	Formato	PROCESO:	GESTIÓN DE OPERACIONES
SuperGIROS	Atención de PQR y/o Solicitud de Indemnización	CÓDIGO:	GO-RE-015
		VERSIÓN:	11
		FECHA:	2021-07-03

Fecha: _____ **Oficina:** _____

Marque con una (X) el tipo de solicitud: Petición ☐ Queja ☐ Recurso ☐

Solicitud de Indemnización ☐ Otros ☐

Usuario que presenta la PQR y/o S. de Indemnización: Remitente ☐ Destinatario ☐

Número de PIN: _____ **Fecha Envio Giro** Día/Mes/Año

Nombre y Apellido Remitente: _____ **Identificación:** _____

Nombre y Apellido Destinatario: _____ **Identificación:**_____

Dirección Remitente: _____ **Ciudad:** _____

Dirección Destinatario: _____ **Ciudad:** _____

Teléfono: _____ **Celular:**_____

Correo electrónico:

Hechos en que se fundamenta su Petición, Queja, Recurso y/o Solicitud de Indemnización

*En caso de necesitar mas espacio favor escribir atrás del formato.

Petición: Solicitud con el propósito de requerir intervención en un asunto puntual y concreto. Solicitud de información ó sugerencia.
Queja: Inconformidad con la actuación de determinado funcionario u oficina.
Reclamo: Inconformidad presentada por la no prestación o por la deficiencia de un servicio a cargo de la empresa.
Indemnización: Solicitud que hace el usuario para que el operador del servicio postal le reconozca el pago de indemnizaciones.
Los tiempos de respuesta para las Peticiones, Quejas y Reclamos son de quince (15) días hábiles a partir de la fecha de radicación de las mismas.

Las peticiones de documentos y de información deberán resolverse dentro de los diez (10) días hábiles siguientes a su recepción.
Recurso de Reposición: Inconformidad del usuario respecto a la decisión del operador en respuesta a una petición, reclamo o solicitud de indemnización. El operador cuenta con quince (15) días hábiles para emitir un pronunciamiento.
Recurso de Apelación: Inconformidad del usuario respecto de la decisión del operador que se presenta ante este último, en subsidio y de manera simultánea al recurso de reposición y en virtud del cual el operador deberá remitirlo a la Superintendencia de Industria y Comercio (SIC).

El término para interponer los recursos es de diez (10) días hábiles siguientes a la fecha de notificación de la decisión por parte del operador.

Termino para presentar las PQR y Solicitudes de indemnización. Los usuarios de los servicios postales podrán presentar PQR en cualquier momento.
Las solicitudes de indemnización por pérdida, expoliación o avería, deberán ser presentadas por el remitente dentro de los diez (10) días calendario siguiente a la recepción del objeto postal cuando se trata de servicios nacionales, y seis (6) meses cuando se trate de servicios internacionales.
Las solicitudes de indemnización por expoliación o avería deberán ser presentadas por el usuario destinatario, dentro de los cinco (5) días hábiles siguientes al recibo del objeto postal.
El operador postal no se encuentra obligado a indemnizar al usuario por las solicitudes que sean presentadas por fuera de los términos anteriormente mencionados.
Cuando el tiempo de entrega contratado del objeto postal para servicios nacionales sea mayor a diez (10) días hábiles, el usuario remitente sólo podrá presentar la solicitud de indemnización una vez haya transcurrido dicho tiempo contratado.
Con el diligenciamiento del presente formato, el titular de los datos personales entiende y autoriza que toda la información personal incluida en el presente formato, puede ser tratada por RED EMPRESARIAL DE SERVICIOS S.A. y sus colaboradores empresariales, la cual sólo será tenida en cuenta para el trámite de la presente petición.
RED EMPRESARIAL DE SERVICIOS S.A. está comprometida con el respeto y garantía de los derechos de los titulares de la información personal de acuerdo con lo establecido en la Ley 1581 de 2012 y en el Decreto 1377 de 2013
Normatividad: Ley 1369 de 2009, Ley 1437 de 2011, Ley 1480 de 2011, ley 1581 de 2012, Ley 1755 de 2015, Resolución 3038 de 2011 de la C.R.C, y demás normas que las adicionen, modifiquen o complementen.
Contáctenos: Línea Gratuita Nacional: 018000 413767 - Cali: (2) 5190600 - Correo electrónico: servicioalcliente@supergiros.com.co