

G5 CREACIÓN PQR Mensajería

Versión: 4 Editado por: Nathalie Fiorella Pescellin Lara Revisó y Aprobó: Deiner Fernando Torres Fecha de Publicación: 01/11/2023

Copia no controlada



Este instructivo tiene como finalidad, describir y detallar el procedimiento para la generación de PQR's por parte de los clientes de Aviaexpress SAS en la plataforma habilitada en la página web.

PROCEDIMIENTO CLIENTE

- 1. Se debe ingresar a la página de Aviaexpress <u>www.aviaexpress.com.co</u>
- 2. Opción Servicio Al Cliente
- 3. Peticiones Quejas y Reclamos



Al ingresar a esta opción se habilita un formulario en el cual el cliente debe registrar su número de identificación. Si el cliente se encuentra previamente registrado en las bases de datos de Aviaexpress, el sistema completará automáticamente los datos de contacto en el formulario, en caso contrario, el cliente deberá registra la información solicitada en el mismo.



AVIA EXPRESS

ampos obligatorios 🔶		Iro. CUN: 7106-16-
Datos personales		
Tipo de documento Núr	nero de Documento	
•		Consultar Limpiar
Primer Nombre / Razón Social		eléfono fijo
	• [
Segundo Nombre:		Celular:
Primer Anellido:		ar:
	•	
Segundo Apellido		Correo electrónico:
• •		
Dirección: Nota: La información personal será actua Consultar Respuestas PQR Su trámi	izada cuando se co te también puede se	nplete el trámite. r consultado en la página www.sic.gov.co
Dirección: Nota: La información personal será actua Consultar Respuestas PQR Su trámi	izada cuando se co te también puede se	nplete el trámite. consultado en la página www.sic.gov.co
Dirección: Nota: La información personal serà actua Consultar Respuestas PQR Su trámi 2) Detalle del trámite	izada cuando se co te también puede se	nplete el trámite. consultado en la página www.sic.gov.co
Dirección: Nota: La información personal será actua Consultar Respuestas PQR Su trámi 2 Detalle del trámite Tipo de Trámite	izada cuando se co te también puede se	nplete el trámite. r consultado en la página www.sic.gov.co
Dirección: Nota: La información personal será actua Consultar Respuestas PQR Su tràmi 2) Detalle del trámite Tipo de Trámite 	izada cuando se con te también puede se	npiete el trámite. r consultado en la página www.sic.gov.co
Dirección: Nota: La información personal será actua Consultar Respuestas PQR Su trámi 2) Detalle del trámite Tipo de Trámite Tipo de Queja 	izada cuando se cor te también puede se	nplete el trámite. c consultado en la página www.sic.gov.co
Dirección: Nota: La información personal será actua Consultar Respuestas POR Su trámi 20 Detalle del trámite Tipo de Trámite Tipo de Gueja Escriba una breve descripción de la petic	izada cuando se co te también puede se v +	nplete el trámite. r consultado en la página www.sic.gov.co
Dirección: Nota: La información personal será actua Consultar Respuestas PQR Su trámi 2 Dotalle del trámite Tipo de Trámite Tipo de Queja Escriba una breve descripción de la petic	izada cuando se co te también puede se v +	npiete el trámite. r consultado en la página www.sic.gov.co
Dirección: Nota: La información personal será actua Consultar Respuestas PQR Su trámi 2 Datalle del trámite Tipo de Trámite Tipo de Queja Escriba una breve descripción de la petic	izada cuando se cou te también puede se v +	nplete el trámite. r consultado en la página www.sic.gov.co
Dirección: Nota: La información personal será actua Consultar Respuestas POR Su trámi 2 Detalle del trámite Tipo de Trámite Tipo de Queja Escriba una breve descripción de la petic	izada cuando se co te también puede se v	nplete el tràmite. r consultado en la pàgina www.sic.gov.co

El cliente deberá completar el formulario con la información correspondiente al tipo de PQR que requiere interponer. Para ello, el aplicativo dispone de los campos de selección respectivos para que el cliente pueda seleccionar la opción que más se acomode a su solicitud.



De igual forma, el cliente deberá indicar la descripción del PQR que está interponiendo.

El sistema generará el número de CUN (Código Único Numérico) el cual se enviará automáticamente al correo electrónico registrado por el cliente para su seguimiento. Esta información es transmitida vía WebServices al SIC, (Superintendencia de Industria y comercio).

Regist	tro de peticio	nes, queja	as o reclamos	
Campos obligatorios 🔶		Nro. CUN:	7106-16-	
Datos personales				
Tipo de documento Núi Cédula de Ciudadanía 🚽 🔶 39 Primer Nombre / Razón Social	mero de Docume 450986	nto + Teléfono fij	Consultar Limpiar	
PAOLA	•	6416018	-	
Segundo Nombre: ANDREA		Celular: 3164737730	10	
Primer Apellido:	•	Fax: 6416018		
Segundo Apellido ORTIZ		Correo eleo paola.merino	ectrónico: no@aviaturcarga.com.co	
Dirección: DG 77B 116B-42				
Consultar Respuestas PQR Su trámi	te también pued	e ser consulta	tado en la página 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 pet	ición, queja o rec	lamo		
PRUEBA REGISTRO DE POR AVIAEXPRESS			i.	
			Actualiz	

Campos obligatorios +		Nro. CUN: 7106-16-000	0000034
Datos personales			
Tipo de documento Cédula de Cludadania	Número de Docum	ento 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:	am.co
Dirección: DG 778 1168-42 Nota: La información personal Consultar Respuestas PQR	La solicitud fi CUN: i	e registrada, con el código 1105-16-000000034 Aceptar	www.sic.gov.co
Detaile del trámite			
Tipo de Trâmite Tipo de Queja	* *		
Escriba una breve descripción de la	a petición, queja o n	eclamo	

Copia no controlada



1 🖬 🤊 ប	◆ ♥ ▼					Ci	eacion Solicitud - M	lensaje (H	(TML)	-		-	-	-		0
Archivo Mer Algnorar Correo no de	leseado + Eliminar	Responder 1	Responder a todos	Reenviar	🖏 Reunión	 Bolivar Correo electrón Responder y eli. 	Al jefe ✔ Listo ÿ Crear nuevo	4 +	Mover	Reglas * M OneNote Acciones *	Marcar como no leído	Categoriza	r Seguimiento	ato Traducii	A Buscar Relacionadas * Seleccionar *	Z
Elim	minar		Resp	onder		Paso	s rápidos	Fa		Mover		Etiquetas	5		Edición	Zo
a: ira: C:	alertacontrolboliva paola.merino@avia	@aviaturcargi turcarga.com.	a.com.co co											Enviad	o el: lunes 11/07/20	16 10
sunto:	Creacion Solicitud	1														
AVIAEXP URL <u>http://</u>	PRESS le inform //www.aviaexpre	a que se ha ess.com.co	i creado link Ser	una soli vicio al (citud, la cua Cliente opci	al fue registrada co on Consultar Resp	on el codigo CUN ouesta PQR e ing	l: 7106 resar el	-16-000 numero	0000034, par de solicitud:	a consultar 7106-16-00	la respues 00000003	ta a su solici 4	tud por	favor ingrese a l	а

El Cliente podrá consultar el estado de su PQR con el número de CUN asignado, en la página de Aviaexpress, así como en la página de la SIC.

Regis	tro de peticio	ones, quejas o reclamos	
Campos obligatorios 🔶		Nro. CUN: 7106-16-	
Datos personales			
Tipo de documento Nú Cédula de Cludadania > 39 Primer Nombre / Razón Social PAOLA Segundo Nombre: ANDREA Primer Apellido: MERINO	mero de Docume 450986 •	Consultar Limplar Teléfono fijo 6416018 Celular: 3164737730 Fax: 6416018	
Segundo Apellido		Correo electrónico:	
Dirección		paola.menno@aviaturcarga.com.co	
DG 77B 116B-42			
Nota: La información personal serà actu Consultar Respuestas PQR Su trámi	ializada cuando s te también puede	se complete el tràmite. e ser consultado en la página www.sic.gov.co	
Detalle del trámite			
Tipo de Trámite			
Tipe de Oueia	•		
			- +
Escriba una breve descripción de la per	tición, queja o rec	clamo	
		- а - (-	
		Ac	tualizar)

CONSULTA EN PAGINA WEB AVIAEXPRESS



Respuesta PQR 🛛 😵	8
N° CUN: 7106-16- 000000034 Aceptar Mensaje	
PRUEBA REGISTRO DE PQR AVIAEXPRESS	
Respuesta	
CUN: 7106-16- 000000034 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	

CONSULTA EN PAGINA DE LA SIC

C 🗋 webcu	un.sic.gov.co:9453/consultaCUNSIC_1.0.0/faces/result	tIndex3.xhtml	
	Industria y Comercio SUPERINTENDENCIA	SUPERINTENDENCIA.PNG Tipo: Imagen PNG Tamaño: 174 KB Dimensión: 1193 x 736 pixeles	()
	Consulta de peticiones, quejas, ru único numérico Consulte aquí el estado de su trâmite, utilizando par. Numérico que fue asignado por el proveedor de servi operador postal al momento de radicar su PQR o soli Peticiones, quejas, recursos o Solicitud de Inde	ecursos y solicitudes de indemniza a ello el Código Único cios de comunicaciones o el citud de indemnización	ción con código
	ante el operador o proveedor	ante la SIC	
	ante el operador o proveedor Resultados	ante la SIC Descargar PDF	
	ante el operador o proveedor Resultados I Doperador/proveedor: 7106 Año: 16 Consecutivo: 0000000034	ante la SIC Descargar PDF Para Imprimir decargué et le contentio en PDF	Nueva consulta
	ante el operador o proveedor Resultados 1 00 operador/proveedor: 7106 Año: 18 Consecutivo: 000000034 Nombre PAOLA ANDREA MERINO ORTIZ Cédula de Ciudadania 30450986 Operador/proveedor AVIAEXPRESS LTDA	unte la SIC Descargar PDF Para imprimir description entre description entre descript	Nueva consulta e su consulta. Este redor: AVIAEXPRESS
	ante el operador o proveedor Resultados 1 Di operador/proveedor: 7106 Año: 16 Consecutivo: 0000000034 Nombre PAOLA ANDREA MERINO ORTIZ Cédula de Ciudadanía 39450986 Operador/proveedor AVIAEXPRESS LTDA	arte la SIC Descargar PDF Para imprimir descargue et du Rescharge et d	Nueva consulta e su consulta. Este reedor:AVIAEXPRESS



Consultors		ando nama allo al Códi	leo Único	
Numérico	qui el estado de su tramite, utiliz que fue asignado por el proveedo ostal al momento de radicar su P	ando para ello el Codi r de servicios de comi POR o solicitud de inde	igo Unico unicaciones o el ampización	
operador p				
Peticion	es, quejas, recursos o Solicitu	d de Indemnización	Apelaciones	
ante et ope	ador o proveedor		ante la sic	
Dente	1			
Resulta	105		Descargar PDF	-
1	ID operador/proveedor: 7106 Año: 16 Consecutivo: 0000000034		Para imprimir descargue este contenido en PDF	Nueva consul
Nombi PAOLA	e ANDREA MERINO ORTIZ	Fe	cha de consulta: 11/07/2016	
Cédula 204500	de Ciudadanía	A c res	continuacion se presenta el resultac sultado fue obtenido del operador/ DA	lo de su consulta. Este proveedor:AVIAEXPRESS
Opera	dor/proveedor			
AVIAE	(PRESS LTDA			
		14 (4) []	▶ ▶I 10 ▼	
\$	CUN: \$Fecha asignación CUN \$F	echa estimada de respuesta	Estado del trámite	Tipo de queja
7106 - 1 000000	6 - 11/07/2016 10:07:52 11 034	1/07/2016 00:00:00	TRASLADO A LA SIC PARA RESOLVER RECUR APELACIÓN	SO DE AJUSTES A FAVOR DE USUARIO

MANEJO Y CONTROL AVIAEXPRESS

Una vez el cliente ha registrado correctamente su PQR en el sistema, Aviaexpress recibe la notificación a través de una alerta que se genera directamente a la bandeja de entrada del correo electrónico.

Se debe gestionar el PQR ingresando a Jbolivar en el panel de CONSULTA PQR como se muestra en la siguiente imagen.

General	Correo Nacional Correo Itacional V2 Financiero Operación	
	Crear guias Cargue Quias General Cargue Quias CACESA 3 Pendientes 27 Registro guias	
	* Ingreso a la central Per. Fin: F DOIDA	
	Enviar a transito 11-may-2019 E RIGEN	
	Cargue de mensajero	2
	🗶 Entregas	1
	* Digitalization	a 1.
	* Devoluciones	20
	Vista operativa general Consultar tracking	
	* Parametros del proceso gos pendientes por	
	Consultas Gulas	
	Seguimiento guías proveedor ponder	
	Importar información	
	Responsta Reclamos	



Al ingresar a esta opción "respuesta reclamos" el aplicativo permitirá generar los respectivos filtros de búsqueda como "ID", "tipo de trámite" "tipo de queja" y/o "estado" de la PQR. Si no se selecciona filtro alguno, se selecciona la opción buscar y el aplicativo generara el detalle de los PQR generados para su trámite de respuesta:

			Rep	orte Re	spuesta	is PQR		_	_
d Solicitud	Tipo T	ramite	Tipo	Queja		~	Estado	•	
				Respuesta	Reclamos				
Id Pgr	Usuario	Tipo Queja	Тіро	Tramite	Estado	Descrip	pcion	Respuesta	Guardar

Una vez generada la búsqueda se procede a identificar la PQR y a dar la respectiva respuesta en el campo indicado para tal fin.

Luego de generar la respuesta, se selecciona la opción "guardar" para finalizar el proceso

		ld S	olicitud Tipo Tramite	Tipo Queji	a Estado	Q	
				Resp	uesta Reclamos		<u>^</u>
Id Pqr	Usuario	Tipo Queja	Tipo Tramite	Estado	Descripcion	Respuesta	Guardar
45	PAOLA ANDREA MERINO ORTIZ	AJUSTES A FAVOR DE USUARIO	Servicios postales	Traslado a la sic para resolver recurso de apelación	pruebas aviaexpress	respuesta numero 2 pruebas	



CONSULTA DE APELACIONES

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				
Campos obligatorios 🔶	Nro. CUN: 7106-16-			
Datos personales				
Tipo de documento Número de Docume Primer Nombre / Razón Social	ento Consultar Limpiar Teléfono filo			
•				
Segundo Nombre:	Celular:			
Primer Apellido:	Fax:			
Segundo Apellido	Correo electrónico:			
Dirección:				
Nota: La información personal será actualizada cuando s Consultar Respuestas PQR Su trámite también puede ser consultar Apelaciones PQR	se complete el trámite.			
2 Detalle del trámite				
Tipo de Trámite + Tipo de Queja				
	▼			
Escriba una breve descripción de la petición, queja o rec	slamo			
	Actualizar			

AVIA EXPRESS

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	<u>Ver</u> Detalles	
EMPRESA DE TELECOMUNICACIONES DE BOGOTA S.A. E.S.P.	4347-17-210145	2017-01-20	0	ANALISIS POR PARTE DE LA SIC	FACTURACION	<u>Ver</u> Detalles	
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	<u>Ver</u> <u>Detalles</u>	
EMPRESA DE TELECOMUNICACIONES DE BOGOTA S.A. E.S.P.	4347-17-372316	2017-02-02	0	ANALISIS POR PARTE DE LA SIC	FACTURACION	<u>Ver</u> Detalles	
COLOMBIA TELECOMUNICACIONES S.A. E.S.P.	4433-17-1278118	2017-02-14	0	ANALISIS POR PARTE DE LA SIC	PLAN TARIFARIO	<u>Ver</u> Detalles	
COLOMBIA TELECOMUNICACIONES S.A. E.S.P.	4433-17-1399213	2017-02-21	0	ANALISIS POR PARTE DE LA SIC	OTROS	<u>Ver</u> Detalles	
OPERADOR PRUEBA SIC	7231-17-2	2017-03-01	0	ANALISIS POR PARTE DE LA SIC	CLAUSULA DE PERMANENCIA MINIMA	<u>Ver</u> Detalles	
OPERADOR PRUEBA SIC	7231-17-1	2017-03-01	0	ANALISIS POR PARTE DE LA SIC	CLAUSULA DE PERMANENCIA MINIMA	<u>Ver</u> Detalles	
COLOMBIA TELECOMUNICACIONES S.A. E.S.P.	4433-17-1791217	2017-03-02	0	ANALISIS POR PARTE DE LA SIC	FACTURACION	<u>Ver</u> Detalles	
OPERADOR PRUEBA SIC	7231-17-10	2017-03-02	0	ANALISIS POR PARTE DE LA SIC	CLAUSULA DE PERMANENCIA MINIMA	<u>Ver</u> <u>Detalles</u>	
«« « 1 23 » »»							

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

Versión	Resumen del cambio	Revisó y Aprobó	Editado por	Fecha de
	abreviado			Divulgación
		Deiner Fernando	Camila	
0	Creación	Torres	Rodriguez	10/01/2017
		Jefe de Logística		
	Se incluye el consumo	Deiner Fernando	Camila	
1	del webservices de	Torres	Rodriguez	28/04/2017
	apelaciones ante la SIC	Jefe de Logística		
2	Se realiza modificación	Deiner Fernando	Anderson	
	de forma en el párrafo	Torres	Camilo Guzmán	
	inicial describiendo la	Jefe de Logística	Ochoa	
	finalidad del instructivo.		Coord. Gestión	27/10/2020
	Se adiciona descripción		organizacional	
	del proceso de respuesta			
	por parte de Aviaexpress			



3	Se cambia razón social	Deiner Fernando	Nathalie Fiorella	22/07/2022
	de Aviaexpress LTDA. a	Torres	Pescellin Lara	
	Aviaexpress S.A.S.	Jefe de Logística	Coord. Gestión	
			organizacional	
4	Se cambia redacción	Deiner Fernando	Nathalie Fiorella	01/11/2023
	total del documento, se	Torres	Pescellin Lara	
	incluye significado de	Jefe de Logística	Coord. Gestión	
	sigla CUN.		organizacional y	
			Control Interno	