

INSTRUCTIVO PARA CREAR UN PQR

Peticiones, quejas, reclamos, recursos y solicitudes de indemnización

Campo	Detalle
Código	INS-SGC-011
Versión	01
Fecha de emisión	19 de octubre de 2026
Proceso	Servicio al Cliente
Elaboró	María Constanza Torres Martínez
Revisó	Gloria Inés Acosta Cárdenas, Subgerente
Aprobó	Flavia Doris Acosta Cárdenas, Gerente y Representante Legal

1. OBJETIVO Y ALCANCE

Este instructivo explica a los usuarios cómo presentar una petición, queja, reclamo o recurso (PQR) o una solicitud de indemnización ante ALAS DE COLOMBIA EXPRESS S.A.S. También indica qué información deben aportar, en qué plazos responde la empresa y cómo hacer seguimiento.

Aplica a los usuarios remitentes y destinatarios de los servicios postales de mensajería expresa, nacional e internacional, prestados por la empresa. Aplica también a los clientes corporativos.

2. MARCO NORMATIVO

- **Ley 1369 de 2009:** régimen de los servicios postales y derechos de los usuarios.
- **Resolución CRC 5050 de 2016,** Título II, Capítulo 2: Régimen de Protección de los Derechos de los Usuarios de los Servicios Postales.
- **Resolución CRC 3038 de 2011,** modificada por la **Resolución CRC 3985 de 2012.**
- **Ley 1437 de 2011:** Código de Procedimiento Administrativo, en lo relativo a los recursos.
- **Ley 1581 de 2012:** protección de datos personales.

3. DEFINICIONES

Término	Significado
Petición	Solicitud de información, documentos o actuaciones relacionadas con el servicio.
Queja	Manifestación de inconformidad con la forma en que se prestó el servicio o con la atención recibida.
Reclamo	Solicitud para que se revise y corrija una falla en la prestación del servicio o en su cobro.

Término	Significado
Recurso de reposición	Solicitud para que ALAS DE COLOMBIA EXPRESS revise su propia respuesta a un PQR.
Recurso de apelación	Solicitud para que la Superintendencia de Industria y Comercio (SIC) decida de fondo, si la empresa confirma su decisión. Se presenta en subsidio del recurso de reposición.
CUN	Código Único Numérico. Identifica cada PQR o solicitud de indemnización y permite consultar su estado en todo momento.
Solicitud de indemnización	Reclamación por pérdida, expoliación (saqueo) o avería (daño) de un envío.

4. CANALES DE RADICACIÓN

El usuario puede radicar su PQR por cualquiera de estos canales. Todos tienen la misma validez.

Canal	Datos
Presencial	Transversal 93 No. 53-32, Bodega 5, Parque Empresarial El Dorado, Bogotá D.C. Horario: lunes a viernes de 8:00 a.m. a 5:00 p.m.
Correo electrónico	servicioalcliente@alasdecolombia.net
Teléfono	320 282 7582
Celular y WhatsApp	313 852 9796 · 311 292 5424
Página web	www.alasdecolombia.net, sección Servicio al Cliente > PQR

5. PASO A PASO PARA RADICAR UN PQR

- Reúna la información del envío.** Tenga a mano el número de guía y la fecha de admisión. Si tiene fotos, la factura o la prueba de entrega, prepárelas para adjuntarlas.
- Elija el canal.** Use cualquiera de los canales de la sección 4.
- Indique sus datos.** Nombre completo, número de documento o NIT, dirección, teléfono y correo electrónico para notificaciones.
- Diga si es remitente o destinatario.** Si es destinatario y pide indemnización, adjunte la cesión escrita del derecho firmada por el remitente.
- Describa los hechos.** Explique qué ocurrió, cuándo y dónde. Diga con claridad qué solicita.
- Reciba su CUN.** Al radicar, ALAS DE COLOMBIA EXPRESS le asigna un Código Único Numérico. Guárdelo: con él consulta el estado de su trámite.
- Espere la respuesta.** La empresa responde por escrito al canal de notificación que usted indicó, dentro del plazo de la sección 6.
- Si no está de acuerdo, presente recursos.** Puede interponer reposición y, en subsidio, apelación, como explica la sección 6.

Los clientes corporativos pueden radicar con el formato "PQR cliente corporativo", disponible en la página web.

6. PLAZOS DE RESPUESTA Y RECURSOS

ALAS DE COLOMBIA EXPRESS responde todo PQR en un máximo de quince (15) días hábiles contados desde su radicación, como lo establece la Ley 1369 de 2009.

Trámite	Plazo	Quién decide
Respuesta al PQR	Hasta 15 días hábiles desde la radicación	ALAS DE COLOMBIA EXPRESS
Recurso de reposición	Dentro de los 10 días hábiles siguientes a la notificación de la respuesta	ALAS DE COLOMBIA EXPRESS
Recurso de apelación	En el mismo escrito y plazo de la reposición, en subsidio de esta	Superintendencia de Industria y Comercio (SIC)

Si la empresa confirma su decisión al resolver la reposición, remite el expediente completo a la SIC para que decida la apelación. El usuario no tiene que hacer un trámite adicional.

7. SOLICITUDES DE INDEMNIZACIÓN

Las solicitudes por pérdida, expoliación o avería aplican al servicio de mensajería expresa y tienen plazos propios. Fuera de estos plazos el operador no está obligado a indemnizar.

Situación	Quién la presenta	Plazo
Envío nacional no entregado	Remitente	10 días calendario
Envío internacional no entregado	Remitente	6 meses
Envío entregado con expoliación o avería	Destinatario	5 días hábiles desde el recibo

- El destinatario solo recibe la indemnización si el remitente le cede ese derecho por escrito y de forma expresa.
- Si el tiempo de entrega contratado para un envío nacional supera 10 días hábiles, el remitente presenta la solicitud una vez vencido ese tiempo.
- Adjunte la guía, el valor declarado del envío y las fotos o soportes del daño.
- El valor de la indemnización se liquida según la Ley 1369 de 2009 y el valor declarado en la guía.

8. PROTECCIÓN DE DATOS Y CONTROL DE CAMBIOS

Los datos personales que el usuario entrega al radicar un PQR se usan solo para tramitarlo y responderlo. Se tratan conforme a la Ley 1581 de 2012 y a la Política de Tratamiento de Datos Personales publicada en www.alasdecolombia.net.

Versión	Fecha	Cambio
01	19/10/2026	Emisión del documento