



# RECEPCIÓN DE PETICIONES, QUEJAS O RECLAMOS, Y RECURSOS (PQR) DE REDSERVI

Estimado usuario recuerde que....

**Petición:** Es la solicitud verbal o escrita que se dirige a una entidad y/o servidor público, con el propósito de requerir su intervención en un asunto puntual y concreto. La petición puede ser una solicitud, una información o una sugerencia.

**Queja:** Es una inconformidad verbal o escrita que se dirige a una entidad o servidor público contra la actuación de determinado funcionario u oficina o por la no prestación o deficiencia de un servicio a cargo de la empresa

**Recurso:** es la manifestación de inconformidad del usuario respecto a la decisión del operador postal.

**CÓDIGO CUN**  
**USO EXCLUSIVO PQR**

## INFORMACIÓN DE LA SOLICITUD

TIPO DE SOLICITUD		PRODUCTO PRESTADO		DATOS DE LA RADICACIÓN			
<input type="checkbox"/> Petición	<input type="checkbox"/> Queja ó Reclamo	<input type="checkbox"/> Giros	<input type="checkbox"/> Seguremail	Fecha de presentación de la PQR	Día	Mes	Año
<input type="checkbox"/> Recurso	<input type="checkbox"/> Solicitud de indemnización	<input type="checkbox"/> Mensajería	<input type="checkbox"/> Soat	Oficina:	Ciudad:		
<input type="checkbox"/> Otro _____				Nombre de quien recibe la PQR:			

## DESCRIPCIÓN DE LA NO CONFORMIDAD

<input type="checkbox"/> Deficiente atención al cliente	<input type="checkbox"/> Incumplimiento en tiempos de entrega	<input type="checkbox"/> Avería del Objeto	Fecha de Prestación del Servicio	Día	Mes	Año
<input type="checkbox"/> Explotación del objeto postal	<input type="checkbox"/> Pérdida del objeto Postal	<input type="checkbox"/> Otro: _____	<b>INFORMACIÓN DEL CLIENTE</b>			

### Tipo Documento

Guía  PIN  Factura

### Número

Quien interpone la PQR  
 Remitente  
 Destinatario

## DESCRIPCIÓN DE LA PQR

Nombre
Dirección
Ciudad
Teléfono
Nº de identificación
<b>Autorizo a RedServí a enviar respuesta por medio</b>
<input type="checkbox"/> Electrónico e-mail: _____
<input type="checkbox"/> Carta Física

Las Solicitudes de Indemnización por pérdida, explotación o avería de envíos nacionales deberán ser presentadas por el remitente dentro de los 10 días calendario siguiente a la imposición del objeto postal.

Las Solicitudes de Indemnización de envíos internacionales se deben presentar máximo 6 meses después de la imposición.

El tiempo de respuesta para las Peticiones y Reclamaciones es de (15) quince días hábiles a partir de la fecha de radicación.

El pago de una indemnización en caso de ser procedente es de (30) días hábiles a partir de la fecha de radicación.

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

Dentro de las solicitudes de indemnización el usuario debe acompañar dicha solicitud de una copia de su documento de identificación.

GC SAC FR 006 / V1 / 08 May 14



## COMPROBANTE DE RADICACIÓN DE PQR

FECHA DE RADICACIÓN:	PUNTO DE SERVICIO:
NOMBRE DE QUIEN RECIBE:	FIRMA O SELLO DE RECIBIDO:

Consulte el estado de su PQR a través de [www.redservi.co](http://www.redservi.co) o a través de nuestra línea nacional 0180011321, en Bogotá al Teléfono: 4217999.

GC SAC FR 006 / V1 / 08 May 14