



RECEPCIÓN DE PETICIONES, RECLAMACIONES Y/O SOLICITUD DE INDEMNIZACIÓN

Hoja 1
Código CUN PQR
Uso exclusivo para PQR

1, DATOS CONTACTO

Nombres		Apellidos				
Tipo de Documento	Cédula <input type="checkbox"/>	Cédula de extranjería <input type="checkbox"/>	Nit <input type="checkbox"/>	Rut <input type="checkbox"/>	No.	Expedida en:
Tipo de Cliente	Remitente <input type="checkbox"/>	Destinatario <input type="checkbox"/>	Otro <input type="checkbox"/>	No. de teléfono y/o móvil	Dirección	
Autorizo a SERVIVELOZ DEL SUR S.A.S enviar respuesta por medio				Correo electrónico		
Electrónico <input type="checkbox"/>		Físico <input type="checkbox"/>				

2, DATOS REMITENTE

Nombres		Apellidos		No. de teléfono y/o móvil	
Dirección		Barrio	Ciudad	País	
Correo electrónico					

3, DATOS DESTINATARIO

Nombres		Apellidos		No. de teléfono y/o móvil	
Dirección		Barrio	Ciudad	País	
Correo electrónico					

4, INFORMACIÓN DEL ENVÍO

Tipo de servicio		Fecha de Imposición del envío		No. De Guía o Seguimiento	
Correo Masivo	<input type="checkbox"/>	DD / MM / AA			
Correo Certificado	<input type="checkbox"/>	Ciudad de Origen		Ciudad de Destino	Oficina de Imposición
Correo 12 horas	<input type="checkbox"/>	Tipo de Envío		Observaciones del Envío:	
Correo 24 horas	<input type="checkbox"/>				
Otro Servicio	<input type="checkbox"/>	Internacional Saliente <input type="checkbox"/>			
		Internacional Entrante <input type="checkbox"/>			
		Nacional <input type="checkbox"/>			
		Urbano <input type="checkbox"/>			

5, INFORMACIÓN DE LA PQR Y/O SOLICITUD DE INDEMNIZACIÓN

Tipo de Solicitud		Oficina de recepción		Fecha y hora de recepción	
Prueba de Entrega	<input type="checkbox"/>			DD / MM / AA : ____:____	
Solicitud de indemnización	<input type="checkbox"/>	Funcionario quien recibe		Presenta Autorización	
Reclamo	<input type="checkbox"/>			SI <input type="checkbox"/>	
Derecho de Petición	<input type="checkbox"/>			Autorización de Remitente <input type="checkbox"/>	
				Autorización de Destinatario <input type="checkbox"/>	
Concepto		Observaciones de la PQR :			
Avería	<input type="checkbox"/>				
Expoliación Total	<input type="checkbox"/>				
Expoliación Parcial	<input type="checkbox"/>				
Demora	<input type="checkbox"/>				
Devolución Irregular	<input type="checkbox"/>				
Entrega Irregular	<input type="checkbox"/>				
Prueba de Entrega	<input type="checkbox"/>				
Reliquidación DIAN	<input type="checkbox"/>				
Abandono Legal	<input type="checkbox"/>				
Reembolso	<input type="checkbox"/>				

Las Solicitudes de Indemnización por pérdida, expoliación o avería de envíos nacionales deberán ser presentadas por el remitente dentro de los 10 días calendario siguientes a la imposición del objeto postal.
Las Solicitudes de Indemnización por expoliación o avería de envíos nacionales deberán ser presentadas por el destinatario dentro de los 5 días hábiles siguientes al recibo del objeto postal.
Las Solicitudes de Indemnización de envíos internacionales se deben presentar máximo 6 meses posterior a la imposición.
Los tiempos de respuesta para las Peticiones y Reclamaciones son (15) quince días hábiles a partir de la fecha de radicación de las mismas.
La atención, estudio de reconocimiento y eventual pago de una indemnización son (30) días hábiles a partir de la fecha de radicación las mismas.

Constitución Política de Colombia, C.C.A (Código Contencioso Administrativo), Ley 1369 de 2009, RPUPO, y demás normas que lo adicionen, modifiquen o complementen.



RECEPCIÓN DE QUEJAS

Hoja 2
Código CUN PQR

Uso exclusivo para PQR

1. DATOS CONTACTO

Nombres		Apellidos	
Tipo de Documento Cédula <input type="checkbox"/> Cédula de extranjería <input type="checkbox"/> Nit <input type="checkbox"/> Rut <input type="checkbox"/>		No.	Expedida en:
Tipo de Cliente Remitente <input type="checkbox"/> Destinatario <input type="checkbox"/> Otro <input type="checkbox"/>		No. de teléfono y/o móvil	Dirección
Autorizo a SERVIVELOZ DEL SUR S.A.S enviar respuesta por medio Electrónico <input type="checkbox"/> Físico <input type="checkbox"/>		Correo electrónico	

2. INFORMACIÓN DE LA QUEJA

Front PQR <input type="checkbox"/> Puntos de venta <input type="checkbox"/> Call Center <input type="checkbox"/> Servicio al Cliente <input type="checkbox"/>	Oficina de recepción	Fecha y hora de recepción DD / MM / AA : ____
---	----------------------	---

No de Guía o Seguimiento	Nombre y cargo del funcionario quien recibe
--------------------------	---

DETALLE DE LA QUEJA	
Sobre un Funcionario: Comportamiento <input type="checkbox"/> Actitud <input type="checkbox"/> Disposición <input type="checkbox"/> Información <input type="checkbox"/> Otro <input type="checkbox"/>	
Sobre instalaciones: Ubicación <input type="checkbox"/> Señalización <input type="checkbox"/> Iluminación <input type="checkbox"/> Ventilación <input type="checkbox"/> Comodidad <input type="checkbox"/> Espacio físico <input type="checkbox"/> Otro <input type="checkbox"/>	

Los tiempos de respuesta para las Quejas son (15) quince días hábiles a partir de la fecha de radicación de las mismas.

C.C.A (Código Contencioso Administrativo), Ley 1369 de 2009, RPUPO, y demás normas que lo adicionen, modifiquen o complementen.



RECEPCIÓN DE RECURSOS

Hoja 3
Código CUN PQR

Recurso de Reposición

Recurso de Reposición con subsidio de apelación

1, DATOS CONTACTO

Nombres		Apellidos	
Tipo de Documento Cédula <input type="checkbox"/> Cédula de extranjería <input type="checkbox"/> Nit <input type="checkbox"/> Rut <input type="checkbox"/>		No.	Expedida en:
Tipo de Cliente Remitente <input type="checkbox"/> Destinatario <input type="checkbox"/> Otro <input type="checkbox"/>		No. de teléfono y/o móvil	Dirección
Autorizo a SERVIVELOZ DEL SUR S.A.S enviar respuesta por medio Electrónico <input type="checkbox"/> Físico <input type="checkbox"/>		Correo electrónico	

DESCRIPCIÓN

Los recursos de reposición y apelación deberán interponerse dentro de los diez (10) días hábiles siguientes a la notificación de las decisiones que resuelvan las PQR
Los tiempos de respuesta para los Recursos de Reposición son (15) quince días hábiles a partir de la fecha de radicación de los mismos.

C.C.A (Código Contencioso Administrativo), Ley 1369 de 2009, RPUPO, y demás normas quen lo adicionen, modiffiquen o complementen.