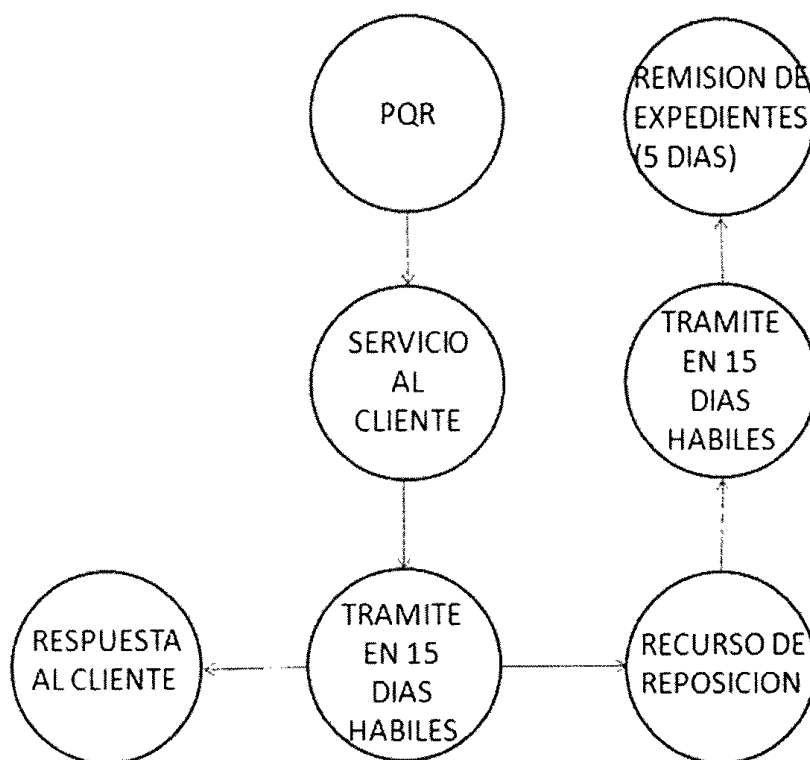


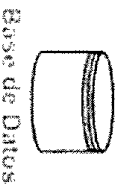
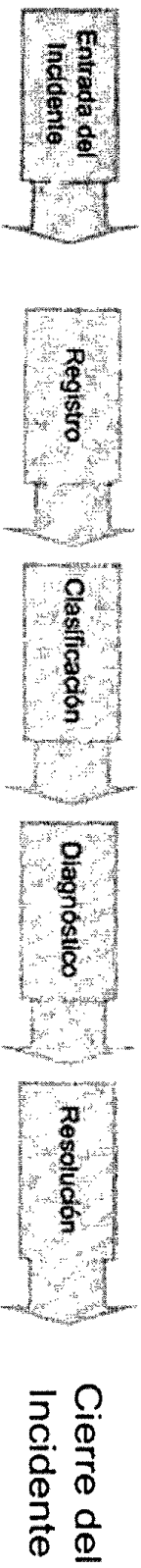
PROCESO PQR

Los operadores postales deberán recibir y tramitar las peticiones, quejas y recursos (PQR) relacionadas con la prestación del servicio así como las solicitudes de indemnización y resolverlas de fondo dentro de los quince (15) días hábiles siguientes a su recibo por parte del operador postal. Contra estas decisiones proceden los recursos de reposición y en subsidio de apelación. El recurso de apelación será atendido por la autoridad encargada de la protección de los usuarios y consumidores. El recurso de reposición deberá resolverse dentro de los quince (15) días hábiles siguientes a su interposición. Este término podrá ampliarse por un igual para la práctica de pruebas, de ser necesarias, previa motivación. Una vez resuelto el recurso de reposición, el operador tendrá un máximo de cinco (5) días hábiles para remitir el expediente a la autoridad competente para que resuelva el recurso de apelación, de ser procedente.

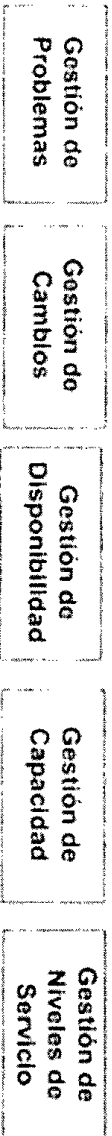


PROCESO DE GESTION DE INCIDENTE SERVITEM LIMITADA TRANSPORTE Y MENSAJERIA

PROCESO DE LA GESTION DEL INCIDENTE



Monitorización y Seguimiento



GESTION DE INCIDENTES SERVITEM LIMITADA TRANSPORTE Y MENSAJERIA

