

## FLUJOGRAMA DEL PROCEDIMIENTO DE PQR Y SOLICITUDES DE INDEMNIZACIÓN

### PRESENTACIÓN DE LA PQR O SOLICITUD DE INDEMNIZACIÓN

El USUARIO puede presentar la PQR o la solicitud de indemnización en forma verbal, escrita o por cualquier otro medio dispuesto por LA EMPRESA, dentro de la oportunidad legal (Res. CRC 3038 de 2011, Arts. 21 a 25)

**EMPRESA**

Constancia de radicación: Presentada la PQR o solicitud de indemnización, LA EMPRESA debe entregar al USUARIO, por cualquier medio, constancia de su radicación y el Código Único Numérico -CUN-(Res. CRC 3038 de 2011, Art. 23)

Emisión y Notificación de la respuesta: LA EMPRESA debe responder la PQR o solicitud de indemnización dentro de los 15 días hábiles siguientes al recibo. La respuesta debe ser congruente con todo lo pedido y notificada en debida forma al USUARIO. El término para responder puede ser ampliado si la empresa considera, fundadamente, que para responder la petición se requiere la práctica de pruebas. En tal caso debe informar al USUARIO (Res. CRC 3038 de 2011, Arts. 28 al 30 y 42 Parágrafo y Arts. 44 a 48 y 58 del CCA)

**USUARIO**

Está de acuerdo con la respuesta

**SI**

Fin del proceso de reclamación

**NO**

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**

Fin del proceso de reclamación

**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)