic.gov.co](http://www.sic.gov.co)

**2 Detalle del trámite**

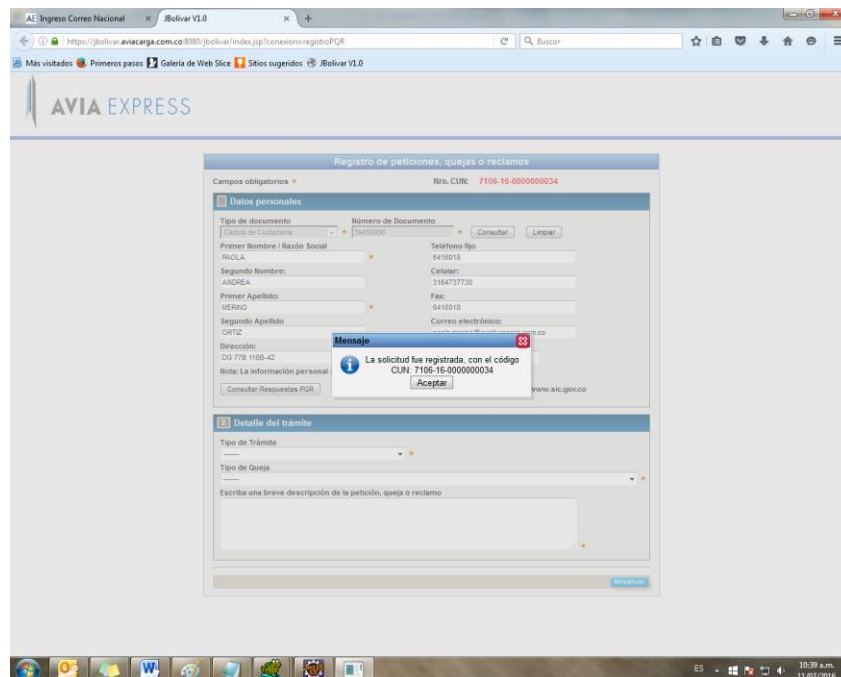
Tipo de Trámite: Servicios postales

Tipo de Queja: AJUSTES A FAVOR DE USUARIO

Escriba una breve descripción de la petición, queja o reclamo

PRUEBA REGISTRO DE PQR AVIAEXPRESS

[Actualizar](#)

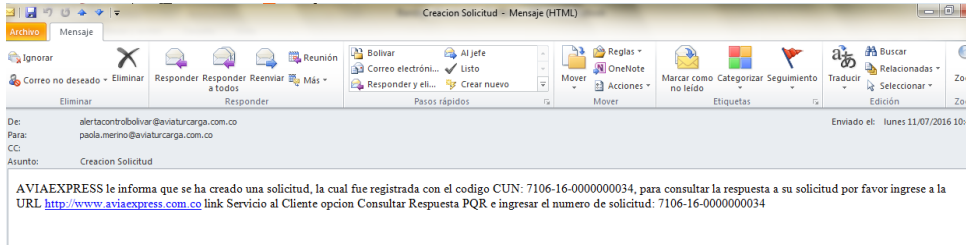




## G5 CREACIÓN DE PQR

Versión 1

Fecha de publicación: 28/04/2017



El Cliente podrá consultar la su trámite con el número de CUN asignado, igual en la página del SIC

**Registro de peticiones, quejas o reclamos**

Campos obligatorios **Nro. CUN: 7106-16-**

**1 Datos personales**

Tipo de documento: Cédula de Ciudadanía **Número de Documento:** 39450986

Primer Nombre / Razón Social: PAOLA **Teléfono fijo:** 6416018

Segundo Nombre: ANDREA **Celular:** 3164737730

Primer Apellido: MERINO **Fax:** 6416018

Segundo Apellido: ORTIZ **Correo electrónico:** paola.merino@aviaturcarga.com.co

Dirección: DG 77B 116B-42

**Nota: La información personal será actualizada cuando se complete el trámite.**

Su trámite también puede ser consultado en la página [www.sic.gov.co](http://www.sic.gov.co)

**2 Detalle del trámite**

Tipo de Trámite: -----

Tipo de Queja: -----

Escriba una breve descripción de la petición, queja o reclamo

**Respuesta PQR**

Nº CUN: **7106-16- 0000000034** Aceptar

**Mensaje**

PRUEBA REGISTRO DE PQR AVIAEXPRESS

---

**Respuesta**

CUN: 7106-16- 0000000034 FECHA ASIGNACIÓN CUN: 2016-07-11 10:07:52  
 FECHA ESTIMADA RESPUESTA: 2016-07-14 10:07:52 ESTADO DEL TRÁMITE:  
 Traslado A La Sic Para Resolver Recurso De Apelación TIPO DE QUEJA:  
 Ajustes A Favor De Usuario

La consulta en la página del SIC.



The screenshot shows the website of the Superintendencia de Industria y Comercio (SIC). The page title is "Consulta de peticiones, quejas, recursos y solicitudes de indemnización con código único numérico". The user has searched for a complaint with the following details:

- Operador/proveedor:** 7106
- Año:** 16
- Consecutivo:** 0000000034

The search results show one entry (numbered 1) for the complaint. The complainant's name is PAOLA ANDREA MERINO ORTIZ, with a citizenship ID of 39450986. The operator is AVIAEXPRESS LTDA. The date of the query is 11/07/2016. A message states: "A continuación se presenta el resultado de su consulta. Este resultado fue obtenido del operador/proveedor: AVIAEXPRESS LTDA".

At the bottom of the page, there is a table with columns for CUN, Fecha asignación CUN, Fecha estimada de respuesta, Estado del trámite, and Tipo de queja.

webcun.sic.gov.co:9453/consultaCUNSIC\_1.0.0/faces/resultIndex3.xhtml

## Consulta de peticiones, quejas, recursos y solicitudes de indemnización con código único numérico

Consulte aquí el estado de su trámite, utilizando para ello el Código Único Numérico que fue asignado por el proveedor de servicios de comunicaciones o el operador postal al momento de radicar su PQR o solicitud de indemnización

**Peticiones, quejas, recursos o Solicitud de Indemnización**

ante el operador o proveedor

**Apelaciones**

ante la SIC

**Resultados**

**Descargar PDF**

**1**

ID operador/proveedor: 7106  
Año: 16  
Consecutivo: 0000000034

Para imprimir  
descargue este  
contenido en PDF



**Nueva consulta**

**Nombre**

**PAOLA ANDREA MERINO ORTIZ**

**Cédula de Ciudadanía**

39450986

**Operador/proveedor**

**AVIAEXPRESS LTDA**

**Fecha de consulta: 11/07/2016**

A continuación se presenta el resultado de su consulta. Este resultado fue obtenido del operador/proveedor:AVIAEXPRESS LTDA

CUN:	Fecha asignación CUN	Fecha estimada de respuesta	Estado del trámite	Tipo de queja
7106 - 16 - 0000000034	11/07/2016 10:07:52	11/07/2016 00:00:00	TRASLADO A LA SIC PARA RESOLVER RECURSO DE APELACION	AJUSTES A FAVOR DE USUARIO

Para una mejor visualización de este sitio, utilice los navegadores Internet Explorer 9, Google Chrome 2.1, Mozilla Firefox 5 o Safari 6. Asegúrese que su navegador tenga habilitado la ejecución de scripts.

Nueva Funcionalidad de consulta de apelaciones:

**Registro de peticiones, quejas o reclamos**

**Campos obligatorios** ♦ **Nro. CUN: 7106-16-**

**1 Datos personales**

**Tipo de documento** [-----] ♦ **Número de Documento** [-----] ♦

**Primer Nombre / Razón Social** [-----] ♦ **Teléfono fijo** [-----]

**Segundo Nombre:** [-----] **Celular:** [-----]

**Primer Apellido:** [-----] ♦ **Fax:** [-----]

**Segundo Apellido** [-----] **Correo electrónico:** [-----]

**Dirección:** [-----]

**Nota: La información personal será actualizada cuando se complete el trámite.**

Su trámite también puede ser consultado en la página [www.sic.gov.co](http://www.sic.gov.co)


**2 Detalle del trámite**

**Tipo de Trámite** [-----] ♦

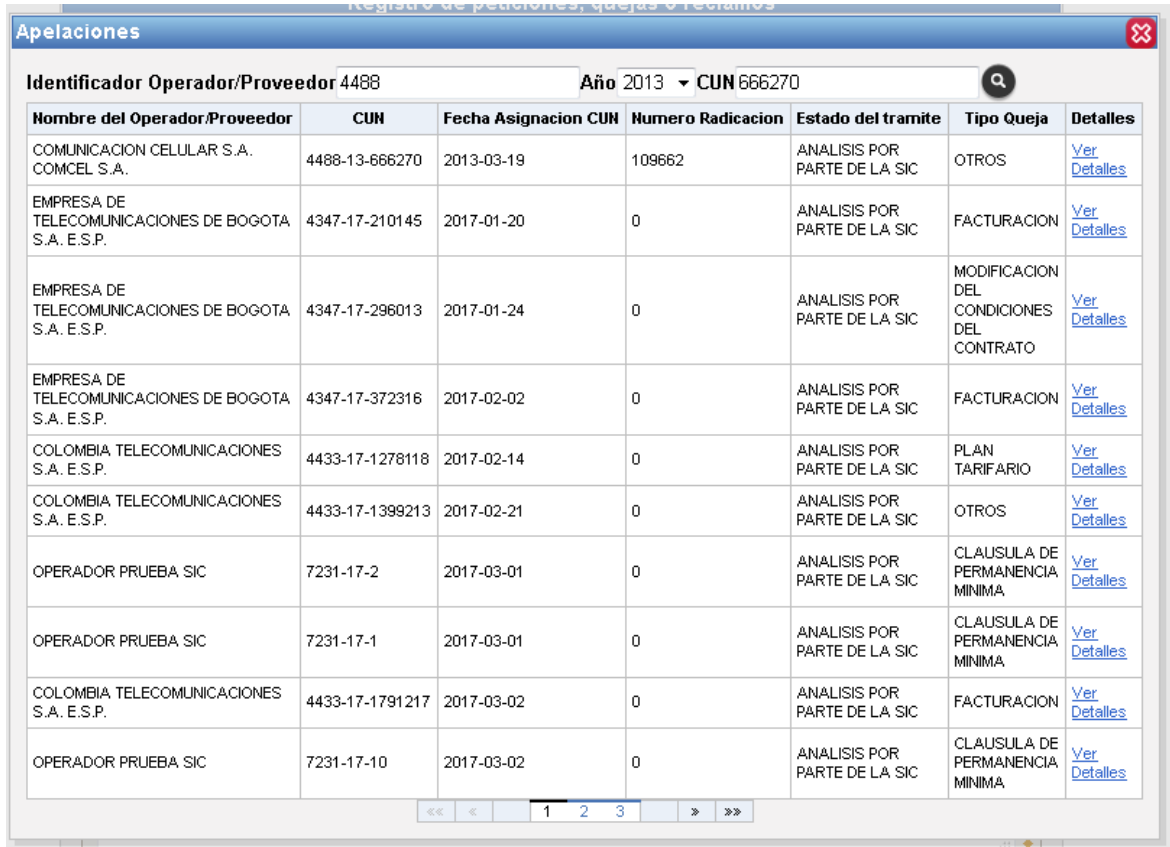
**Tipo de Queja** [-----] ♦

**Escriba una breve descripción de la petición, queja o reclamo**

[-----] ♦

	<b>G5 CREACIÓN DE PQR</b>	
	<b>Versión 1</b>	<b>Fecha de publicación: 28/04/2017</b>

Esta opción permite consultar las apelaciones teniendo la información correspondiente al identificador del operador o proveedor, la fecha de la apelación y el CUN respectivo.



Registro de peticiones, quejas o reclamos

**Apelaciones**

Identificador Operador/Proveedor: 4488      Año: 2013      CUN: 666270

Nombre del Operador/Proveedor	CUN	Fecha Asignacion CUN	Numero Radicacion	Estado del tramite	Tipo Queja	Detalles
COMUNICACION CELULAR S.A. COMCEL S.A.	4488-13-666270	2013-03-19	109662	ANALISIS POR PARTE DE LA SIC	OTROS	<a href="#">Ver Detalles</a>
EMPRESA DE TELECOMUNICACIONES DE BOGOTA S.A. E.S.P.	4347-17-210145	2017-01-20	0	ANALISIS POR PARTE DE LA SIC	FACTURACION	<a href="#">Ver Detalles</a>
EMPRESA DE TELECOMUNICACIONES DE BOGOTA S.A. E.S.P.	4347-17-296013	2017-01-24	0	ANALISIS POR PARTE DE LA SIC	MODIFICACION DEL CONDICIONES DEL CONTRATO	<a href="#">Ver Detalles</a>
EMPRESA DE TELECOMUNICACIONES DE BOGOTA S.A. E.S.P.	4347-17-372316	2017-02-02	0	ANALISIS POR PARTE DE LA SIC	FACTURACION	<a href="#">Ver Detalles</a>
COLOMBIA TELECOMUNICACIONES S.A. E.S.P.	4433-17-1278118	2017-02-14	0	ANALISIS POR PARTE DE LA SIC	PLAN TARIFARIO	<a href="#">Ver Detalles</a>
COLOMBIA TELECOMUNICACIONES S.A. E.S.P.	4433-17-1399213	2017-02-21	0	ANALISIS POR PARTE DE LA SIC	OTROS	<a href="#">Ver Detalles</a>
OPERADOR PRUEBA SIC	7231-17-2	2017-03-01	0	ANALISIS POR PARTE DE LA SIC	CLAUSULA DE PERMANENCIA MINIMA	<a href="#">Ver Detalles</a>
OPERADOR PRUEBA SIC	7231-17-1	2017-03-01	0	ANALISIS POR PARTE DE LA SIC	CLAUSULA DE PERMANENCIA MINIMA	<a href="#">Ver Detalles</a>
COLOMBIA TELECOMUNICACIONES S.A. E.S.P.	4433-17-1791217	2017-03-02	0	ANALISIS POR PARTE DE LA SIC	FACTURACION	<a href="#">Ver Detalles</a>
OPERADOR PRUEBA SIC	7231-17-10	2017-03-02	0	ANALISIS POR PARTE DE LA SIC	CLAUSULA DE PERMANENCIA MINIMA	<a href="#">Ver Detalles</a>

La opción de **ver detalles** permite consultar la información correspondiente a cada apelación directamente en la página del SIC.

Versión	Resumen del cambio abreviado	Revisó y Aprobó	Fecha de Divulgación
0	Creación	Deiner Fernando Torres Jefe de Logística	10/01/2017
1	Se incluye el consumo del webservices de apelaciones ante la SIC	Deiner Fernando Torres Jefe de Logística	28/04/2017