



AVIA EXPRESS

G5 CREACIÓN PQR

Mensajería

Versión: 4

Editado por: Nathalie Fiorella Pescellin Lara

Revisó y Aprobó: Deiner Fernando Torres

Fecha de Publicación: 01/11/2023

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 www.aviaexpress.com.co
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 registrar la información solicitada en el mismo.

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

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.

www.sic.gov.co

Detalle del trámite

Tipo de Trámite

Tipo de Queja

Escriba una breve descripción de la petición, queja o reclamo

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).

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 ♦ 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@aviaturcarga.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

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

Registro de peticiones, quejas o reclamos

Campos obligatorios ♦ Nro. CUN: **7106-16-000000034**

1 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@aviaturcarga.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

Mensaje ❗

La solicitud fue registrada con el código CUN: 7106-16-000000034

Aceptar

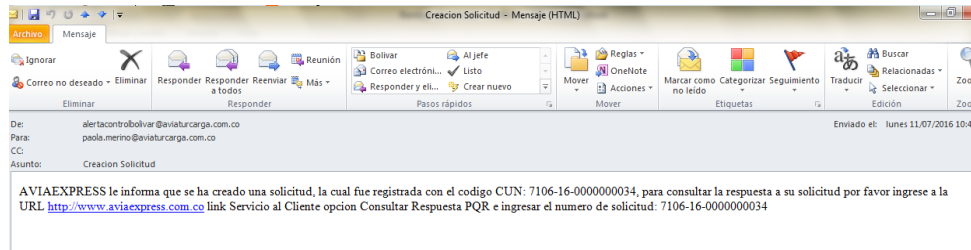
2 Detalle del trámite

Tipo de Trámite: ♦

Tipo de Queja: ♦

Escriba una breve descripción de la petición, queja o reclamo

Actualizar



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.

CONSULTA EN PAGINA WEB AVIAEXPRESS

Registro de peticiones, quejas o reclamos

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

Datos personales

Tipo de documento Cédula de Ciudadanía	Número de Documento 39450986	<input type="button" value="Consultar"/>	<input type="button" value="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@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: **7106-16-000000034**

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

CONSULTA EN PAGINA DE LA SIC

← → webcun.sic.gov.co:9453/consultaCUNSI_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 ante la SIC

Resultados

1	ID operador/proveedor: 7106 Año: 16 Consecutivo: 000000034	<input type="button" value="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


webcun.sic.gov.co:9453/consultaCUNSI_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 **Apelaciones**
ante el operador o proveedor ante la SIC.

Resultados Descargar PDF

1 ID operador/proveedor: 7106
Año: 16
Consecutivo: 000000034 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

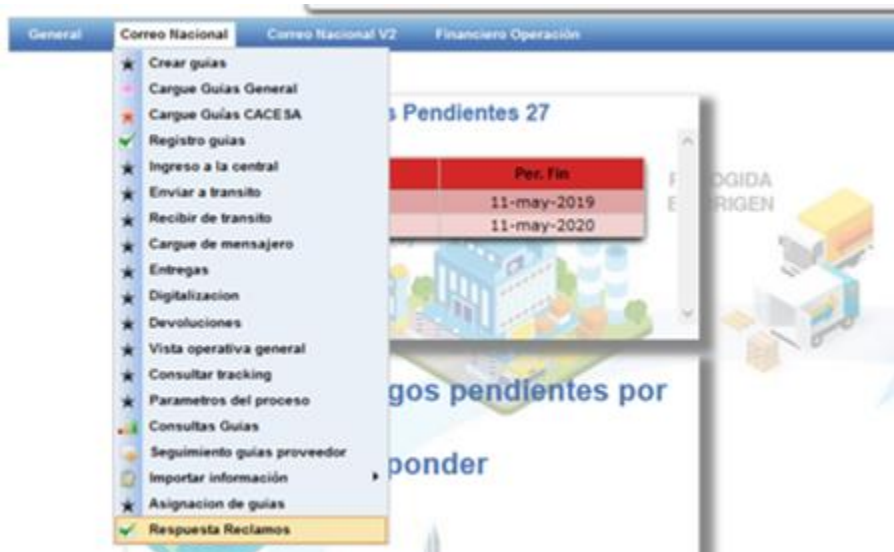
CUN:	Fecha asignación CUN	Fecha estimada de respuesta	Estado del trámite	Tipo de queja
7106 - 16 - 000000034	11/07/2016 10:07:52	11/07/2016 00:00:00	TRASLADO A LA SIC PARA RESOLVER RECURSO DE APELACION	AJUSTES A FAVOR DE USUARIO

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.

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.



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:



Reporte Respuestas PQR

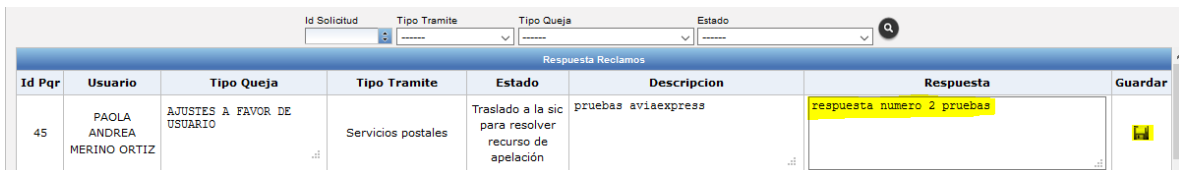
Id Solicitud: [] Tipo Tramite: [-----] Tipo Queja: [-----] Estado: [-----] [Q]

Respuesta Reclamos

Id Pqr	Usuario	Tipo Queja	Tipo Tramite	Estado	Descripcion	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



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	[G]

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-**

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

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	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.	4347-17-296013	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

<< < 1 2 3 > >>

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

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

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