

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

PR-12-F03

**1, DATOS CONTACTO**

<b>Nombres</b>		<b>Apellidos</b>	
<b>Tipo de Documento</b>	<input type="checkbox"/> Cédula <input type="checkbox"/> Cédula de extranjería <input type="checkbox"/> Nit <input type="checkbox"/> Rut <input type="checkbox"/>	<b>No.</b>	<b>Expedida en:</b>
<b>Tipo de Cliente</b>	<input type="checkbox"/> Remitente <input type="checkbox"/> Destinatario <input type="checkbox"/> Otro <input type="checkbox"/>	<b>No. de teléfono y/o móvil</b>	<b>Dirección</b>
<b>Autorizo a LECTA LTDA. enviar respuesta por medio</b>		<b>Correo electrónico</b>	
<input type="checkbox"/> Electrónico <input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/> Físico <input type="checkbox"/>		

**2, DATOS REMITENTE**

<b>Nombres</b>		<b>Apellidos</b>		<b>No. de teléfono y/o móvil</b>
<b>Dirección</b>		<b>Barrio</b>	<b>Ciudad</b>	<b>País</b>
<b>Correo electrónico</b>				

**3, DATOS DESTINATARIO**

<b>Nombres</b>		<b>Apellidos</b>		<b>No. de teléfono y/o móvil</b>
<b>Dirección</b>		<b>Barrio</b>	<b>Ciudad</b>	<b>País</b>
<b>Correo electrónico</b>				

**4, INFORMACIÓN DEL ENVÍO**

<b>Tipo de servicio</b>	<b>Fecha de Imposición del envío</b>	<b>No. De Guía o Seguimiento</b>	
Mensajería Expresa Normal <input type="checkbox"/>	__DD__ / __MM__ / __AA__		
Mensajería Expresa Certificado <input type="checkbox"/>	<b>Ciudad de Origen</b>	<b>Ciudad de Destino</b>	<b>Oficina de Imposición</b>
Hoy Mismo <input type="checkbox"/>	<b>Tipo de Envío</b>	<b>Observaciones del Envío:</b>	
Carta Copia <input type="checkbox"/>	Nacional <input type="checkbox"/>		
Servicio Internacional <input type="checkbox"/>	Urbano <input type="checkbox"/>		
	Servicio Internacional <input type="checkbox"/>		

**5, INFORMACIÓN DE LA PQR Y/O SOLICITUD DE INDEMNIZACIÓN**

<b>Tipo de Solicitud</b>	<b>Oficina de recepción</b>	<b>Fecha y hora de recepción</b>	
Prueba de Entrega <input type="checkbox"/>		__DD__ / __MM__ / __AA__ :__:	
Solicitud de indemnización <input type="checkbox"/>			
Reclamo <input type="checkbox"/>	<b>Funcionario quien recibe</b>	<b>Presenta Autorización</b>	<b>Autorización de</b>
Derecho de Petición <input type="checkbox"/>		SI <input type="checkbox"/> NO <input type="checkbox"/>	Remitente <input type="checkbox"/>
			Destinatario <input type="checkbox"/>
<b>Concepto</b>	<b>Observaciones de la PQR:</b>		
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.