



# Copetran

## PROCEDIMIENTO PARA TRAMITE DE PQRS

Al momento de que el cliente reciba la mercancía y presente una novedad ya sea por daño o pérdida de la mercancía, el cliente puede colocar su reclamación por la página de [www.copetran.com.co](http://www.copetran.com.co) o puede comunicarse con la línea telefónica de servicio al cliente 3133335602-6448167ext.130 siempre y cuando el cliente haya firmado en la factura de venta al momento de recibirla insatisfactoriamente.

Para la indemnización del daño causado al producto se tendrán en cuenta los siguientes documentos:

- Reclamo formal del generado de carga a Copetran, firmarlo por el representante legal.
- Constancia del contador de la empresa generadora de carga en la que certifique el nombre completo del producto valor a costo del producto, cantidad en unidades y kilos.
- Manifiesto de carga nacional o internacional, remesas terrestres de carga.
- Documentos que certifiquen la debida importación: declaración y/o manifiesto de importación, recibos de pagos de impuestos, fletes, gastos de nacionalización y tasa de cambio a la fecha de ocurrencia del siniestro.
- Certificado de Cámara de Comercio.
- Denuncio, en caso de hurtos ante la autoridad competente.
- Croquis e informe del accidente.
- Tarjeta de propiedad del vehículo y registro nacional de transporte de carga (tarjeta de operación) y/o carne de afiliación.
- Cédula de ciudadanía y/o licencia del conductor del vehículo afectado.
- Facturas del generador de carga. cumpliendo con los requisitos mínimos legales según los artículos 615 y 617 del estatuto tributario de la DIAN.
- En el eventual caso de existir salvamento, presentar acta de manejo de las mercancías afectadas y confirmación sobre ubicación y/o destino de la misma.

Una vez el cliente entregue estos documentos se inician las diligencias pertinentes a las inconsistencias presentadas llevando a cabo medidas correctivas por parte de las áreas involucradas.

**ESTAMOS HACIENDO**  
UN CAMBIO EXTRAORDINARIO



# Copetran

## PROCEDIMIENTO PARA TRAMITE DE PQRS

### RESPONSABLES DE GRABAR Y HACER SEGUIMIENTO A UNA PQRS

El jefe de servicio al cliente y su equipo de funcionarios; subgerente de carga, agente de carga, jefes y auxiliares de despacho, jefe y auxiliares de Bodega, responsable encargado por agencia. Son encargados de velar por el cumplimiento, aplicación y verificación de este proceso.

### DESARROLLO

A continuación se detallan los pasos a seguir en el presente procedimiento.

1) Copetran tiene establecidas y organizadas las siguientes vías de comunicación con sus clientes:

- Telefónicas.
- Atención personal (Oficina de servicio al cliente — Agencias de carga)
- Correo electrónico.
- Página Web

### 2) GRABAR PQRS

Los responsables se encargarán de digitalizar la petición, quejas, reclamos o sugerencias obteniendo un número sistemático consecutivo de la misma.

Este formato se consigna la información que permite establecer la fecha las causales por la cual recibe las PQRS con los datos necesarios para iniciar el seguimiento y comunicación por cualquier medio (Telefónico o escrito)

- Apertura de correos electrónicos.

El personal de la oficina de servicios al cliente serán los encargados de ingresar al correo electrónicos para tomar la información y digitalizar.

### TRÁMITE Y SEGUIMIENTO

Se le informa a las personas involucradas en solucionar a través de correos electrónicos para análisis y trámite pertinente.

Cuando la queja es anónima y no se aportan datos suficientes para poder iniciar el trámite esta se inhabilita



# Copetran

## PROCEDIMIENTO PARA TRAMITE DE PQRS

dejando la respectiva constancia.

El responsable de servicio al cliente hará el seguimiento de los trámites realizados en relación con las quejas presentadas consignados la fecha y un síntesis de la gestión adelantada y conclusión del caso.

Culminando la acción inmediata implementada, se evaluará el caso, teniendo en cuenta los parámetros establecidos por la Cooperativa actuando a los procedimientos y si hay lugar o no a alguna clase de responsabilidad o medida de mejoramiento.

El jefe de la oficina de servicio a, cliente basado en la información se encargará de dar cierre a la queja o reapertura si fuese pertinente.

### COMUNICACIÓN A QUIEN REPRESENTA LA PETICIÓN, QUEJA RECLAMO O SUGERENCIA

Al cliente se le informa el número de la queja y se le comunica que a través de la página de la Cooperativa puede hacerle seguimiento o telefónicamente con la oficina de Servicio al cliente o con la respectiva agencia de carga involucrada.

Recibida su respuesta de existir inconformidad el cliente puede proponer los siguientes RECURSOS (Resolución 3038 de 2011 art 31):

La interposición de los recursos se registrá por las siguientes reglas:

- **Recurso de reposición:** Este deberá interponerse dentro de los cinco (5) días hábiles siguientes a la fecha en que se surta la notificación de la decisión al usuario ante el mismo funcionario que hay proferido la decisión.
- **Cualquier manifestación de inconformidad respecto de la decisión proferida por Copetran dentro del término y de las condiciones mencionadas previamente será atendida y tramitada como Recurso de Reposición.**
- **Recurso de Apelación:** El usuario tiene derecho a interponer el Recurso de Apelación, en virtud del cual, en caso de que la respuesta de Copetran al Recurso de Reposición sea desfavorable a sus solicitudes podrán remitir dicho Recurso de a Apelación de manera automática a la Superintendencia de Industria y Comercio (SIC) para que ésta resuelva dicho recurso.

### TÉRMINOS PARA SOLICITAR PQRS Y SOLICITUD DE INDEMNIZACIÓN



# Copetran

## PROCEDIMIENTO PARA TRAMITE DE PQRS

(Resolución 3038 de 2011 Art 25)

- Prestación PQRS: En cualquier momento que se presente.
- Indemnización por pérdida, expoliación o avería.
- El remitente dentro de los diez (10) días calendario siguientes a la recepción del objeto postal.
- El destinatario dentro de los cinco (5) días hábiles sea mayor al recibo del objeto postal. Cuando el tiempo de entrega contrato sea mayor a diez (10) días hábiles solo se podrá presentar la solicitud de indemnización una vez haya transcurrido este tiempo.
- COPETRAN no se encuentra obligado a indemnizar el usuario por las solicitudes presentadas por fuera de los términos anteriores.
- El usuario destinatario podrá percibir las indemnizaciones a quien tiene derecho el usuario remitente, siempre y cuando éste la ceda de manera expresa ese derecho.

Copetran

Sede Principal

Calle 55 No. 17B-17 Bucaramanga

Oficinas de Atención al Usuario

Calle 54 No. 17B-17 Bucaramanga

Horario de Atención al Público:

Lunes a Viernes de 7:00 am - 12:00 m / 2:00 pm - 6:00 pm

Conmutador: Teléfono: (57 7) 644 81 67

Línea gratuita nacional

018000 114 164 Numerales #567 y #568 desde el operador claro a nivel nacional.

Página Web

[www.copetran.com.co](http://www.copetran.com.co)

Correo electrónico

[servicioalcliente@copetran.com.co](mailto:servicioalcliente@copetran.com.co)

[atencionalusuario@copetran.com.co](mailto:atencionalusuario@copetran.com.co)

Superintendencia de Industria y Comercio / Cra. 13 No. 27 - 00 pisos 1,3,4,5,6,7 y 10  
PBX: (571) 5 87 0000 / Callcenter: (051) 5 92 0400 / Línea gratuita nacional: 01 8000 910165  
[www.sic.gov.co](http://www.sic.gov.co) / E-mail: [contactenos@sic.gov.co](mailto:contactenos@sic.gov.co) / Bogotá D.C - Colombia

**ESTAMOS HACIENDO**  
UN CAMBIO EXTRAORDINARIO