



GC-F-02	<b>RECEPCIÓN DE PETICIONES, QUEJAS , RECLAMACIONES Y/O SOLICITUD DE INDEMNIZACIÓN</b>	 <small>¡Más rápido, más seguro!</small>
Version 2		
Fecha de Aprob.: 02/01/2017		

Las Solicitudes de Indemnización por pérdida, expoliación o de envíos nacionales deberán ser presentadas por el cliente dentro de los 10 días calendario siguientes a la imposición del objeto postal.

Las Solicitudes de Indemnización por expoliación de envíos nacionales deberán ser presentadas por el destinatario dentro de los 5 días hábiles siguientes al recibo del objeto postal.

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.

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.

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

**NUMERO CUN ASIGNADO**

**FECHA LIMITE PARA DAR RESPUESTA**

**FECHA DE CIERRE**

**RESPONSABLE DEL CIERRE**

**SEGUIMIENTO REALIZADO POR**