



FLUJO DEL PROCEDIMIENTO DE PQR Y SOLICITUDES DE INDEMNIZACION

PRESENTACION DE LA PQR O SOLICITUD DE LA INDEMNIZACION

El usuario puede presentar la PQR o la solicitud de indemnización en forma verbal, escrita o por cualquier otro medio dispuesto por UNO A, dentro de la oportunidad legal vigente.

EMPRESA

Constancia de radicación: Presentada la PQR o solicitud de indemnización, UNO A debe entregar al usuario, por cualquier medio, constancia de su radicación y el CUN (Código Único Numérico) Resolución CRC 3038 de 2011, Art.23

Comisión y Notificación de la respuesta: Uno A debe responder la PQR o solicitud de indemnización dentro de los 15 días hábiles siguientes al recibido. La respuesta debe ser congruente con todo lo establecido y notificada en debida forma al USUARIO. El término para responder puede ser ampliado si la empresa considera, fundamentalmente, que para responder la petición se requiere la práctica de pruebas. En el caso debe informarse al USUARIO. (RES. CRA 3038 de 2011, Arts 28 al 30 y 42 Parágrafo y Arts. 44 a 48 y 58 del CCA)

USUARIO

Esta de acuerdo con la respuesta

SI

NO

Fin del proceso de reclamación

Puede interponer los recursos de reposición y apelación, dentro de los 10 días hábiles siguientes a la notificación de la respuesta (Res CRC 3038 de 2011, Arts. 21 Inc 4, 24 num. 3 y 31 y ART 52 del CCA)

Empresa

Debe responder los recursos dentro de los 5 días hábiles siguientes a su recibo y cumplido ello notificarla en debida forma al USUARIO (Res. CRC 3038 de 2011. Arts 28, 29 y 30 y Art. 44 y ss del CCA)

EVENTO I

Respuesta Favorable

SI

NO

Concede el recurso subsidiario de apelación (siempre que el USUARIO lo haya interpuesto) y remite automáticamente copia del expediente a la sic (Res. CRC 3038 de 2011, Art 31 num 2)