

PROTOCOLO DE ATENCION AL USUARIO COOPERATIVA DE MOTORISTAS DEL CAUCA	Versión: 1
---	------------

**PROTOCOLO DE
ATENCION AL USUARIO
COOPERATIVA DE MOTORISTAS
DEL CAUCA**

PROTOCOLO DE ATENCION AL USUARIO COOPERATIVA DE MOTORISTAS DEL CAUCA	Versión: 1
---	------------

OBJETIVO

Dar respuesta oportuna a los PQR's presentados por los clientes externos sobre los servicios prestados por la **COOPERATIVA DE MOTORISTAS DEL CAUCA** y tomar acciones que permitan disminuir y/o eliminar sus causas.

ALCANCE

Aplica a los derechos de petición, reclamos, sugerencias presentados por los Usuarios, comunidad en general, autoridades públicas.

DEFINICIONES

DERECHOS DE PETICIÓN: Solicitud verbal o escrita que se presenta por motivos de interés general o particular con el fin de obtener una respuesta.

RECLAMO: Manifestación de inconformidad con relación a los servicios suministrados (sean tangibles o intangibles).

SUGERENCIA: Propuesta presentada por los clientes externos sobre la manera de mejorar nuestros servicios.

PROCEDE: Determinar si el cliente o usuario tiene la razón sobre el reclamo que está presentando.

PQR's: Abreviatura de Derecho de Petición, queja o reclamo.

PROTOCOLO DE ATENCION AL USUARIO COOPERATIVA DE MOTORISTAS DEL CAUCA	Versión: 1
---	------------

CPACA: Abreviatura de Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo.

CONTENIDO

1. RESPONSABLE ACTIVIDAD DOCUMENTOS Y REGISTROS

Los PQR's pueden ser recibidos por los siguientes medios:

a) Archivo y correspondencia de manera escrita: Recibe y envía al encargado, en la oficina principal con domicilio en la Calle 1 Bis # 8-35 Barrio Modelo de la ciudad de Popayán.

c) Telefónicamente en la líneas 8272700 y celular 313 6605135

d) Buzones de sugerencia ubicados en las sedes de los despachos y terminales.

e) Medios electrónicos.

- **PQR's en el link de contáctenos de la página web de la COOPERATIVA DE MOTORISTAS DEL CAUCA.**
- **Al correo electrónico de la cooperativa coomotorista@gmail.com**

Tratamiento de las PQR's radicadas por medios tecnológicos:

a) El Funcionario documenta en el sistema de información y comunica al cliente o usuario el tiempo de respuesta establecido en el procedimiento.

b) Asigna los PQR's al responsable en cada área.

2. TIEMPOS DE RESPUESTA:

DERECHOS DE PETICIÓN:

Peticiones de interés general y particular (Aquellas que se relacionan con el solicitante o la comunidad): 15 días hábiles.

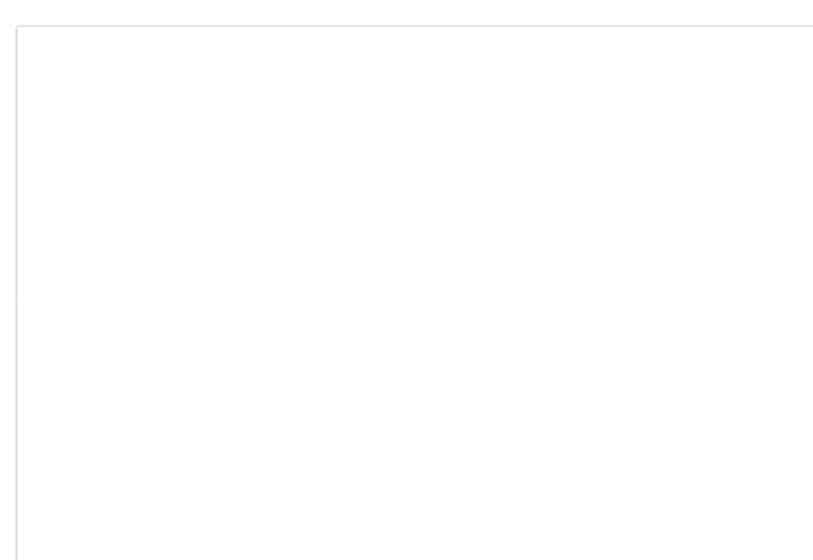
Peticiones de documentos: 10 días hábiles.

Peticiones de Policía Judicial (requerimientos de la Fiscalía, SIJIN y demás entidades con facultades de policía judicial) Artículo 19 c) Ley 793 de 2002: 5 días hábiles.

Reclamos: Tienen un tiempo de respuesta hasta de 15 días hábiles, lo cual será informado al cliente por parte del responsable de resolver.

Los reclamos sobre atención del servicio tienen un tiempo de respuesta de 3 días hábiles, si requieren mayor investigación ó revisión del caso ó debe escalar a la Gerencia, tienen un tiempo de respuesta hasta de 15 días hábiles, lo cual será informado al cliente por parte del responsable de resolver.

Sugerencias y Felicitaciones: Tiempo para su tratamiento 15 días hábiles.



COOPERATIVA DE MOTORISTAS DEL CAUCA

¡Mucho más que transporte!