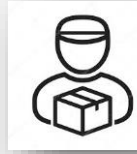


REMITENTE:
Persona que hace el envío



DESTINATARIO:
Persona a quien va dirigido el envío



Envío Postal:
Objeto aceptado para transporte y entrega a un destinatario



OPERADOR POSTAL:
Compañía encargada de recepcionar, clasificar, transportar y entregar objetos postales



Falla en la prestación del servicio:
Daño, pérdida, hurto, deterioro..etc.



- PETICIÓN
- QUEJA
- RECLAMO

RECLAMANTE:
Persona natural o jurídica que presenta una PQR por una presunta falla en el servicio

¿PROCEDE A INDEMNIZACION?

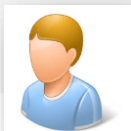
- SI
- NO

SE PROCEDE CON LA INDEMNIZACIÓN DE ACUERDO A LA LEY

SE ENVA COMUNICACIÓN AL CLIENTE O RECLAMANTE

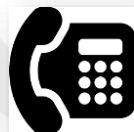
- RECURSO DE REPOSICION
- RECURSO DE APELACION

MEDIOS DE RECEPCION DE PQR Y/O SOLICITUD DE INDEMNIZACION



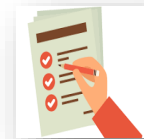
PERSONAL

A través de Tecnico de Servicio al Cliente o en la sede principal de la Organización



TELEFONICAMENTE

A través de Tecnico de Servicio al Cliente o el conmutador nacional de la Organización



DE MANERA ESCRITA

A través de Tecnico de Servicio al Cliente o radicando en la sede principal de la Organización



A TRAVEZ DE INTERNET

Ingresando a las Paginas web de la Compañías