

SC-CI-001.22

Bogotá D.C. 12 de octubre 2022

---

**CIRCULAR INFORMATIVA**

---

**DE: SERVICIO AL CLIENTE**  
**PARA: CLIENTES**  
**ASUNTO: COMUNICADO PROCEDIMIENTO PARA ATENCIÓN DE PQR Y SOLICITUD DE COMPENSACIONES**

Respetado cliente,

Reciba un cordial saludo de GLE Colombia recordándole que nuestra política de calidad es brindar un servicio personalizado a nuestros clientes. De manera atenta nos permitimos informar el procedimiento vigente para atención de PQR'S y/o Compensaciones:

1. Informar la novedad presentada a su ejecutivo de cuenta asignado por correo electrónico máximo a 1 día hábil siguiente de ocurrida la novedad, de avería, pérdida y/o faltante al momento de la entrega de su envío. Es importante tener claridad que, para proceder con la compensación, el destinatario debe anexar a la guía de entrega la nota de la novedad presentada, describiendo la situación y/o estado del embalaje de como llego la mercancía. Si en la guía no se anexan estos comentarios la compensación no procederá.

2. La fecha de radicación de la PQR contará a partir de la entrega de la documentación completa, es importante que estos documentos sean radicados al ejecutivo de cuenta en un plazo no mayor a 5 días a la radicación del caso en compensaciones. GLE Colombia cuenta con un término de 15 días hábiles para dar respuesta. Si es necesario practicar pruebas o hacer una validación más exhaustiva se le informará al solicitante dicha circunstancia.

**Documentos para iniciar la reclamación:**

- ✓ Carta de reclamación donde informe el valor a indemnizar sin IVA.

- ✓ Pruebas (registro fotográfico, correos, etc.)
- ✓ Copia de la prueba de entrega con la observación de la novedad al momento de ofrecer el envío.
- ✓ Copia del total de los documentos con valores con el cual viajó la mercancía donde declare el costo del producto identificando la referencia afectada.

3. El ejecutivo de cuenta procederá a realizar el respectivo informe de todo lo sucedido y anexará las pruebas pertinentes al caso, el cual le permitirá hacer seguimiento a su solicitud directamente con servicio al cliente y/o compensaciones.

4. En caso de ser positiva la respuesta se informará por carta o correo electrónico la decisión y se procede con la indemnización según se coordine con el proceso financiero de GLE Colombia, sobre el valor declarado que se designe en la guía.

5. En caso de ser negativa la respuesta se informará por medio de correo electrónico el motivo por el cual se declina la compensación. La empresa no se encuentra obligada a compensar las solicitudes que sean presentadas por fuera de estos términos.

6. Con el propósito de garantizar un óptimo servicio en cada una de las diligencias tanto operativas como administrativas, les informamos que, para todo caso de compensación, cuenta con 90 días desde la fecha en que se realiza el despacho para efectuar las reclamaciones por pérdida de mercancía, faltantes internos, averías, hurtos y demás incidencias que se puedan presentar en la operación. Después de este tiempo estipulado no se podrá presentar reclamaciones de fechas anteriores por políticas de la empresa.

Ejemplo: Si una mercancía se averió el día 15 de agosto, cuenta hasta el 15 de noviembre para gestionar la reclamación, si pasada esta fecha no se realiza la reclamación esta perderá su vigencia y Gle Colombia, no se hará responsable.

Agradecemos su comprensión y apoyo con el fin de mejorar continuamente en los procesos y tiempo de respuesta.

Cordialmente,

Recibido y Aceptado Cliente:

Firma: \_\_\_\_\_

Fecha: \_\_\_\_\_

Sello: \_\_\_\_\_

**Coordinación de servicio al cliente}**