



RECEPCIÓN DE PETICIONES, RECLAMACIONES Y/O SOLICITUD DE INDEMNIZACIÓN

CES DEL LLANO
& Asociados S.R.S.

Hoja 1
Código CUN PQR
Uso exclusivo para PQR

1, DATOS CONTACTO

Nombres		Apellidos	
Tipo de Documento	Cédula <input type="checkbox"/>	Cédula de extranjería <input type="checkbox"/>	Nit <input type="checkbox"/> Rut <input type="checkbox"/>
No.		Expedida en:	
Tipo de Cliente	Remitente <input type="checkbox"/>	Destinatario <input type="checkbox"/>	Otro <input type="checkbox"/>
No. de teléfono y/o móvil		Dirección	
Autorizo a CES DEL LLANO Y ASOC. SAS 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	
Correo Masivo <input type="checkbox"/>	<u>DD</u> / <u>MM</u> / <u>AA</u>		
Correo Certificado <input type="checkbox"/>	Ciudad de Origen	Ciudad de Destino	Oficina de Imposición
Correo 12 horas <input type="checkbox"/>			
Correo 24 horas <input type="checkbox"/>			
Otro Servicio <input type="checkbox"/>			
Tipo de Envío		Observaciones del Envío:	
Internacional Saliente <input type="checkbox"/>			
Internacional Entrante <input type="checkbox"/>			
Nacional <input type="checkbox"/>			
Urbano <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"/>		<u>DD</u> / <u>MM</u> / <u>AA</u> _____:_____	
Solicitud de indemnización <input type="checkbox"/>			
Reclamo <input type="checkbox"/>			
Derecho de Petición <input type="checkbox"/>			
Concepto	Funcionario quien recibe	Presenta Autorización	Autorización de
Avería <input type="checkbox"/>		SI <input type="checkbox"/> NO <input type="checkbox"/>	Remitente <input type="checkbox"/>
Expoliación Total <input type="checkbox"/>			Destinatario <input type="checkbox"/>
Expoliación Parcial <input type="checkbox"/>			
Demora <input type="checkbox"/>			
Devolución Irregular <input type="checkbox"/>			
Entrega Irregular <input type="checkbox"/>			
Prueba de Entrega <input type="checkbox"/>			
Reliquidación DIAN <input type="checkbox"/>			
Abandono Legal <input type="checkbox"/>			
Reembolso <input type="checkbox"/>			
Observaciones de la PQR :			

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.



RECEPCIÓN DE QUEJAS

Hoja 2

Código CUN PQR

Uso exclusivo para PQR

1. DATOS CONTACTO

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

2. INFORMACIÓN DE LA QUEJA

Front <input type="checkbox"/>	Oficina de recepción	Fecha y hora de recepción	
PQR <input type="checkbox"/>		DD / MM / AA _____ : _____	
Puntos de venta <input type="checkbox"/>			
Call Center <input type="checkbox"/>			
Servicio al Cliente <input type="checkbox"/>			

No de Guía o Seguimiento

Nombre y cargo del funcionario quien recibe

DETALLE DE LA QUEJA

Sobre un Funcionario:

Comportamiento	<input type="checkbox"/>
Actitud	<input type="checkbox"/>
Disposición	<input type="checkbox"/>
Información	<input type="checkbox"/>
Otro	<input type="checkbox"/>

Sobre instalaciones:

Ubicación	<input type="checkbox"/>
Señalización	<input type="checkbox"/>
Iluminación	<input type="checkbox"/>
Ventilación	<input type="checkbox"/>
Comodidad	<input type="checkbox"/>
Espacio físico	<input type="checkbox"/>
Otro	<input type="checkbox"/>

Los tiempos de respuesta para las Quejas son (15) quince días hábiles a partir de la fecha de radicación de las mismas.

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



CES DEL LLANO
& Asociados S.A.S.

RECEPCIÓN DE RECURSOS

Hoja 3

Código CUN PQR

Recurso de Reposición

Recurso de Reposición con subsidio de apelación

1, DATOS CONTACTO

Nombres

Apellidos

Tipo de Documento

Cédula

Cédula de extranjería

Nit

Rut

No.

Expedida en:

Tipo de Cliente

Remitente

Destinatario

Otro

No. de teléfono y/o móvil

Dirección

Autorizo a CES DEL LLANO Y ASOC. SAS a enviar respuesta por medio

Correo electrónico

Electrónico

Físico

DESCRIPCIÓN

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.

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