
	PROCEDIMIENTO DE SOLICITUDES Y PROCEDIMIENTOS DE PAGO DE INDEMNIZACIONES.	Versión 01	P-GS-06
	COOPERATIVA DE TRANSPORTADORES EL MOTILON LTDA. COOPTMOTILON LTDA	Fecha de aprobación: 23/03/2016	
	GESTIÓN DE SERVICIOS	Página 1 de 3	

**ANEXO No.002.
PROCEDIMIENTO DE SOLICITUDES Y PROCEDIMIENTOS
DE PAGO DE INDEMNIZACIONES.**

1. Los usuarios que utilicen nuestro servicio de mensajería expresa pueden presentar las Peticiones, Quejas, Reclamos y las solicitudes de indemnización en los siguientes puntos autorizados en forma verbal, escrita, telefónicamente o mediante cualquier medio tecnológico o electrónico, mediante los cuales se procederá a dar trámite a su PQR'S bajo los términos interpuestos por la CRC (Comisión de Regulación de Comunicaciones) y código de Comercio:
 - En la sede principal ubicada en la carrera 9ª No.2-127 Barrió El Camellón del municipio de Pamplona (N/S) – Área Secretaria.
 - página web <http://www.cooptmotilon.com.co/>
 - correos cooptmotilon15@yahoo.com y pqr@cooptmotilon.com.co
 - línea de atención al usuario 5684015 ext. 102. se procederá a dar trámite a esta bajo los términos interpuestos por la CRC (Comisión de Regulación de Comunicaciones) y por el código de Comercio.
2. El reporte en el formato para PQR se deberá registrar como mínimo nombre e identificación, dirección, teléfono y/o correo electrónico del remitente y del destinatario, la fecha de imposición del objeto postal la fecha, copia de la guía y/o su número de guía, los hechos en que se fundamenta la PQR y las observaciones que se hagan a esta o solicitud de indemnización.
3. La solicitud de indemnización por parte del remitente deberá presentarse dentro de los diez (10) días calendario, siguientes a la recepción del objeto postal, acompañado de la copia del documento de identificación, la guía, prueba de entrega correspondiente y/o el número de guía.
4. Las PQR por pérdida, expoliación o avería, deberán ser presentadas por el remitente dentro de los diez (10) días calendario siguiente a la recepción del objeto postal.
5. Las PQR por expoliación o avería deberán ser presentadas por el usuario destinatario, dentro de los cinco (5) días hábiles siguientes al recibo del objeto postal.
6. Recibida su PQR o solicitud de indemnización en los puntos autorizados para la atención del usuario por COOPTMOTILON LTDA, se le asignara en nuestro sistema un Código Único Numérico CUN que lo identificará durante el trámite, el cual debe conservar el usuario para su consulta.

	PROCEDIMIENTO DE SOLICITUDES Y PROCEDIMIENTOS DE PAGO DE INDEMNIZACIONES.	Versión 01	P-GS-06
	COOPERATIVA DE TRANSPORTADORES EL MOTILON LTDA. COOPTMOTILON LTDA	Fecha de aprobación: 23/03/2016	
	GESTIÓN DE SERVICIOS	Página 2 de 3	

7. COOPTMOTILON LTDA no se encuentra obligado a indemnizar al usuario por las solicitudes que sean presentadas por fuera de los términos dispuestos.
8. COOPTMOTILON LTDA responderá las PQRs y solicitudes de indemnización dentro de los (15) quince días hábiles siguientes al recibo de la misma. En el caso que se tenga que realizar investigación y si hay lugar a la práctica de pruebas este término se ampliara, lo cual será comunicado por escrito.

Una vez efectuada la investigación, la empresa dará respuesta, que podrá tener como resultado:


- Reclamación favorable: el usuario tiene razón en lo que reclama, razón por la cual se procede conforme a su solicitud.
- Reclamación parcialmente favorable: el usuario tiene razón parcialmente en lo que reclama, razón por la cual, frente a la parte
 - a. favorable se procede de conformidad a la solicitud.
 - b. No favorable: se informa la razón y se otorgan los recursos.
- Reclamación no favorable: si una vez cotejadas las pruebas y surtida la respectiva investigación se resuelve que el usuario no tiene la razón en su reclamación, no procede la solicitud del usuario.

En el caso que se presente inconformidad por parte del usuario respecto a la decisión que fija el monto de la indemnización o niega el reconocimiento de la misma, procede el recurso de reposición ante COOPTMOTILON LTDA y en subsidio de apelación dentro de los 5 días siguientes a la notificación de la misma ante la superintendencia de industria y comercio.

DATOS DE LA SUPERINTENDENCIA DE INDUSTRIA Y COMERCIO

Cra. 13 N° 27-00 pisos 3, 4, 5, y 10 Bogotá Colombia Horario de atención al público: Lunes a viernes de 8:00am a 4:30 pm, Conmutador (57 1)5870000 Fax (57 1)5870284 Contact Center: (571) 5920400, Línea gratuita nacional 018000-910165, Web www.sic.gov.co

9. Si el usuario no es notificado de la respuesta a la PQR o solicitud de indemnización por parte de COOPTMOTILON LTDA, se entenderá que la PQR ha sido resuelto en forma favorable al usuario, salvo que

	PROCEDIMIENTO DE SOLICITUDES Y PROCEDIMIENTOS DE PAGO DE INDEMNIZACIONES.	Versión 01	P-GS-06
	COOPERATIVA DE TRANSPORTADORES EL MOTILON LTDA. COOPTMOTILON LTDA	Fecha de aprobación: 23/03/2016	
	GESTIÓN DE SERVICIOS	Página 3 de 3	

COOPTMOTILON LTDA. demuestre que el usuario auspició la demora, o que se requirió de la práctica de pruebas.

10. En todo caso, el pago de la indemnización solicitada, en caso de ser procedente, debe hacerse dentro de los treinta (30) días hábiles siguientes a la presentación de dicha solicitud.