



COOPERATIVA DE TRANSPORTADORES UNIDOS DE OCAÑA

Cootransunidos

NIT. 890.501.119-7

Personería Jurídica No. 2458

28 de Diciembre de 1977



PROCEDIMIENTO DE PQR'S E INDEMNIZACION MENSAJERIA EXPRESA

La gestión de PQR y solicitudes de indemnización aplica para todos los servicios prestados por COOTRANSUNIDOS en mensajería EXPRESA, para lo cual se tendrán en cuenta las siguientes definiciones:

USUARIO: Persona natural o jurídica beneficiaria de la prestación de un servicio postal, como remitente o destinatario.

DESTINATARIO: Persona natural o jurídica a quien se dirige por parte del remitente un objeto postal.

REMITENTE: Persona natural o jurídica que utiliza los servicios postales, con el fin de enviar objetos postales, a un destinatario local, nacional o internacional.

PETICIÓN, QUEJA O RECLAMO, Y RECURSO -PQR-: Manifestación formulada por el usuario ante el operador de servicios postales, relacionado con la prestación del servicio y que contribuye al adecuado ejercicio de sus derechos.

CÓDIGO ÚNICO NUMÉRICO –CUN: 7265-: Código de radicación que permitirá a los usuarios de los servicios postales identificar en todo momento el trámite de su PQR o de su solicitud de indemnización, el cual será suministrado por la Superintendencia de Industria y Comercio -SIC- a los operadores de servicios postales, quienes a su vez deberán asignarlos a las PQR o solicitudes de indemnización presentadas por sus usuarios.

GUÍA: Documento expedido y diligenciado por COOTRANSUNIDOS por ser operador postal de mensajería expresa, que cursará adherido al objeto postal en todo momento y



COOPERATIVA DE TRANSPORTADORES UNIDOS DE OCAÑA

Cootransunidos

NIT. 890.501.119-7

Personería Jurídica No. 2458

28 de Diciembre de 1977



en el cual constarán unos elementos mínimos que permitan la completa identificación y trámite que se le dará al mismo.

SOLICITUD DE INDEMNIZACIÓN: Solicitud que hace el usuario para que el operador del servicio postal le reconozca el pago de las indemnizaciones consagradas en el artículo 25 de la Ley 1369 de 2009.

SERVICIO DE MENSAJERÍA EXPRESA: Servicio postal urgente que exige la aplicación y adopción de características especiales para la recepción, recolección, clasificación, transporte y entrega de objetos postales hasta de 5 kilogramos.

RECURSO DE REPOSICIÓN: Cualquier manifestación de inconformidad del usuario respecto de la decisión del operador postal, expresada ante éste para que aclare, modifique o revoque una resolución o decisión en el trámite de una petición o reclamación o de una solicitud de indemnización.

RECURSO DE APELACIÓN: Cualquier manifestación de inconformidad por parte del usuario respecto de la decisión del operador postal que se presenta ante este último, en subsidio y de manera simultánea con el recurso de reposición, y en virtud del cual el operador deberá remitirlo a un superior jerárquico para que examine la decisión inicial con la finalidad que éste analice y decida.

PERSONAL: El usuario puede radicar la PQR y/o solicitud en cualquier oficina postal directa COOTRANSUNIDOS, diligenciando el Formato Recepción de PQR y/o Solicitud de Indemnización.



COOPERATIVA DE TRANSPORTADORES UNIDOS DE OCAÑA

Cootransunidos

NIT. 890.501.119-7

Personería Jurídica No. 2458

28 de Diciembre de 1977



MEDIO DE COMUNICACIÓN: El usuario puede realizar la PQR y/o solicitud por medio nuestra línea de Atención al Usuario, por escrito dirigida a COOTRANSUNIDOS a través de radicación en nuestras oficinas sede principal Ocaña Norte de Santander, Cra 13 N° 12-87 Barrio el Tamaco o a través de Internet ingresando a la página web www.cootransunidos.com o enviando correo electrónico a atencionalcliente@cootransunidos.com

TÉRMINO PARA PRESENTAR LAS PQR Y SOLICITUDES DE INDEMNIZACIÓN, PARA RESPONDER y PARA EL PAGO DE INDEMNIZACIÓN.

Para envíos nacionales las solicitudes de indemnización deberán ser presentadas dentro de los diez (10) días siguientes al envío.

El término para responder las PQR y las solicitudes de indemnización por parte de COOTRANSUNIDOS es dentro de los quince (15) días hábiles siguientes a su recibo. Este término puede ampliarse si hay lugar a la práctica de pruebas, situación que deberá ser informada al usuario.

El pago de la solicitud de indemnización, en caso de ser aceptada, debe hacerse dentro de los treinta (30) días hábiles siguientes a la presentación de dicha solicitud.

RECURSOS QUE PROCEDEN CONTRA LA DECISIÓN.

Recurso de reposición y de apelación los cuales deberán interponerse dentro de los diez (10) días hábiles y se presenta ante la entidad que originó la decisión.