

	POLÍTICA DE RECLAMACIONES DE COOTRANSUROCCIDENTE	CODIGO: IN-28	VERSION: 01
		FECHA DE VIGENCIA: 21 mayo 2025	

Cootransuroccidente, comprometida con la calidad del servicio y la satisfacción del usuario, ha establecido la presente Política de Reclamaciones como mecanismo formal para tramitar las solicitudes, quejas, reclamos, sugerencias (PQRS) relacionadas con la prestación de sus servicios de transporte terrestre de pasajeros y encomiendas.

1. Alcance:

Esta política aplica para todos los usuarios, clientes y terceros que presenten una inconformidad o sugerencia relacionada con los servicios prestados por Cootransuroccidente.

2. Canales de atención:

Las PQRS podrán ser presentadas a través de los siguientes medios:

- Página web oficial de Cootransuroccidente, www.cootransuroccidente.com y luego en la opción PQRS (peticiones, quejas reclamos y sugerencias)
- Correo electrónico institucional, PQRS@COOTRANSUROCCIDENTE.COM
- Línea PBX 604 4486641 y Call center 3102287628
- Redes sociales oficiales.
- De manera presencial en la sede principal.

3. Requisitos para la radicación de una reclamación:

- Diligenciar completamente el formato FR-178 o el formulario web.
- Adjuntar fotocopia del documento de identidad del reclamante.
- En caso de encomiendas, anexar guía de transporte y evidencia fotográfica si aplica.
- En caso de inconformidad con el servicio de transporte de pasajeros anexar copia del ticket
- En caso de pérdida de maleta, anexar copia del ticket y del ficho entregado por el conductor

4. Plazos para la presentación:

- El usuario deberá presentar la reclamación dentro de los cinco (5) días hábiles siguientes a la ocurrencia del hecho.

5. Tiempos de respuesta:

- Las respuestas serán emitidas dentro de los quince (15) días hábiles siguientes a la radicación oficial del reclamo, conforme al artículo 32 de la Ley 1755 de 2015.

	POLÍTICA DE RECLAMACIONES DE COOTRANSUROCCIDENTE	CODIGO: IN-28	VERSION: 01
		FECHA DE VIGENCIA: 21 mayo 2025	

6. Criterios de resolución:

- Las reclamaciones serán resueltas de conformidad con las condiciones generales del servicio, el contrato de transporte, la normatividad vigente y los principios de equidad, buena fe y legalidad.

7. Seguimiento:

- Cootransuroccidente notificará al reclamante el número de radicado asignado y el canal de comunicación para consultar el estado de su reclamación.

8. Confidencialidad:

- Toda la información suministrada por los usuarios será tratada con confidencialidad, conforme a la Ley 1581 de 2012 sobre protección de datos personales.

Esta política forma parte integral del Sistema de Gestión de la Calidad de Cootransuroccidente y está sujeta a revisión y mejora continua.