

REGLAMENTO DE PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS O SUGERENCIAS

CONSIDERANDO

1. Que la Cooperativa de Transportadores del Risaralda Ltda., es una organización de economía solidaria especializada en transporte de carga, altamente reconocida, no solo por su competitividad dentro del gremio transportador o solidario, sino también por ser una entidad con proyecciones de organización, imagen y crecimiento regional y nacional.
2. Que para cumplir con la misión, visión y objetivos se hace necesario aprobar el presente reglamento de peticiones, quejas, reclamos o sugerencias en la Cooperativa de Transportadores del Risaralda Ltda., en adelante la Cooperativa, con el fin de difundir y socializar los diferentes medios y condiciones para la presentación de las PQRS en la Cooperativa de Transportadores del Risaralda Ltda.

RESUELVE

ARTÍCULO 1: OBJETIVOS: permitir y facilitar que todos los asociados a Cootraris y todos aquellos que por alguna razón se consideren con derecho, pueden presentar ante la Cooperativa una petición, una queja, un reclamo o una sugerencia.

ARTÍCULO 2: DEFINICIONES: para los fines de las disposiciones contenidas en este reglamento se establecen las siguientes definiciones.

- **PQRS:** peticiones, quejas, reclamos y sugerencias.
- **Petición:** es el derecho de cualquier persona a presentar una solicitud respetuosa para obtener un servicio, una respuesta a una inquietud o una información, por razones de interés particular o general.
- **Queja:** manifestación de inconformidad por parte de los usuarios de la Cooperativa, generada por el comportamiento en la atención a los mismos, ya sea de carácter administrativo, comercial o de cualquier servicio prestado por la Cooperativa, por

presuntas conductas no deseables de sus empleados o asociados en cumplimiento de los contratos de servicio.

- **Reclamo:** es la exigencia de un derecho o la oposición a una actuación que se considera injusta. Se refiere también al hecho del incumplimiento total o parcial de un compromiso por parte de la Cooperativa o a la violación de los estatutos o los reglamentos de la entidad.
- **Sugerencia:** la expresión de una idea que pretende mejorar alguna manera de actuar de la administración o la insinuación para que se ejecute una acción en beneficio de los asociados o grupos de interés.

ARTÍCULO 3. PRESENTACIÓN DE PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS O SUGERENCIAS: las peticiones, quejas, reclamos o sugerencias (PQRS) podrán ser presentadas por los clientes internos y externos de la organización y/o partes interesadas. Se pueden interponer por correo electrónico a la dirección calidad@cootraris.com, por escrito en cualquier oficina a nivel nacional (Barranquilla, Bogotá, Buenaventura, Buga, Cali, Cartagena, Dosquebradas, Manizales, Medellín), de forma verbal a la línea (60) (6) 313 85 00 Ext. 120 y línea celular 320 668 9000, de forma presencial o por medio de la página web www.cootraris.com. “radicar PQRS”

Los usuarios encontrarán un formato PQRS en la sede principal o en cada una de las agencias. Así mismo en la página web de la Cooperativa de Transportadores del Risaralda Ltda., en la url: <https://cootraris.com/radicar-pqrs>

Toda PQRS deberá contener al menos los datos del solicitante, sus datos de contacto, los hechos que dan origen a la PQRS lo más detallados posibles, la petición concreta, en caso de tratarse de una petición o reclamo, la fecha de diligenciamiento y demás informaciones que sean útiles para realizar el trámite interno en la Cooperativa. Si la PQRS se entrega de manera física en una de las sedes de la Cooperativa, se deberá indicar el nombre y cargo del empleado que recibe, así como la fecha y hora recepción.

La Cooperativa de Transportadores del Risaralda Ltda., velará por atender las peticiones, quejas, reclamos o sugerencias que formulen los usuarios siempre y cuando estén relacionadas con la misión de la entidad y se encuentren debidamente sustentadas.

Las PQRS que no lleven nombre e identificación del usuario se tomarán como anónimas, se les realizará el tratamiento adecuado, pero no se remitirán respuestas.

Bajo ninguna razón la Cooperativa de Transportadores del Risaralda Ltda., podrá negarse a recibir o contestar alguna PQRS recibida en sus instalaciones o por los medios dispuestos para tal fin, a excepción de aquellas que requieran información de reserva legal expresamente instituidas por la Constitución Política o la Ley.

Toda PQRS debe ser respetuosa so pena de rechazo. Cuando no se comprenda la finalidad u objeto de la petición se contactará al interesado para que la corrija o aclare dentro de los diez (10) días siguientes. En caso de no corregirse o aclararse, se archivará la petición. En ningún caso se devolverán peticiones que se consideren inadecuadas o incompletas.

ARTÍCULO 4. RESPUESTA A LAS PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS O SUGERENCIA “PQRS”: de cada petición, queja o reclamo o sugerencia que se reciba, se deberá dejar una constancia escrita en un archivo organizado. De igual manera se deberá dejar constancia de la respuesta que se le dio. Según la importancia y el impacto que tenga sobre la Cooperativa el estudio y la respuesta de la PQRS será atendida por la instancia a la que le corresponda, según el procedimiento interno de PQRS de la Cooperativa de Transportadores del Risaralda Ltda.

Las respuestas se darán en los siguientes plazos:

- **Petición:** se atenderán de acuerdo a los plazos previstos para los derechos de petición a personas jurídicas de derecho privado (Ley 1755 de 2015); esto es, 10 días hábiles para derechos de petición de información o de documentos y 15 días hábiles para los demás derechos de petición. Cuando excepcionalmente no fuere posible resolver la petición en los plazos aquí señalados, la entidad debe informar esta circunstancia al interesado, antes del vencimiento del término, expresando los motivos de la demora y señalando a la vez el plazo razonable en que se resolverá o dará respuesta, que no podrá exceder del doble del inicialmente previsto.
- **Quejas, reclamos y sugerencias:** teniendo en cuenta que estos requerimientos pueden hacer dar inicio a procesos de investigación internos, la Cooperativa tendrá un plazo de 30 días hábiles, prorrogables por 30 días hábiles adicionales, para dar respuesta al interesado.
- **PQR reiterativas:** en caso de recibirse una misma PQR de forma retirada por el mismo petionario, la Cooperativa podrá contestar citando el oficio con la respuesta ya dada en la oportunidad anterior.

- **Costo de la respuesta a Peticiones:** en caso de que la respuesta a la Petición genere un costo para la Cooperativa, la misma le indicará al solicitante su valor para que este sea asumido directamente por aquel.

ARTÍCULO 5. DESISTIMIENTO DE LAS PETICIONES, QUEJAS O RECLAMOS: se entenderá que quien interpone la PQRS ha desistido de ella, si hecho el requerimiento por parte de la Cooperativa al peticionario de aportar los documentos o información que complemente o aclare la PQRS, no da respuesta en el término de un (1) mes, contado a partir de la fecha del envío de la solicitud. Acto seguido se archivará el expediente sin perjuicio de que el interesado presente posteriormente una nueva petición, queja o reclamo.

Así mismo, el interesado podrá desistir en cualquier tiempo de su petición, queja o reclamo, pero la Cooperativa podrá continuar de oficio la actuación si la considera necesaria para el interés de la organización.

ARTÍCULO 6. VIGENCIA Y PUBLICACIÓN: Este reglamento empezará a regir a partir de su aprobación por parte del Consejo de Administración y será publicado a los asociados, colaboradores y operadores, mediante los diferentes medios de comunicación pertinente, con la finalidad de informar a las partes interesadas sobre la forma como se podrán interponer las PQRS en la Cooperativa.

COMUNIQUESE Y CUMPLASE

Dado en Dosquebradas a los 09 días del mes de mayo de 2022 y aprobado por el consejo de administración, según consta en acta No. 1003.



LUIS MIGUEL RAMIREZ COLORADO
Presidente Consejo de Administración.