



PROCEDIMIENTO Y TRÁMITE DE PETICIONES, QUEJAS O RECLAMOS Y RECURSOS (PQR) Y SOLICITUDES DE INDEMNIZACIÓN LIBERTAD WORLD EXPRESS SAS

1. OBJETIVO

Definir las actividades del procedimiento de las peticiones, quejas o reclamos y recursos (PQR) y solicitudes de indemnización ante LWE.

2. ALCANCE

El procedimiento y trámite descrito a continuación aplica para los siguientes servicios prestados por LWE.

- Servicio de Mensajería Expresa a nivel nacional. Al amparo de la Resolución 876 de 2014 por la cual se incorpora a LWE en el registro de operadores postales, bajo el número RPOSTAL0356.
 - Mientras la Comisión de Regulación de Comunicaciones – CRC, no regule en sentido contrario la Compañía manejará como servicio de Mensajería Expresa los envíos de hasta 5 kilogramos.
- El Servicio de transporte terrestre de carga al amparo de la resolución No. 0065 de 2006 del Ministerio de Transporte para envíos de más de 5 kilogramos.

Inicia desde el momento en se recepciona y se evalúa la petición, queja o reclamo y recurso (PQR) y solicitud de indemnización hasta la respuesta dada al usuario como resultado de la gestión realizada, para brindar una solución efectiva.

3. GLOSARIO

INDEMNIZACIÓN: Pago de una cantidad de dinero a una persona para compensar un daño o perjuicio que se le ha causado.

PETICION: Derecho que tiene toda persona individual o jurídica, grupo, organización o asociación para solicitar o reclamar ante las autoridades competentes la intervención en un asunto puntual o concreto normalmente los gobiernos o entidades públicas o privadas por razones de interés público ya sea individual, general o colectivo.

QUEJA: Manifestación de inconformidad que se da a conocer a la empresa por un hecho o situación irregular o negligencia en la atención de un funcionario o del servicio prestado por parte de la empresa.



PROCEDIMIENTO Y TRÁMITE DE PETICIONES, QUEJAS O RECLAMOS Y RECURSOS (PQR) Y SOLICITUDES DE INDEMNIZACIÓN LIBERTAD WORLD EXPRESS SAS

RECLAMO: Es la manifestación de inconformidad por la prestación de un servicio o proceso.

4. MARCO LEGAL

Resolución 3066 de la CRC de 2011
Resolución 3038 de la CRC de 2011
Resolución 5050 de la CRC de 2016

5. CANALES DE COMUNICACIÓN

PBX: (5) 3770677 Ext 101; en los siguientes horarios de atención: de lunes a viernes de 8:00 a.m. a 12:00 p.m. y de 02:00 a 6:00 pm, y los sábados de 8:00 a.m. a 1:00 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.

CORREO ELECTRÓNICO: atencionalcliente@libertadworldexpress.com.co

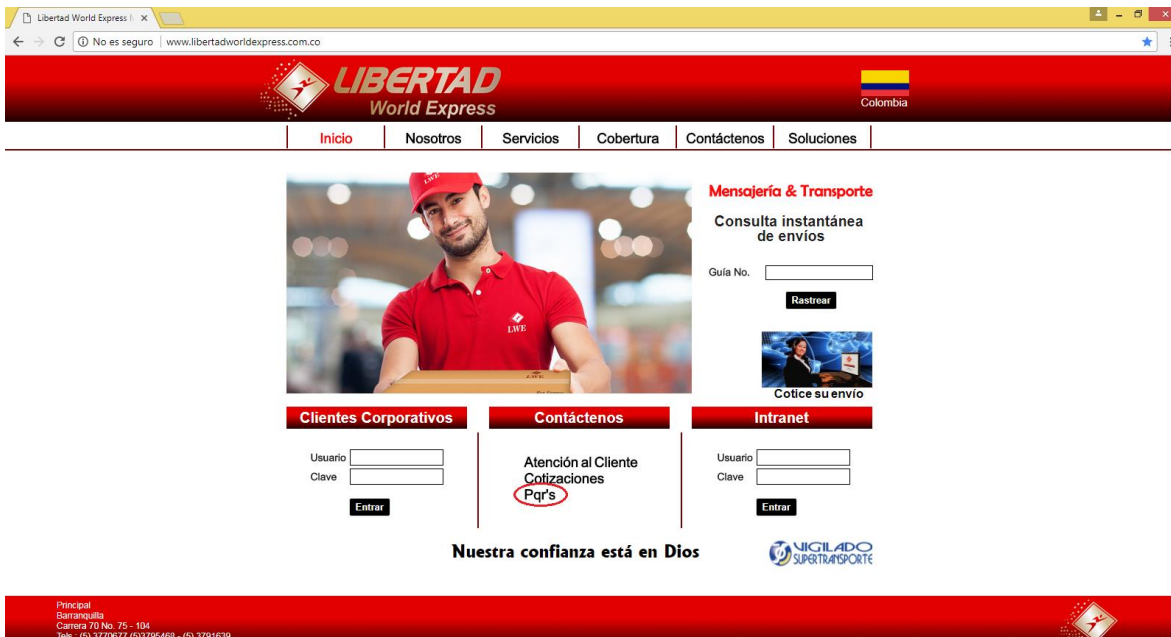
Identifíquese con su nombre y documento de identidad e indique el motivo de su escrito. Si este tiene relación con un envío, precise si usted es remitente o destinatario y proporcione el número de guía (adjuntando copia de la misma preferiblemente), fecha de imposición del envío, nombre y dirección del remitente o destinatario. Si el motivo de su escrito 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 apoya.

FORMULARIO WEB: <http://www.libertadworldexpress.com.co/>



PROCEDIMIENTO Y TRÁMITE DE PETICIONES, QUEJAS O RECLAMOS Y RECURSOS (PQR) Y SOLICITUDES DE INDEMNIZACIÓN LIBERTAD WORLD EXPRESS SAS

El primer paso, es el acceso al sistema, en el cual, debe dar clic sobre la opción PQR



Y luego, Registrar PQR



A continuación se desplegará el formulario web desarrollado para instaurar las peticiones, quejas o reclamos y recursos (PQR) y solicitudes de indemnización ante LWE.



PROCEDIMIENTO Y TRÁMITE DE PETICIONES, QUEJAS O RECLAMOS Y RECURSOS (PQR) Y SOLICITUDES DE INDEMNIZACIÓN LIBERTAD WORLD EXPRESS SAS

Este formulario está compuesto por 5 pasos, los cuales deben ser diligenciados en su totalidad:

Paso 1: Reclamante - debe elegir el tipo de reclamante entre destinatario, remitente u otro.

Registrar PQR

Reclamante | Tipo reclamo | Datos | Observación | Confirmación

¿Qué tipo de reclamante es usted?

Escoja tipo de reclamante

Es importante que antes de interponer su PQR

PETICIÓN: Derecho que tiene toda persona individual o jurídica, grupo, organización o asociación para solicitar o reclamar ante las autoridades competentes la intervención en un asunto puntual o concreto normalmente los gobiernos o entidades públicas o privadas por razones de interés público ya sea individual, general o colectivo.

RECLAMO: Es la manifestación de inconformidad por la prestación de un servicio o proceso.

QUEJA: Manifestación de inconformidad que se da a conocer a la empresa por un hecho o situación irregular o negligencia en la atención de un funcionario o del servicio prestado por parte de la empresa.

ENLACES DE INTERES
Procedimiento PQR

→ Siguiente

Una vez elegido, hacer clic en siguiente para continuar al Paso 2

Paso 2: Tipo de Reclamo – debe elegir la clase de reclamo entre petición, Queja, Recurso o Solicitud de indemnización.

Registrar PQR

Reclamante | Tipo reclamo | Datos | Observación | Confirmación

Clase de reclamo

← Anterior

→ Siguiente

Una vez elegido, hacer clic en siguiente para continuar al Paso 3



PROCEDIMIENTO Y TRÁMITE DE PETICIONES, QUEJAS O RECLAMOS Y RECURSOS (PQR) Y SOLICITUDES DE INDEMNIZACIÓN LIBERTAD WORLD EXPRESS SAS

Paso 3: Datos - debe diligenciar los campos: Tipo id, No. de identificación, Nombre, Apellido, Dirección, Teléfono, Correo electrónico, Departamento, Ciudad y número de guía.

Registrar PQR

Reclamante Tipo reclamo **Datos** Observación Confirmación

Tipo id Seleccione... No. de identificación

Nombre Apellido

Dirección Telefono

Correo electrónico Departamento/Ciudad Seleccione departamento Seleccione ciudad

Número de guía

← Anterior → Siguiente

Una vez diligenciado, hacer clic en siguiente para continuar al Paso 4

Paso 4: Observación – Deberá elegir el tipo de trámite y hacer un resumen detallado explicando de forma clara y precisa del motivo de su PQR.

Registrar PQR

Reclamante Tipo reclamo Datos **Observación** Confirmación

Tipo de tramite Seleccione... Seleccione... Demora en Tiempo de Entrega Entrega Irregular Prueba de Entrega Faltante Perdida Explotación Reembolso Otros Sugerencias Recurso de Reposición Solicitud de Indemnización

← Anterior → Siguiente



PROCEDIMIENTO Y TRÁMITE DE PETICIONES, QUEJAS O RECLAMOS Y RECURSOS (PQR) Y SOLICITUDES DE INDEMNIZACIÓN LIBERTAD WORLD EXPRESS SAS

Una vez redactado, hacer clic en siguiente para continuar al Paso 5

Paso 5: Confirmación – aparecerá el detalle del formulario diligenciado, usted deberá revisar la información, En caso de que exista un error en la información puede volver a cualquiera de los pasos haciendo clic en *Anterior*, si la información es correcta, hacer clic en *Registrar*.

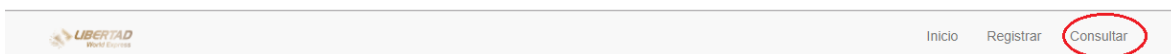
Registrar PQR

Reclamante Tipo reclamo Datos Observación **Confirmación**

Tipo de reclamante:	Remitente del envío	Tipo de reclamo:	Petición
Tipo de identificación:	Cedula	Número de identificación:	1111111111
Nombre:	MARIA	Apellido:	DIAZ
Dirección:	CRA 70 75 104	Teléfono:	3770677
Correo:	atencionalcliente@libertadworldexpress.com.co	Ciudad:	BARRANQUILLA, ATLANTICO
Número de guía:	5212	Trámite:	Prueba de Entrega
Observación:	Solicito copia de prueba de entrega		

[← Anterior](#) [Registrar](#)

Una vez registrado el PQR, le será asignado su número CUN que identifica la petición, queja o recurso radicado por usted, y que le permitirá realizar el seguimiento de la misma a través de la opción *Consulta* ubicada en la parte superior del formulario Web, digitando su número CUN y/o su tipo y documento de identificación.



Consultar PQR

#CUN

Tipo de identificación Número de identificación

[Consultar](#)



PROCEDIMIENTO Y TRÁMITE DE PETICIONES, QUEJAS O RECLAMOS Y RECURSOS (PQR) Y SOLICITUDES DE INDEMNIZACIÓN LIBERTAD WORLD EXPRESS SAS

Recuerde que también puede consultar el estado de sus PQR a través de la página de la Superintendencia de Industria y Comercio - SIC enlace: http://webcun.sic.gov.co:9453/consultaCUNSIC_1.0.0/faces/index2.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

Peticiones, quejas, recursos o Solicitud de Indemnización
ante el operador o proveedor

Apelaciones
ante la SIC

Consulte esta opción si considera que su trámite se encuentra en la SIC. En esta consulta usted podrá realizar la consulta por alguno de los criterios que se muestran a continuación:

BUSCAR POR EL CÓDIGO UNICO NUMÉRICO (CUN)

Operador o Proveedor Año Consecutivo

 Elegir

BUSCAR POR NOMBRE OPERADOR O PROVEEDOR, TIPO Y NUMERO DE IDENTIFICACIÓN DEL CIUDADANO

Nombre del operador/proveedor

Tipo del documento del ciudadano
Elegir

Número de identificación del ciudadano

Ingrese el número sin dígito de verificación.

BUSCAR POR AÑO Y NÚMERO DE RADICACIÓN

Año radicación Número radicación

Elegir

6. TIEMPO DE RESPUESTA

LWE emitirá la respuesta a su PQR dentro de los 15 días hábiles siguientes a la fecha de recepción del PQR.