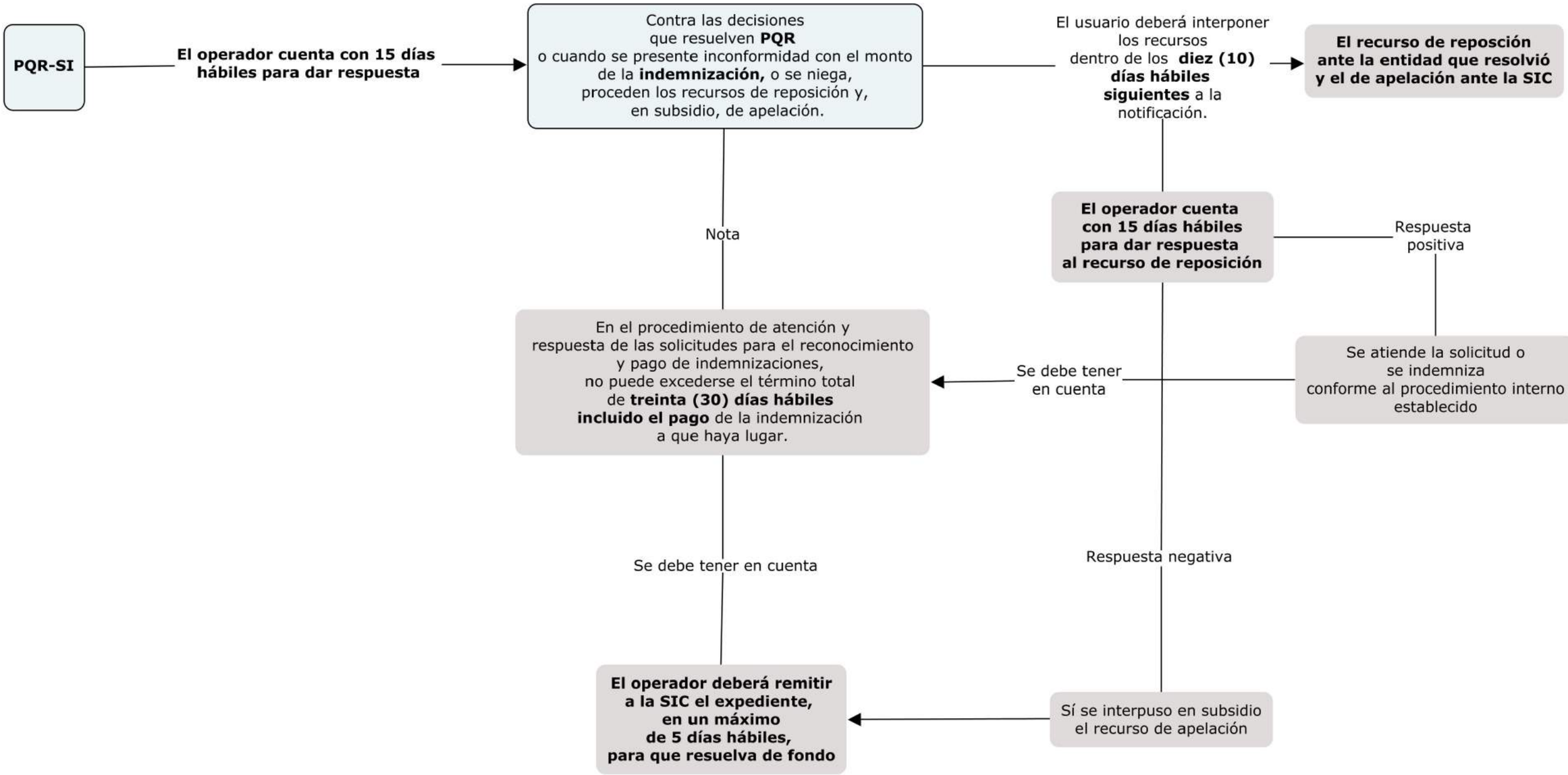
PQR-SI
El operador cuenta con 15 días hábiles para dar respuesta
Contra las decisiones que resuelven PQR o cuando se presente inconformidad con el monto de la indemnización, o se niega, proceden los recursos de reposición y, en subsidio, de apelación.
El usuario deberá interponer los recursos dentro de los diez (10) días hábiles siguientes a la notificación.
El recurso de reposción ante la entidad que resolvió y el de apelación ante la SIC
El operador cuenta con 15 días hábiles para dar respuesta al recurso de reposición
Respuesta positiva
Se atiende la solicitud o se indemniza conforme al procedimiento interno establecido
Se debe tener en cuenta
Nota
En el procedimiento de atención y respuesta de las solicitudes para el reconocimiento y pago de indemnizaciones, no puede excederse el término total de treinta (30) días hábiles incluido el pago de la indemnización a que haya lugar.
Respuesta negativa
Sí se interpuso en subsidio el recurso de apelación
Se debe tener en cuenta
El operador deberá remitir a la SIC el expediente, en un máximo de 5 días hábiles, para que resuelva de fondo