

	G12 SOLICITUDES DE INDEMNIZACIÓN	
	Versión 0	Fecha de publicación: 12/07/2018

En el siguiente instructivo se muestra paso a paso el procedimiento para realizar las solicitudes de indemnización por averías o pérdidas de los objetos postales, en la plataforma de la página de Aviaexpress:

Las solicitudes de indemnización por el extravío, o avería de los objetos postales manejados a través de la red de AVIAEXPRESS, deberán ser presentadas por el usuario remitente dentro de los diez (15) días calendario siguientes a la recepción por parte del operador del objeto postal cuando se trate de servicios nacionales, y dos (2) meses cuando se trate de envíos al exterior, 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 avería dentro de los cinco (5) días hábiles siguientes al recibo del objeto postal.

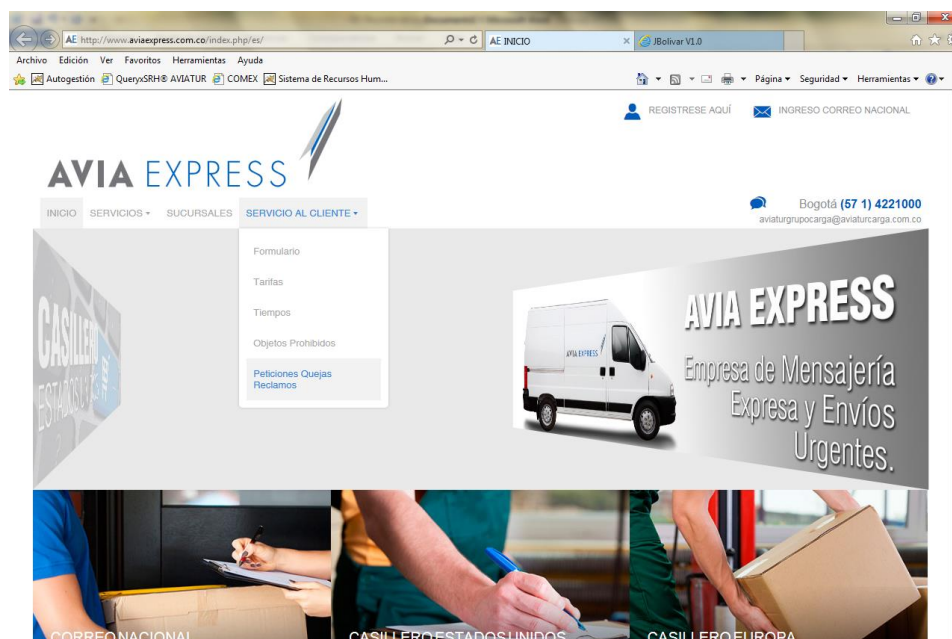
En todo caso el destinatario tendrá derecho a recibir las indemnizaciones siempre y cuando el remitente le ceda por escrito y de manera expresa ese derecho.

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.

Procedimiento para realizar las solicitudes de indemnización en la página web de Aviaexpress:

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



	G12 SOLICITUDES DE INDEMNIZACIÓN	
	Versión 0	Fecha de publicación: 12/07/2018

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

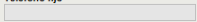
Tipo de documento 

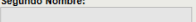
Número de Documento 

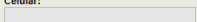
Consultar 

Limpiar 

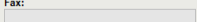
Primer Nombre / Razón Social 

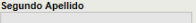
Teléfono fijo 

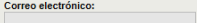
Segundo Nombre: 

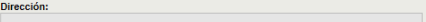
Celular: 

Primer Apellido: 

Fax: 

Segundo Apellido 

Correo electrónico: 

Dirección: 

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

Consultar Respuestas PQR 

Su trámite también puede ser consultado en la página www.sic.gov.co

2 Detalle del trámite

Tipo de Trámite 

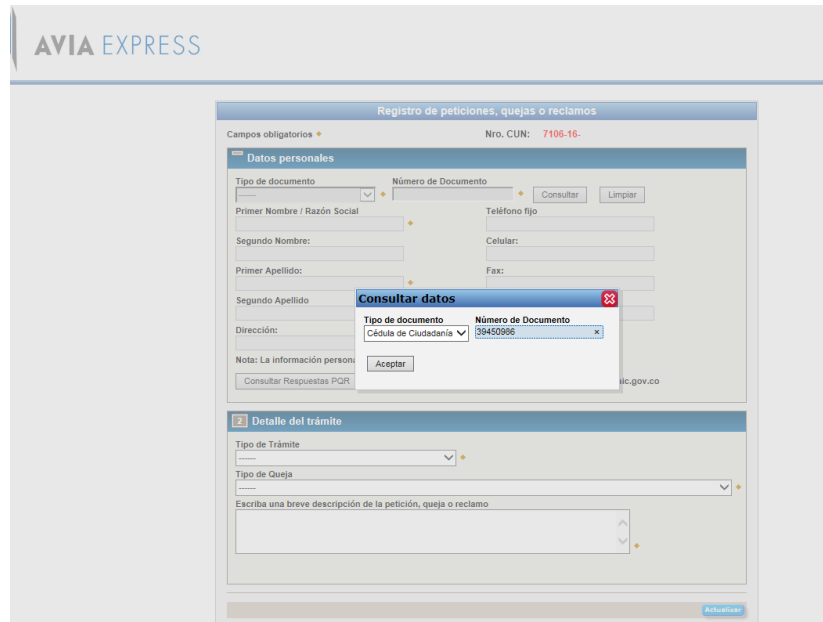
Tipo de Queja 

Escriba una breve descripción de la petición, queja o reclamo



Actualizar 

	G12 SOLICITUDES DE INDEMNIZACIÓN	
	Versión 0	Fecha de publicación: 12/07/2018



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@aviaturncarga.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

Detalle del trámite

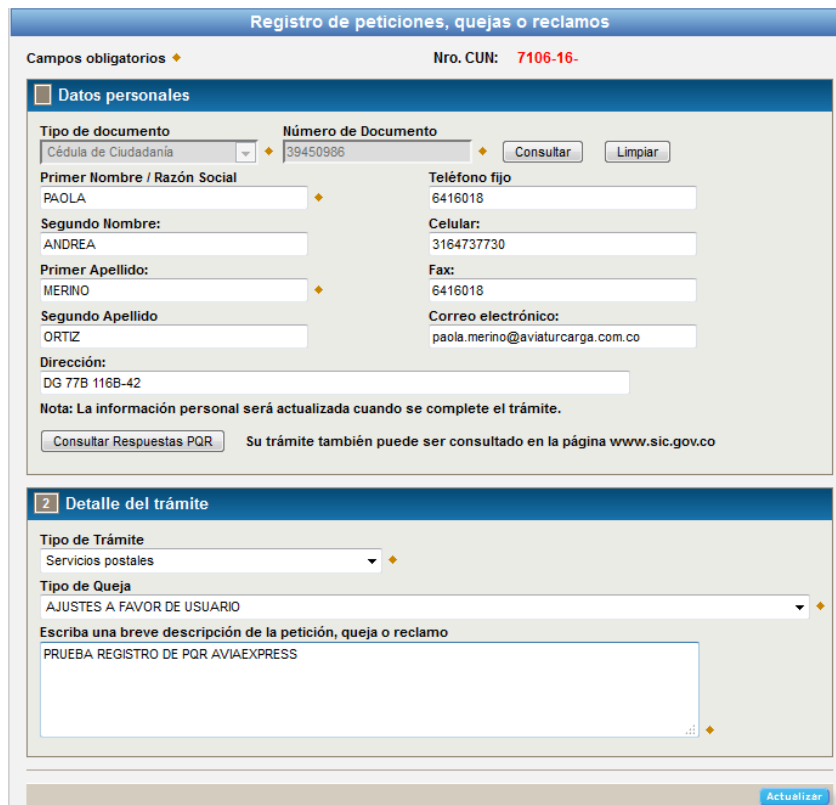
Tipo de Trámite: [Servicios postales]

Tipo de Queja: [AJUSTES A FAVOR DE USUARIO]

Escriba una breve descripción de la petición, queja o reclamo: [PRUEBA REGISTRO DE PQR AVIAEXPRESS]

[Actualizar]

Una vez relacionados los datos del cliente, el mismo podrá relacionar los detalles del tipo de solicitud a tramitar, para lo cual, el sistema permite seleccionar la opción correspondiente en la lista desplegable que el aplicativo genera en el campo “Tipo de Solicitud”.



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@aviaturncarga.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

Detalle del trámite

Tipo de Trámite: [Servicios postales]

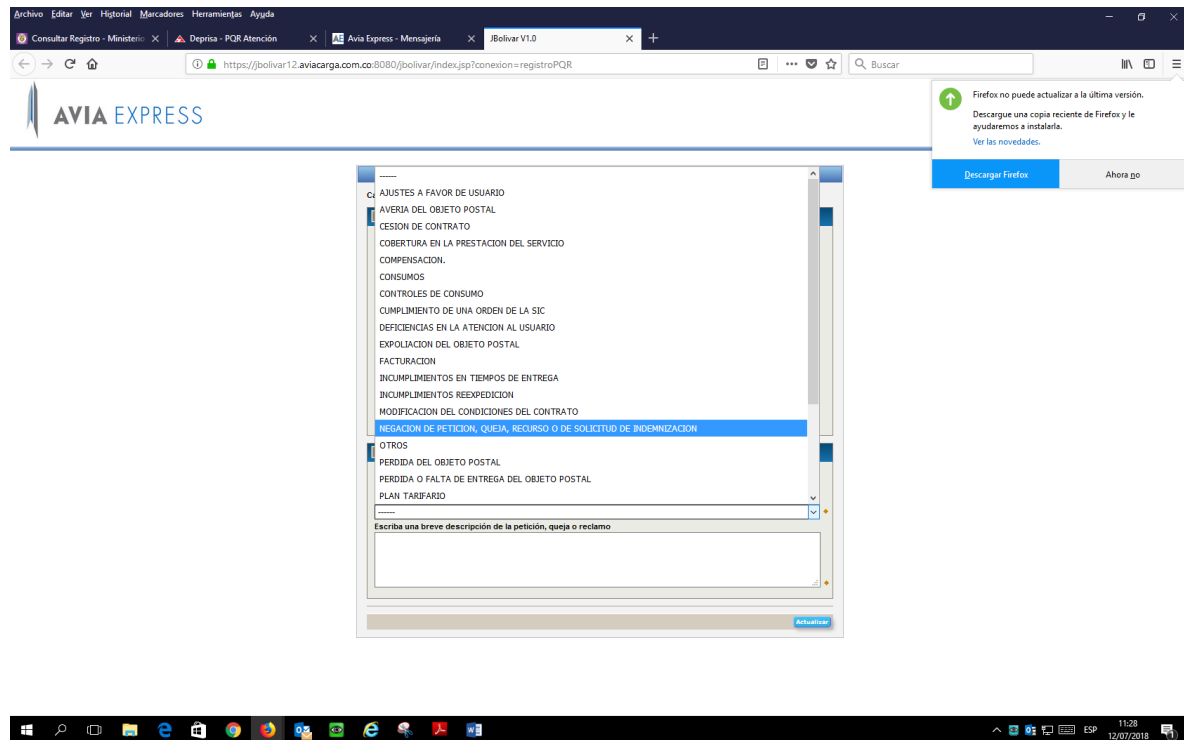
Tipo de Queja: [AJUSTES A FAVOR DE USUARIO]

Escriba una breve descripción de la petición, queja o reclamo: [PRUEBA REGISTRO DE PQR AVIAEXPRESS]

[Actualizar]

	G12 SOLICITUDES DE INDEMNIZACIÓN	
	Versión 0	Fecha de publicación: 12/07/2018

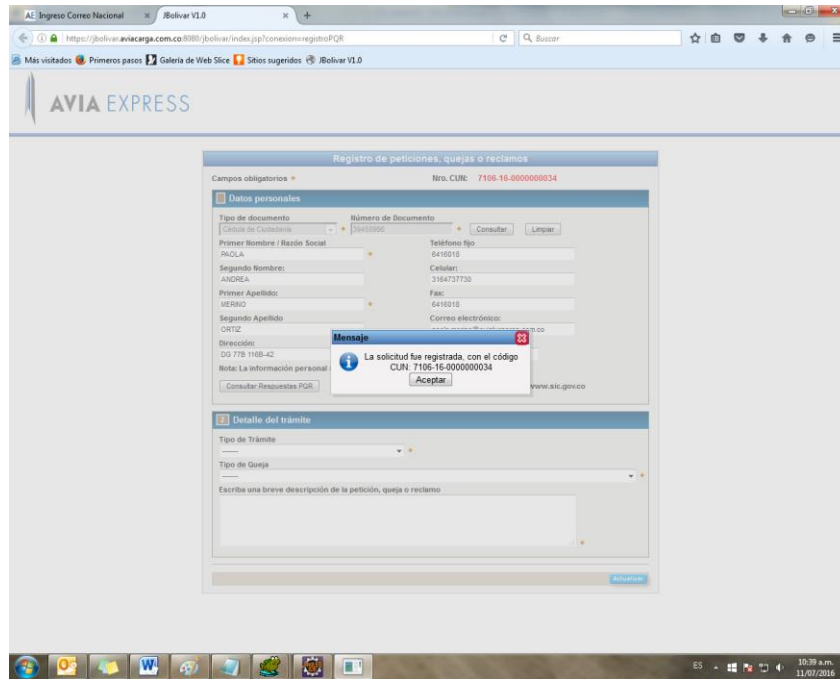
El usuario seleccionara la opción señalada como “SOLICITUD DE INDEMNIZACIÓN” y en la descripción, podrá indicar el detalle de la reclamación presentada.



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.

Seguido a esto, se continúa con el procedimiento establecido para la generación de PQR y solicitudes de Indemnización establecido por Aviaexpress Ltda como se relaciona a continuación.

	G12 SOLICITUDES DE INDEMNIZACIÓN	
	Versión 0	Fecha de publicación: 12/07/2018



Registro de peticiones, quejas o reclamos

Nro. CUN: 7106-16-0000000034

Datos personales

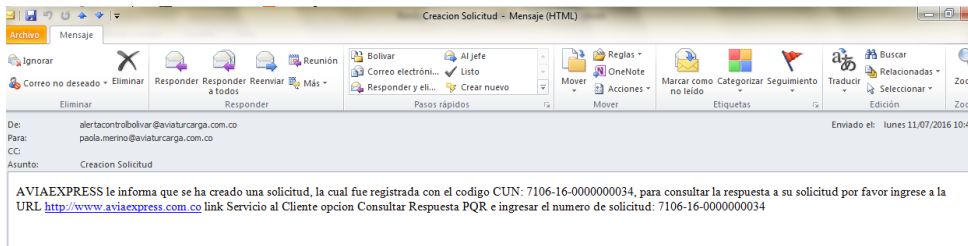
Tipo de documento: Cédula de Ciudadanía
Número de Documento: 34603850
Primer Nombre / Razón Social: PAOLA
Segundo Nombre: ANDREA
Primer Apellido: VEROJO
Segundo Apellido: ORTIZ
Dirección: DO 778 1108-42
Nota: La información personal
Consultar Respuestas PQR

Teléfono tipo: 0410010
Celular: 3164737730
Fax: 0410010
Correo electrónico: aviaexpress@aviaturcarga.com.co

Detalle del trámite

Tipo de Trámite:
Tipo de Queja:
Escriba una breve descripción de la petición, queja o reclamo

Mensaje
La solicitud fue registrada con el código CUN: 7106-16-0000000034



Creacion Solicitud - Mensaje (HTML)

De: alertaconrolbolivar@aviaturcarga.com.co
Para: paola_merino@aviaturcarga.com.co
Asunto: Creacion Solicitud

Enviado el: lunes 11/07/2016 10:4

AVIAEXPRESS le informa que se ha creado una solicitud, la cual fue registrada con el código CUN: 7106-16-0000000034, para consultar la respuesta a su solicitud por favor ingrese a la URL <http://www.aviaexpress.com.co> link Servicio al Cliente opción Consultar Respuesta PQR e ingresar el numero de solicitud: 7106-16-0000000034

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

	G12 SOLICITUDES DE INDEMNIZACIÓN	
	Versión 0	Fecha de publicación: 12/07/2018

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

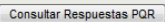
Segundo Nombre:  ANDREA Celular:  3164737730

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.

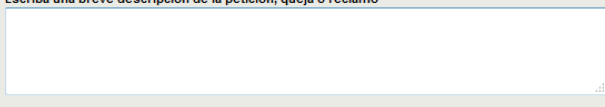
 Su trámite también puede ser consultado en la página www.sic.gov.co

2 Detalle del trámite

Tipo de Trámite  -----

Tipo de Queja  -----

Escriba una breve descripción de la petición, queja o reclamo



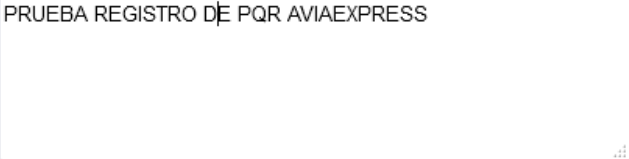


Respuesta PQR 

N° CUN: **7106-16-** **0000000034** 

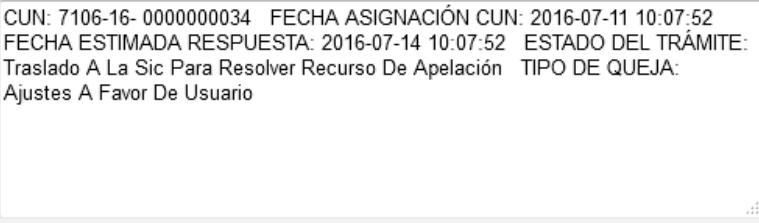
Mensaje

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.

	G12 SOLICITUDES DE INDEMNIZACIÓN	
	Versión 0	Fecha de publicación: 12/07/2018

← → ↻ webcun.sic.gov.co:9453/consultaCUNSI_1.0.0/faces/resultIndex3.xhtml




Inicio Contáctenos

SUPERINTENDENCIA.PNG
Tipo: Imagen PNG
Tamaño: 174 KB
Dimensión: 1193 x 736
píxeles

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

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

Descargar PDF

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

1 10

CUN:	Fecha asignación CUN	Fecha estimada de respuesta	Estado del trámite	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

1					10
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 APELACIÓN		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.

	G12 SOLICITUDES DE INDEMNIZACIÓN	
	Versión 0	Fecha de publicación: 12/07/2018

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

2 Detalle del trámite

Tipo de Trámite

Tipo de Queja

Escriba una breve descripción de la petición, queja o reclamo

	G12 SOLICITUDES DE INDEMNIZACIÓN	
	Versión 0	Fecha de publicación: 12/07/2018

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.

Apelaciones						
Identificador Operador/Proveedor 4488			Año 2013	CUN 666270		
Nombre del Operador/Proveedor	CUN	Fecha Asignacion CUN	Numero Radicacion	Estado del trámite	Tipo Queja	Detalles
COMUNICACION CELULAR S.A. COMCEL S.A.	4488-13-666270	2013-03-19	109662	ANALISIS POR PARTE DE LA SIC	OTROS	Ver 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	Ver Detalles
EMPRESA DE TELECOMUNICACIONES DE BOGOTA S.A. E.S.P.	4347-17-298013	2017-01-24	0	ANALISIS POR PARTE DE LA SIC	MODIFICACION DEL CONDICIONES DEL CONTRATO	Ver Detalles
EMPRESA DE TELECOMUNICACIONES DE BOGOTA S.A. E.S.P.	4347-17-372316	2017-02-02	0	ANALISIS POR PARTE DE LA SIC	FACTURACION	Ver Detalles
COLOMBIA TELECOMUNICACIONES S.A. E.S.P.	4433-17-1278118	2017-02-14	0	ANALISIS POR PARTE DE LA SIC	PLAN TARIFARIO	Ver Detalles
COLOMBIA TELECOMUNICACIONES S.A. E.S.P.	4433-17-1399213	2017-02-21	0	ANALISIS POR PARTE DE LA SIC	OTROS	Ver Detalles
OPERADOR PRUEBA SIC	7231-17-2	2017-03-01	0	ANALISIS POR PARTE DE LA SIC	CLAUSULA DE PERMANENCIA MINIMA	Ver Detalles
OPERADOR PRUEBA SIC	7231-17-1	2017-03-01	0	ANALISIS POR PARTE DE LA SIC	CLAUSULA DE PERMANENCIA MINIMA	Ver Detalles
COLOMBIA TELECOMUNICACIONES S.A. E.S.P.	4433-17-1791217	2017-03-02	0	ANALISIS POR PARTE DE LA SIC	FACTURACION	Ver Detalles
OPERADOR PRUEBA SIC	7231-17-10	2017-03-02	0	ANALISIS POR PARTE DE LA SIC	CLAUSULA DE PERMANENCIA MINIMA	Ver Detalles

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	12/07/2018