

FLUJO GRAMA DEL PROCEDIMIENTO DE PQR Y SOLICITUDES DE INDEMNIZACION

PRESENTACION DE LA PQR O SOLICITUD DE INDEMNIZACION

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

EMPRESA

Constancia de la readicacion: Presentada la PQR o solicitud de indemnizacion, LA EMPRESA debe entregar al USUARIO, por cualquier medio, constancia de su radicacion y el Codigo unico Numerico - CUM-(Res. CRC 3038 de 2011, Art. 23)

Emission y Notificacion de la respuesta: LA EMPRESA debe responder la PQR o solicitud de indemnizacion dentro de los 15 dias habiles siguientes al recibo. La respuesta debe ser congruente con todo lo pedido y notificada en debida forma al USUARIO. El termino para responder puede ser ampliado si la empresa considera, fundamentalmente, que para responder la peticion se requiere la practica de pruebas. En tal caso debe informar al USUARIO (Res. CRC 3038 de 2011 Art. 28 al 30 y 42 Paragrafo y Art. 44 a 48 y 58 del CCA)

USUARIO
 Esta de acuerdo con la respuesta

SI
 Fin del proceso de reclamacion

NO

Puede interponer los recursos de reposicion y apelacion, dentro de los 10 habiles siguientes a la notificacion 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 dias habiles siguientes a su recibo y cumpliendo ello notificarla en debida forma al USUARIO (Res. CRC 3038 de 2011, Art 28, 29 y 30 y Art. 44 y ss del CCA)

EVENTO I

Respuesta favorable

SI
 Fin del proceso de reclamacion

NO
 Concede el recurso subsidiario de apelacion (siempre que el USUARIO lo haya interpuesto) y remite automaticamente copia del expediente a la SIC (Res. CRC 3038 de 2011 Art. 31 num. 2)