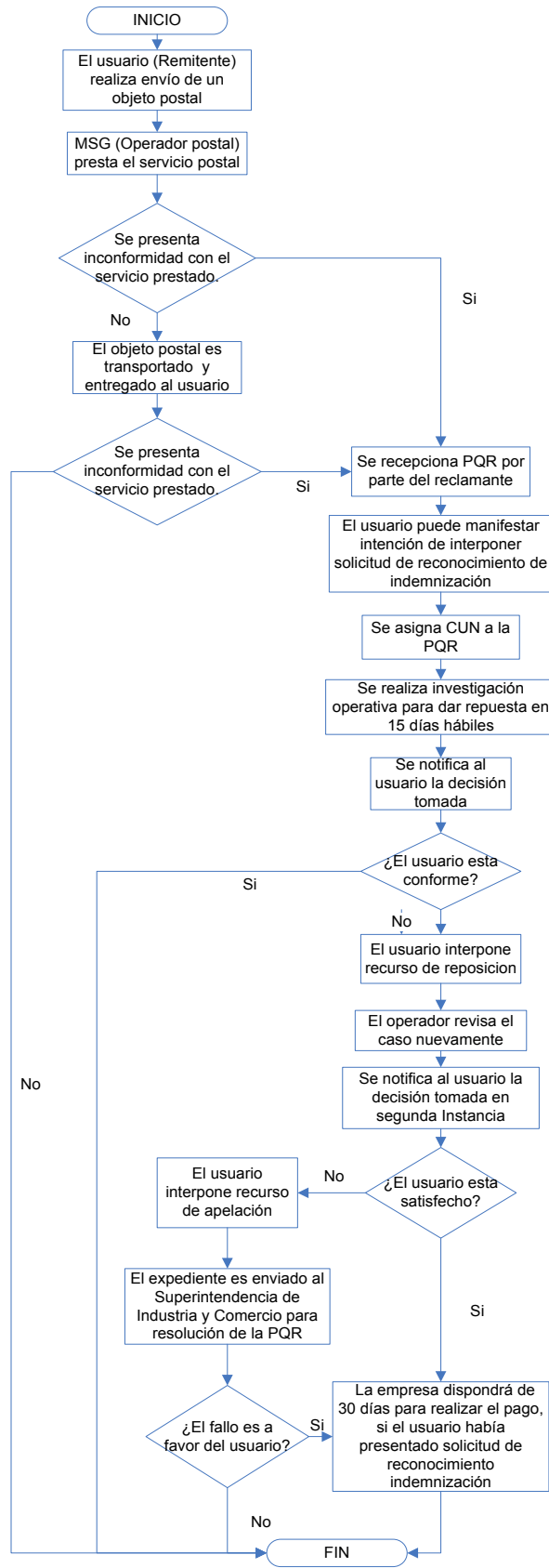


FLUJOGRAMA PQR - MSG MENSAJERIA LTDA



👤 **Usuario (Remitente):** Persona Natural o jurídica beneficiaria de la prestación de un servicio postal.

👤 **Operador postal:** Persona jurídica habilitada por el MINTIC que ofrece al público en general servicios postales, a través de una red postal.

👤 **Servicio Postal:** Comprende las actividades de recepción, clasificación, transporte y entrega de objetos postales a través de redes postales.

👤 **Objeto postal (Envío):** Objeto legal y admitido para ser entregado a un destinatario.

👤 **Reclamante:** Persona natural o jurídica que presenta una petición, queja, reclamo sobre una inconformidad originada por una presunta falla en el servicio o recurso.

👤 **Petición:** Requerimiento verbal o escrita que se dirige con el propósito de requerir intervención en un asunto puntual y concreto. Puede ser una solicitud, una información o una sugerencia.

👤 **Queja:** Inconformidad verbal o escrita que presenta un usuario contra un operador postal, relacionado con sus productos, servicios y/o empleados.

👤 **Reclamo:** Inconformidad verbal o escrita presentada por la no prestación o por la deficiencia de un servicio prestado por el operador postal.

👤 **Solicitud de indemnización:** Solicitud que hace el usuario para que el operador del servicio postal le reconozca el pago de los valores y cuantías correspondientes a su pérdida, daño, avería o expropiación de acuerdo a lo consagrado en el artículo 25 de la Ley 1369 de 2009.

👤 **Código único numérico (CUN):** Es el número de radicación que los operadores de servicios postales deben asignar a toda PQR o solicitud de indemnización presentadas por un usuario, con el fin de que éste la identifique durante todo el trámite de su PQR o solicitud de indemnización.

👤 **Recurso de reposición:** Cualquier manifestación de inconformidad del usuario respecto de la decisión del operador postal, expresada ante este para que aclare, modifique o revoque una resolución o decisión en el trámite de una PQR o de una solicitud de indemnización.

👤 **Recurso de apelación:** Cualquier manifestación de inconformidad por parte del usuario respecto de la decisión del operador postal que se presenta ante este último, en subsidio y de manera simultánea al recurso de reposición, en virtud del cual el operador deberá remitirlo a la Superintendencia de Industria y Comercio para que examine la decisión inicial con la finalidad de sacarlos de departamento.