

	JEFATURA DE TECNOLOGIA E INFORMACION.	Código: G-IC-25
	PROCEDIMIENTO PARA TRAMITE PQRS.	Versión: 01
		Vigencia: 15/02/2025

PROCEDIMIENTO PARA TRAMITE PQRS.

Al momento de que el Usuario reciba la mercancía y presente una novedad ya sea por daño o pérdida de la mercancía, el Usuario puede colocar su reclamación por La siguiente página web; www.coomotorFlorescencia.com puede comunicarse con la línea telefónica de servicio al cliente 321 235 6020 – 310 784 0466 siempre y cuando el cliente haya firmado en la factura de venta al momento de recibirla insatisfactoriamente.

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) **COOMOTORFLORENCIA LTDA.** tiene establecidas y organizadas las siguientes vías de comunicación con sus clientes:

- Telefónicas.
- Correo electrónico.
- Página Web

2) GRABAR PQRS

Los responsables se encargarán de digitalizar la petición, quejas, reclamos 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 electrónico para tomar la información y digitalizar.

TRÁMITE Y SEGUIMIENTO

Se les 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 dejando la respectiva constancia.

El responsable de servicio al cliente hará el respectivo seguimiento de los trámites realizados en relación con las quejas presentadas consignando la fecha y una 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 **COOMOTORFLORENCIA LTDA**, 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 al cliente basado en la información se encargará de dar cierre a la queja o iniciará la 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 **COOMOTORFLORENCIA LTDA**. Este puede hacerle seguimiento vía telefónica con la oficina de servicio al cliente o con la respectiva agencia 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 registrará 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 ha proferido la decisión.
- Cualquier manifestación de inconformidad respecto de la decisión proferida por parte de CoomotorFlorencia LTDA. 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 **COOMOTORFLORENCIA LTDA**, al recurso de reposición sea desfavorable a sus solicitudes podrán remitir dicho recurso de apelación de manera automática a la superintendencia de industria y comercio (SIC) para que esta resuelva dicho recurso.

TERMINOS PARA SOLICITAR PQRS Y SOLICITUD DE INDEMNIZACION.

(Resolución 3038 de 2011 Art. 25)



te acerca...
Nit. 891.100.556-5

- Prestación PQRS: En cualquier momento que se presente.
- Indemnización por pérdida o avería.
- El remitente dentro de los diez (10) días calendario siguientes a la recepción de lo 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 presentarla solicitud de indemnización una vez haya transcurrido este tiempo.
- **COOMOTORFLORENCIA LTDA.** 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.

COOMOTORFLORENCIA LTDA.

Sede Principal.

Cl. 16 No. 8 – 27. Florencia – Caquetá

Horario de atención al Público:

Lunes a viernes de 7:00 AM – 12:00 AM / 2:00 PM – 5:00 PM.

Conmutador: Teléfono: (8) 4358935

Pagina web

www.coomotorfloresencia.com

Correo electrónico

jefedepersonal@coomotorfloresencia.com

Superintendencia de Industria y Comercio/Cra.13 No.27-00 pisos 1,3,4,5,6,7 y 10
PBX:(571)5870000/Callcenter:(051)5920400/Línea gratuita nacional:018000910165
www.sic.gov.co/E-mail:contactenos@sic.gov.co/Bogotá D.C-Colombia