

Procedimiento trámite de petición, queja o reclamo y recurso (PQR) y solicitud de indemnización

Para la presentación de las quejas y reclamos, el usuario debe suministrar: el número de la guía del envío objeto de la solicitud, la fecha de imposición, la calidad de usuario (remitente o destinatario), el número del documento de identificación, la dirección y número telefónico para efectos de notificación y la descripción de los hechos en los cuales soporta la solicitud.

Términos para interponer PQRS: En cualquier momento

Lecta Ltda. tiene 15 días hábiles para dar respuesta de la solicitud presentada.

La notificación de la respuesta se remite por mensajería expresa a la dirección indicada por el peticionario.

Si el peticionario no esta conforme con la respuesta que se le otorga, dentro de los 10 días siguientes al recibido de la notificación puede interponer recurso de reposición.

Lecta Ltda. tiene 15 días hábiles para resolver el recurso de reposición.

Cumplido este término para resolver el recurso de reposición, Lecta Ltda. notifica al peticionario la respuesta del recurso, si el peticionario se encuentra conforme con la respuesta se cierra el caso.

Si el peticionario se encuentra inconforme con la respuesta, puede indicar si presenta recurso de apelación, para lo cual Lecta Ltda. dentro de los 5 días siguientes remitirá la solicitud ante la superintendencia de Industria y Comercio, para que resuelva el recurso interpuesto.

Términos para interponer Solicitud de Indemnización: Según aplique el usuario así:

- El remitente: dentro de los diez (10) días calendario siguientes a la recepción del objeto postal.
- El destinatario: dentro de los cinco (5) días hábiles siguientes al recibo del objeto postal.

Medios de Presentación:

1. Página web: módulo de radicación en línea.
2. Línea de atención: en cada sucursal publicadas en la página web.
3. Puntos de Atención
4. Superintendencia de Industria y Comercio

Documentación requerida

PQR: Diligenciar el formulario de presentación de PQR y solicitud de indemnización.

Indemnizaciones:

1. Diligenciar el formulario de presentación de PQR y solicitud de indemnización.
2. Fotocopia del documento de identificación.
3. Copia de la prueba de admisión de entrega