	G12 SOLICITUDES DE INDEMNIZACIÓN	
	Versión 1	Fecha de publicación: 01/11/2023

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



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: [dropdown] Número de Documento: [input] Consultar Limpiar

Primer Nombre / Razón Social: [input] Teléfono fijo: [input]

Segundo Nombre: [input] Celular: [input]

Primer Apellido: [input] Fax: [input]

Segundo Apellido: [input] Correo electrónico: [input]

Dirección: [input]

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: [dropdown]

Tipo de Queja: [dropdown]

Escriba una breve descripción de la petición, queja o reclamo: [text area]

[Actualizar](#)

Registro de peticiones, quejas o reclamos

Campos obligatorios + Nro. CUN: 7106-16-

Datos personales

Tipo de documento: [dropdown] Número de Documento: [input] Consultar Limpiar

Primer Nombre / Razón Social: [input] Teléfono fijo: [input]

Segundo Nombre: [input] Celular: [input]

Primer Apellido: [input] Fax: [input]

Segundo Apellido: [input]

Dirección: [input]

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

[Consultar Respuestas PQR](#) www.sic.gov.co

Detalle del trámite

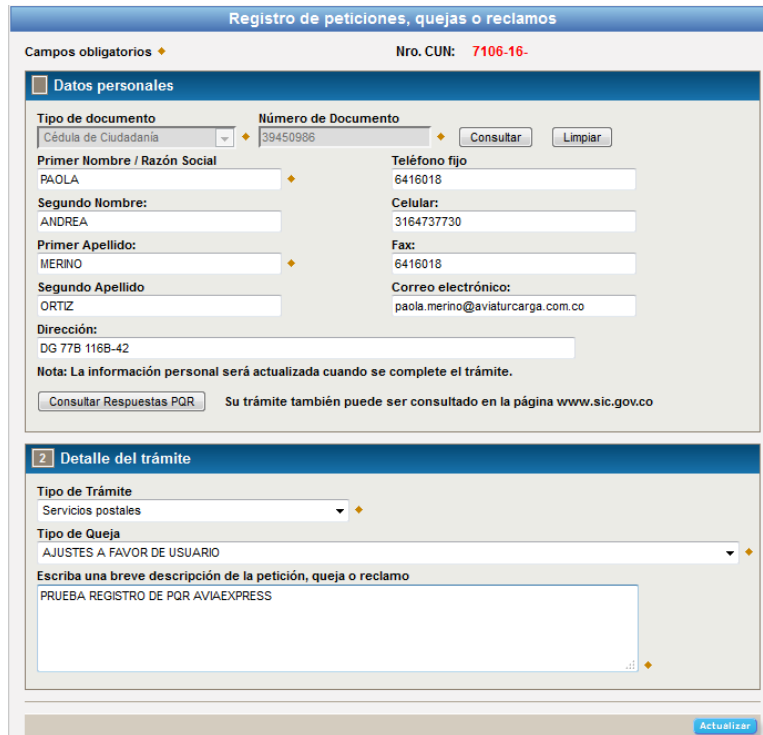
Tipo de Trámite: [dropdown]

Tipo de Queja: [dropdown]

Escriba una breve descripción de la petición, queja o reclamo: [text area]

[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: 39450906 | 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

Detalle del trámite

Tipo de Trámite: Servicios postales

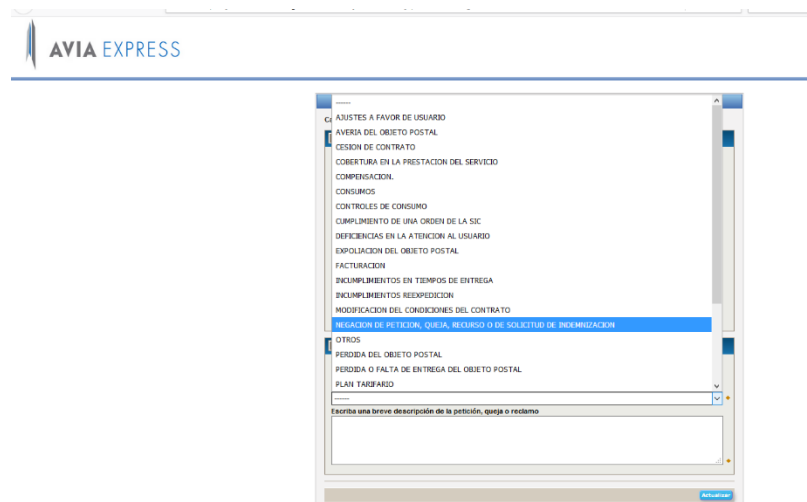
Tipo de Queja: AJUSTES A FAVOR DE USUARIO

Escriba una breve descripción de la petición, queja o reclamo

PRUEBA REGISTRO DE PQR AVIAEXPRESS

Actualizar

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




AVIA EXPRESS

- AJUSTES A FAVOR DE USUARIO
- AVERIA DEL OBJETO POSTAL
- CESSION DE CONTRATO
- COBERTURA EN LA PRESTACION DEL SERVICIO
- COMPENSACION
- CONSUMOS
- CONTROLES DE CONSUMO
- COMPLIMIENTO DE UNA ORDEN DE LA SIC
- DIFERENCIAS EN LA ATRIBUCION AL USUARIO
- EXPOLACION DEL OBJETO POSTAL
- FACTURACION
- INCUMPLIMIENTOS EN TIEMPOS DE ENTREGA
- INCUMPLIMIENTOS REEXPECION
- MODIFICACION DEL CONDICIONES DEL CONTRATO
- SOLICITUD DE INDEMNIZACIÓN**
- OTROS
- PERDIDA DEL OBJETO POSTAL
- PERDIDA O FALTA DE ENTREGA DEL OBJETO POSTAL
- PLAN TARIFARIO

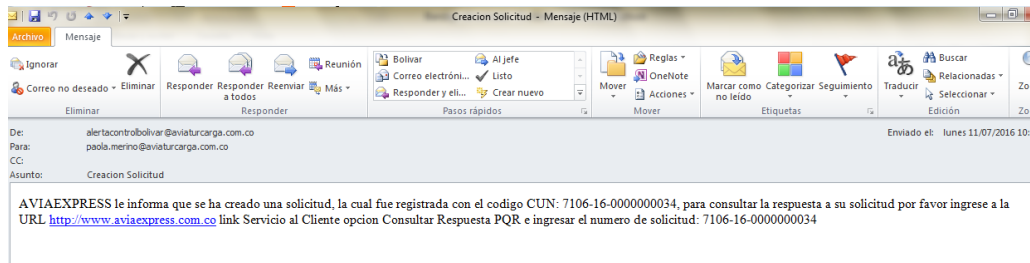
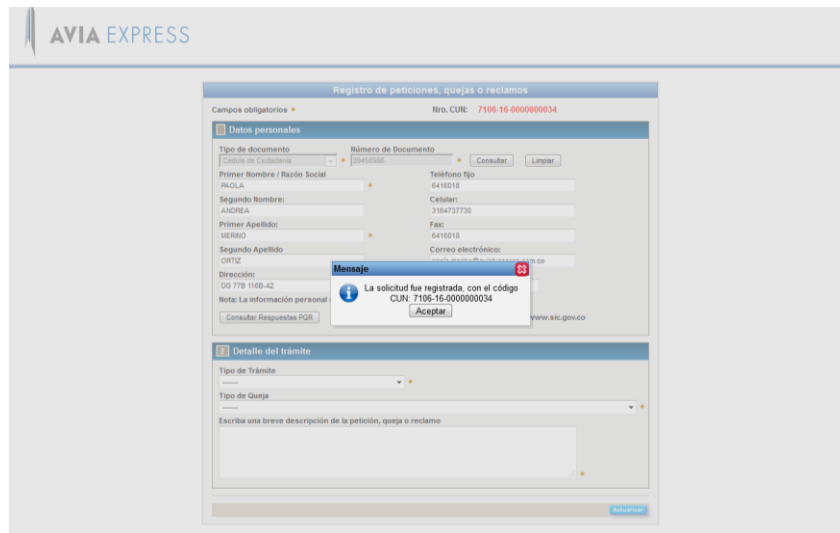
Escriba una breve descripción de la petición, queja o reclamo

Actualizar

	G12 SOLICITUDES DE INDEMNIZACIÓN	
	Versión 1	Fecha de publicación: 01/11/2023

Con esta información procede a generar la PQR, el sistema le genera el número de CUN (Consecutivo Único Numérico) y le envía un email automático con la información del PQR registrado, esta información es transmitida vía WebServices al SIC (Superintendencia de Industria y comercio).


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




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


CONSULTA EN PAGINA WEB DE AVIAEXPRESS

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

Respuesta PQR 

N° CUN: **7106-16-**

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

INICIO CONTACTENOS

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
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

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

Apelaciones

ante la SIC

Resultados
Descargar PDF

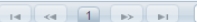
1	ID operador/proveedor: 7106 Año: 16 Consecutivo: 000000034	Para imprimir descargue este contenido en PDF 	Nueva consulta
----------	--	---	--------------------------------

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.

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

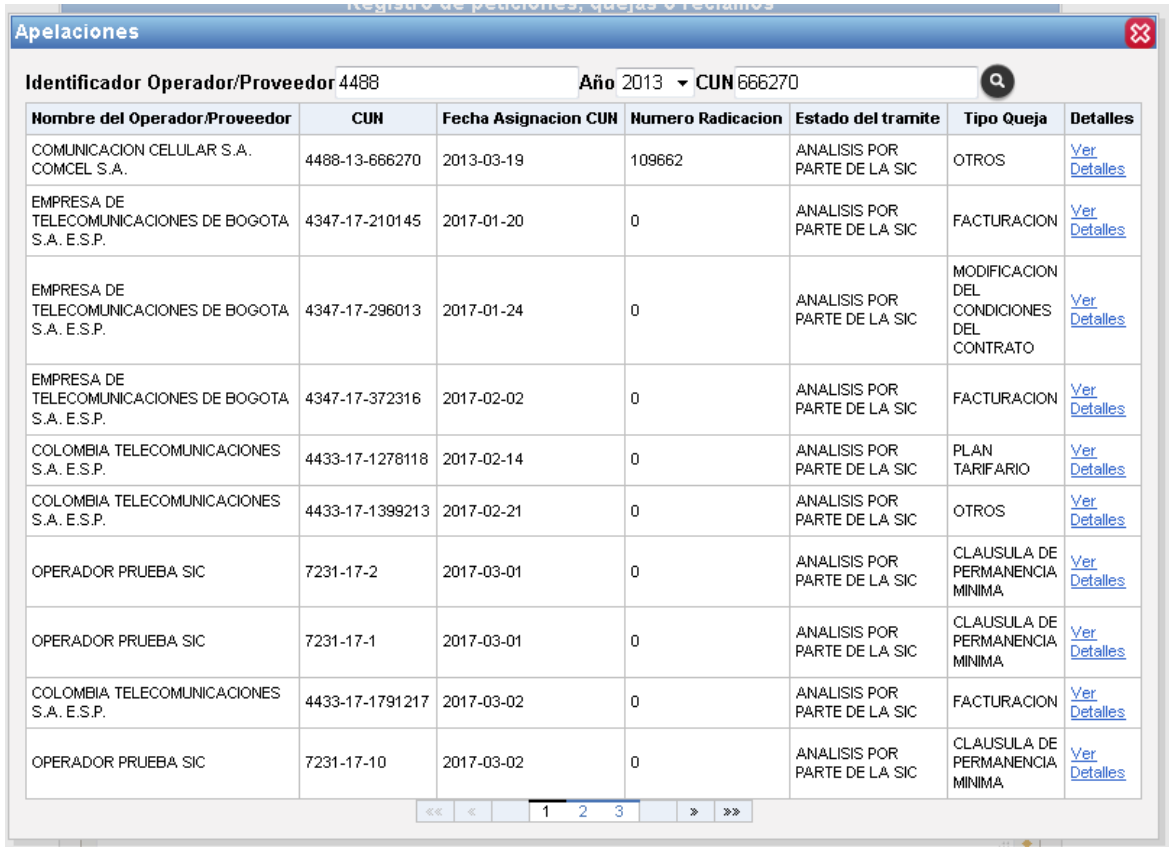
Tipo de Trámite ♦

Tipo de Queja ♦

Escriba una breve descripción de la petición, queja o reclamo

	G12 SOLICITUDES DE INDEMNIZACIÓN	
	Versión 1	Fecha de publicación: 01/11/2023

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

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 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	Editado por	Fecha de Divulgación
0	Creación	Deiner Fernando Torres Jefe de Logística	-	12/07/2018
1	Se incluye significado de siglas CUN y SIC, se actualiza razón social de Aviaexpress de Ltda. a S.A.S.	Deiner Fernando Torres Jefe de Logística	Nathalie Fiorella Pescellin Lara – Coord. Gest. Org. y Control Interno	01/11/2023