

**RECEPCION DE PETICIONES, RECLAMACIONES Y/O SOLICITUD DE INDEMNIZACION**

SER-GCO-F-03-3

Numero de Cun: 7011-14-000001

1, DATOS CONTACTO

Nombres		Apellidos	
Tipo de Documento	<input type="checkbox"/> Cédula <input type="checkbox"/> Cédula de extranjería <input type="checkbox"/> Nit <input type="checkbox"/> Rut <input type="checkbox"/>	No.	Expedida en:
Tipo de Cliente	<input type="checkbox"/> Remitente <input type="checkbox"/> Destinatario <input type="checkbox"/> Otro <input type="checkbox"/>	No. de teléfono y/o móvil	Dirección
Autorizo a SERVILLA S.A. 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	
Mensajería Expresa Normal <input type="checkbox"/>	DD / MM / AA		
Mensajería Expresa Certificado <input type="checkbox"/>	Ciudad de Origen	Ciudad de Destino	Oficina de Imposición
Hoy Mismo <input type="checkbox"/>			
Carta Copia <input type="checkbox"/>	Tipo de Envío	Observaciones del Envío:	
Servicio Internacional <input type="checkbox"/>	Nacional <input type="checkbox"/>		
	Urbano <input type="checkbox"/>		
	Servicio Internacional <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"/>			
Reclamo <input type="checkbox"/>	Funcionario quien recibe	Presenta Autorización	Autorización de
Derecho de Petición <input type="checkbox"/>		SI <input type="checkbox"/> NO <input type="checkbox"/>	Remitente <input type="checkbox"/>
			Destinatario <input type="checkbox"/>
Concepto	Observaciones de la PQR :		
Deficiencia de atención al cliente <input type="checkbox"/>			
Incumplimiento tiempo entrega <input type="checkbox"/>			
Avería del Objeto <input type="checkbox"/>			
Pérdida del Objeto Postal <input type="checkbox"/>			
Expoliación del Objeto Postal <input type="checkbox"/>			
Entrega Irregular <input type="checkbox"/>			
Prueba de Entrega <input type="checkbox"/>			
Demora <input type="checkbox"/>			
Devolución Irregular <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, RPUPU, y demás normas que lo adicionen, modifiquen o complementen.