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 <u>www.aviaexpress.com.co</u>
- 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.

AVIA EXPRESS

	Nro. CUN: 7106-16-
Datos personales	
ipo de documento Número de	Documento Consultar Limpiar Teléfono fuo
egundo Nombre:	Celular:
rimer Apellido:	Fax:
egundo Apellido	Correo electrónico:
lirección:	
Dotallo dol trámito	
ipo de Trámite	v.
scriba una breve descripción de la petición, que	ja o reclamo

Re	egistro de peticiones, quejas o recla	mos
Campos obligatorios +	Nro. CUN: 7106-1	F.
Datos personales		
Tipo de documento Tipo de documento Primer Nombre / Razón Social Segundo Nombre: Primer Apellido:	Número de Documento Consulta Consulta Celular: Fax:	r Limpiar
Segundo Apellido Cons	+ ultar datos	8
Dirección: Cédul Nota: La información personi Consultar Respuestas PQR	le documento Número de Documento la de Ciudadanía V (39450666	x iic.gov.co
Detalle del tràmite		
Tipo de Trámite Imme Tipo de Queja Imme Escriba una breve descripción de la p	♥ ♥	

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.

Regi	istro de peticio	bnes, quejas o reclamos
Campos obligatorios 🔶		Nro. CUN: 7106-16-
Datos personales		
Tipo de documento Cédula de Ciudadanía	lúmero de Docum 39450986	ento Consultar Limpiar
Primer Nombre / Razón Social		Teléfono fijo
PAOLA	+	6416018
Segundo Nombre:		Celular:
ANDREA		3164737730
Primer Apellido:		Fax:
MERINO	•	6416018
Segundo Apellido		Correo electrónico:
ORTIZ		paola.merino@aviaturcarga.com.co
Dirección:		
DG 77B 116B-42		
Consultar Respuestas PQR Su trán	mite también puec	le ser consultado 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 p	etición, queja o re	clamo
PRUEBA REGISTRO DE POR AVIAEXPRES	S	.i. ◆
		Actualizar

visitados 🧶 Primeros pasos 🖸	Galeria de Web Slice 🌄 Sitios sugeridos 🛞 JBolivar V1.0			
	500			
AVIA EXPR	ESS			
				-
	Registro de	peticiones, quejas o reclamos		
	Campos obligatorios +	Nro. CUN: 7105-16-0000080034		
	Datos personales			
	Tipo de documento Número de	e Documento		
	Primer Nombre / Razón Social	Telefono fijo		
	PAOLA *	8416018		
	Segundo Nombre:	Cetular:		
	Primer Apellido:	Fax		
	MERINO *	6416018		
	Segundo Apellido	Correo electrónico:		
	Dirección: Mensaje	8		
	DG 778 1168-42	citud fue registrada, con el código		
	Nota: La información personal	Aceptar		
	Consultar Respuestas PGR	www.sic.gov.co		
	Detalle del tràmite			
	Tipo de Trámite			
		* *		
	tipo de Gueja			
	Escriba una breve descripción de la petición, qu	ueja o reclamo		
		RETURNED IN		

	G5 CREACIÓN DE PQR				
AVIA EXPRESS	Versión 1	Fecha de publicación: 28/04/2017			

- ق 17 🖌 🗠	🛃 🖤 🕐 🗢 🔶 🖛 Creacion Solicitud - Mensaje (HTML)							6								
Archivo Men	isaje															
🕞 Ignorar 🚳 Correo no de:	seado + Eliminar	Responder F	Responder a todos	Reenviar	📸 Reunión 🖷 🍓	 Bolivar Correo electróni Responder y eli 	Al jefe ✔ Listo ℁ Crear nuevo	4 5 14	Mover	Reglas * M OneNote Acciones *	Marcar com no leído	10 Categorizar	Seguimiento V	ab Traducir	Hange Buscar Relacionadas * Seleccionar *	200
Elimi	inar		Respo	onder		Pasos	rápidos	5		Mover		Etiquetas	5		Edición	Zoo
De: Para: CC:	e alertacontrobolivar@aviaturcarga.com.co Enviado et: lunes 11,07/2016 10.4 ira: paola.merino@aviaturcarga.com.co C						/16 10:4									
Asunto:	Creacion Solicitu	d														
AVIAEXPF URL <u>http://v</u>	sunto: Creation Solicitud AVIAEXPRESS le informa que se ha creado una solicitud, la cual fue registrada con el codigo 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 opcion 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

Registre	o de peticior	ies, quejas	s o reclamos		
Campos obligatorios +		Nro. CUN:	7106-16-		
Datos personales					
Tipo de documento Núm	ero de Documer	nto		Linning	
Cedula de Ciudadania	0.986		Consultar	Limpiar	
Primer Nombre / Razon Social	•	Editeono fijo	0		
PAOLA	•	0410010			
Segundo Nombre:		Celular:			
Brimer Apollider		Eave			
MERINO	•	6416018			
Segundo Apellido		Correo elec	trónico:		
ORTIZ		paola.merino	@aviaturcarga.cor	n.co	
Dirección:					
DG 77B 116B-42					
Nota: La información personal será actual	lizada cuando se	complete el	trámite.		
Consultar Respuestas POR Su tramite	tambien puede	ser consulta	ido en la pagina v	vww.sic.gov.	co
2 Detalle del trámite					
Tipo de Trâmite	_				
	•				
Tipo de Queja					
Escriba una brave descrinción de la potici		amo			• •
Escriba una breve descripción de la petic	ion, queja o reci	amo			
					•
					Actualizar



La consulta en la página del SIC.

← → C 🗋 we	bcun.sic.gov.co:9453/consultaCUNSIC_1.0.0/faces/resultIr	ndex3.xhtml	
	Industria y Comercio SUPERINTENDENCIA	SUPERINTENDENCIA.PNG Tīpo: Imagen PNG Tamaño: 174 K8 Dimensión: 1193 x 736 púxeles	
	Consulta de peticiones, quejas, re único numérico Consulte aquí el estado de su trámite, utilizando para a Numérico que fue asignado por el proveedor de servici operador postal al momento de radicar su PQR o solici Peticiones, quejas, recursos o Solicitud de Indem ante el operador o proveedor	cursos y solicitudes de indemnizac ello el Código Único os de comunicaciones o el tud de indemnización nnización	ión con código
	Resultados	Descargar PDF	
	1 ID operador/provedor: 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 s resultado fue obtenido del operador/provee LTDA	su consulta. Este edor:AVIAEXPRESS
	CUN:	de respuesta 🔉 Estado del trámite	Tipo de queja

	G5 CREACIÓN DE PQR			
AVIA EXPRESS	Versión 1	Fecha de publicac		

operador pos	e fue asignado por el proveec tal al momento de radicar su	lizando para ello el Códi lor de servicios de comu I PQR o solicitud de inde	go Único nicaciones o el mnización			
Peticiones ante el operad	, quejas, recursos o Solicit or o proveedor	ud de Indemnización	Apelaciones ante la SIC			
Resultado	s		Descargar PDF			
1	ID operador/proveedor: 7106 Año: 16 Consecutivo: 0000000034		Para imprimir descargue este contenido en PDF	Nueva consul		
Nombre PAOLA A Cédula d	NDREA MERINO ORTIZ le Ciudadania	Fed A c ress LT	c ha de consulta: 11/07/2016 ontinuación se presenta el resul ultado fue obtenido del operado DA	tado de su consulta. Este r/proveedor:AVIAEXPRESS		
3945098	Operador/proveedor AVIAEXPRESS LTDA					
3945098 Operado AVIAEXF	r/proveedor RESS LTDA					
3945098 Operado AVIAEXP	r/proveedor RESS LTDA	III <i 1<="" td=""><td>►> ►I 10 ▼</td><td>Tipo de queia</td></i>	►> ►I 10 ▼	Tipo de queia		
3945098 Operado AVIAEXF	r/proveedor RESS LTDA		N N 10 T			

	G5	CREACIÓN DE PQR
AVIA EXPRESS	Versión 1	Fecha de publicación: 28/04/2017

Registro de peticio	nes, quejas o reclamos
Campos obligatorios 🔸	Nro. CUN: 7106-16-
🔲 Datos personales	
Tipo de documento Número de Docume	◆ Consultar Limpiar Teléfono fijo
Segundo Nombre:	Celular:
Primer Apellido:	Fax:
Segundo Apellido	Correo electrónico:
Dirección:	
Nota: La información personal será actualizada cuando s Consultar Respuestas PQR Consultar Apelaciones PQR Su trámite también puede ser consultado en la págna a	e complete el trámite. ww.sic.gov.co
2 Detalle del trámite	
Tipo de Trámite Tipo de Queja	
 Feeriba una brava descrinción de la petición, queia o res	v +
	40111U
	····) •
	Actualizar

Nueva Funcionalidad de 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.

Versión 1

Identificador Operador/Proveedor 4488 Año 2013 - CUN 666270 Q							
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> <u>Detalles</u>	
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> 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	<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> <u>Detalles</u>	
COLOMBIA TELECOMUNICACIONES S.A. E.S.P.	4433-17-1399213	2017-02-21	0	ANALISIS POR PARTE DE LA SIC	OTROS	<u>Ver</u> <u>Detalles</u>	
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> <u>Detalles</u>	
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> Detalles	

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

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