



**COOPERATIVA DE CHOFERES DE TAXIS
TRANSPORTADORES DEL ATLANTICO
"COOCHOTAX"**



*"Empresa de todos
para el progreso común"*

Personería Jurídica No. 0060 de Oct. 23 de 1.963
Registro Cámara de Comercio No. 543/97
Resoluciones Habilitación No. 0129 del 01.IV.02 IDTTB y No. 02 del 06.V.02 SMTTS
NIT. 890.101.933-1

OFICIO No.

**ACUERDO 004
CONSEJO DE ADMINISTRACION
ACTA 009
28 de Septiembre del 2019**

Por medio de la cual se expide el Reglamento de Peticiones, Quejas, Reclamos y Sugerencias – PQRS.-

El CONSEJO DE ADMINISTRACIÓN de la COOPERATIVA DE CHOFERES DE TAXIS TRANSPORTADORES DEL ATLÁNTICO – COOCHOTAX -, en uso de sus Facultades Legales, Estatutarias Reglamentarias, y:

CONSIDERANDO

El objetivo de esta Reglamentación es implementar los procedimientos de las actuaciones administrativas que deben seguirse para la recepción y el trámite de Peticiones, Quejas, Reclamos y Sugerencias ante Coochotax y sus Filiales, aplicando las disposiciones legales vigentes, además, permitir y facilitar que todos los Asociados, Propietarios, Vinculados, Operadores arrendatarios de Taxis, Usuarios del Servicio de Transporte en Vehículos Taxis a COOCHOTAX y todos aquellos que por alguna razón se consideren con Derecho, puedan presentar ante la Administración de Coochotax, el Consejo de Administración, la Departamento de Atención al Cliente y/o Talento Humano o la Junta de Vigilancia una Petición, Queja, Reclamo o Sugerencia - PQRS.-

Las actuaciones de los Trabajadores, Empleados y Funcionarios de Coochotax y sus Filiales que intervengan en los procesos relacionados con la recepción y el trámite de Peticiones, Quejas, Reclamos Y Sugerencias tendrán la finalidad de garantizar la adecuada prestación del servicio y se desarrollarán de acuerdo con los principios de Buena Fe, Igualdad, Moralidad, Transparencia, Economía Procesal, Responsabilidad, Celeridad, Eficacia, Imparcialidad, Publicidad, Participación y Coordinación, de conformidad con lo establecido los Artículos 3 y 13 al 33 del Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo, Leyes 1437 de 2011 y 1755 de 2015, así como los derechos, obligaciones y fines Constitucionales y Legales.-

Igualmente, se apoya en las normas que regulan la conducta de los Trabajadores, Empleados y Funcionarios establecida en el manual de funciones de la Entidad, en los principios generales del derecho y en las normas que regulan la protección y la reserva documental y procesal.-

Por lo anteriormente expuesto, se ACUERDA Aprobar el Reglamento Interno de Petición, Queja, Reclamos y Sugerencia – PQRS, tal como se relaciona a continuación, por lo tanto se:

ACUERDA

ARTICULO 1.- ALCANCE.- El alcance del presente Reglamento Interno es aplicable a todas las dependencias que conforman la estructura orgánica y en especial aquella que tenga



**COOPERATIVA DE CHOFERES DE TAXIS
TRANSPORTADORES DEL ATLANTICO
"COOCHOTAX"**



*"Empresa de todos
para el progreso común"*

Personería Jurídica No. 0060 de Oct. 23 de 1.963
Registro Cámara de Comercio No. 543/97
Resoluciones Habilitación No. 0129 del 01.IV.02 IDTTB y No. 02 del 06.V.02 SMTTS
NIT. 890.101.933-1

OFICIO No.

**ACUERDO 004
CONSEJO DE ADMINISTRACION
ACTA 009
28 de Septiembre del 2019**

-2-

a su cargo la recepción y el trámite de Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias y Consultas ante Coochotax y sus Filiales.

ARTÍCULO 2.- MARCO LEGAL.- El presente Reglamento Interno se realizó con base en las siguientes disposiciones Constitucionales y Legales:

- Constitución Política de Colombia, así como la unidad de normas y principios que integran el Bloque Constitucional.
- Leyes 79 de 1988, 454 de 1998, 105 de 1993, 336 de 1996, 769 de 2002, 1383 de 2010, Decreto-Ley 019 de 2012, 1437 de 2011, 1755 de 2015 y demás Normas Legales concordantes vigentes.-
- Estatuto Vigente, Reglamentos Internos, Código de Buen Gobierno y Manual de Funciones.-

ARTÍCULO 3.- DEFINICIONES.- Para los fines de las disposiciones contenidas en este Reglamento se establecen las siguientes definiciones de lo que se entiende por PQRS y relacionadas, de la siguiente manera:

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, basado en el Artículo 23 de la Const. Nal. y desarrollado por la Leyes 1437 de 2011 y 1755 de 2015.-

Queja: Es la manifestación del desacuerdo o el descontento con la conducta de un Empleado, Trabajador o Funcionario o con una acción o conducta de uno o de los Miembros de la Administración, Control o Vigilancia, o con la mala o regular prestación de un servicio o la manera en que se presta el 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 o a la violación de la Ley, el Estatuto o los Reglamentos Internos.

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, propietarios, vinculados, operadores arrendatarios, usuarios o clientes.-

Consulta: requerimiento que se presenta a la Coochotax y sus filiales en temas técnicos o especializados relacionados con la Legislación del Transporte de Pasajero Individual y/o Cooperativa, los cuales requieren un estudio más detallado y profundo para originar una respuesta.

Agradecimiento: es la forma en que el usuario o cliente o tercera persona manifiesta complacencia o satisfacción por un bien o servicio prestado por la Entidad.



**COOPERATIVA DE CHOFERES DE TAXIS
TRANSPORTADORES DEL ATLANTICO
"COOCHOTAX"**



*"Empresa de todos
para el progreso común"*

Personería Jurídica No. 0060 de Oct. 23 de 1.963

Registro Cámara de Comercio No. 543/97

Resoluciones Habilitación No. 0129 del 01.IV.02 IDTTB y No. 02 del 06.V.02 SMTTS

NIT. 890.101.933-1

OFICIO No.

**ACUERDO 004
CONSEJO DE ADMINISTRACION
ACTA 009
28 de Septiembre del 2019**

-3-

Felicitación: reconocimiento, congratulación o elogio, que manifiesta el Usuario, Cliente, Asociado, Propietario, Operador arrendatario o Ciudadano frente a los servicios que presta Coochotax.-

Canales de atención: son los medios o mecanismos de comunicación establecidos, a través de los cuales el Usuario y/o Cliente puede formular peticiones, quejas, reclamos, sugerencias y recomendaciones, o interrelacionarse con los Empleados sobre temas de competencia de la Entidad.

Canal presencial: permite el contacto directo de los Usuarios y/o Clientes con el personal de Coochotax y sus filiales, cuando acceden a las instalaciones físicas de la Entidad, para obtener algunos de los productos, servicios o trámites que esta ofrece o para presentar sus Peticiones, Quejas, Reclamos o Sugerencias que deben hacerlo a través de la Sede Recreo por la Ventanilla 3, Local 2 de la Calle 65 No.42-27 del Distrito de Barranquilla (Atl).-

Canal escrito: compuesto por todos los mecanismos de recepción, de peticiones, quejas, reclamos o sugerencias de los Usuarios y/o Clientes a través de documentos escritos radicado presencialmente en la Sede principal de la Entidad – Ventanilla 3, Local 2 de la Calle 65 No.42-27 o por correo urbano o virtualmente a través del E Mails: atencionalcliente@coochotax.com .-

Canal telefónico: permite establecer un contacto con los Usuarios y/o Clientes mediante un servicio telefónico fijo o móvil, por lo general centralizado.-

Canal Virtual: permite la interacción entre Coochotax, los Usuarios y/o Clientes, a través de medios electrónicos, tales como Celular, Internet, Correo Electrónico y/o E Mails, Hotmail, Gmail, Messenger, WhatsApp u otro Legalmente permitido, pero los PQRS que el Usuario o Cliente desee presentar virtualmente solo lo puede hacer o presentar a través del correo electrónico o e-mails: atencionalcliente@coochotax.com .-

ARTICULO 4.- DEBERES DEL PERSONAL DE SERVIDORES DE COOCHOTAX EN LA ATENCIÓN AL PÚBLICO.- El Personal de Servidores de Coochotax, tendrán, frente a las Personas que ante ellas acudan y en relación con los asuntos que tramiten, los siguientes deberes:

1. Dar trato respetuoso, considerado y diligente a todas las personas sin distinción de ninguna índole.
2. Garantizar atención personal al público, como mínimo durante cuarenta (40) horas a la semana, las cuales se distribuirán en horarios que satisfagan las necesidades del servicio.
3. Atender a todas las personas que hubieran ingresado a sus oficinas dentro del horario normal y autorizado de atención.



**COOPERATIVA DE CHOFERES DE TAXIS
TRANSPORTADORES DEL ATLANTICO
"COOCHOTAX"**



*"Empresa de todos
para el progreso común"*

Personería Jurídica No. 0060 de Oct. 23 de 1.963
Registro Cámara de Comercio No. 543/97
Resoluciones Habilitación No. 0129 del 01.IV.02 IDTTB y No. 02 del 06.V.02 SMTTS
NIT. 890.101.933-1

OFICIO No.

**ACUERDO 004
CONSEJO DE ADMINISTRACION
ACTA 009
28 de Septiembre del 2019**

-4-

4. Establecer un sistema de turnos acorde con las necesidades del servicio y las nuevas tecnologías, para la ordenada atención de Peticiones, Quejas, Reclamos y Sugerencias, sin perjuicio de lo señalado en la Constitución o en la Legislación Cooperativa, de Transporte o Transito.
5. Expedir, hacer visible y actualizar anualmente un Manual de trato digno tanto del Personal de Servidores hacia a los Usuario, Cliente o Ciudadano y de estos hacia el Personal de Servidores.-
6. Tramitar las Peticiones, Quejas, Reclamos y Sugerencias que lleguen Física o Presencialmente, Vía Virtual, por Correo Electrónico o E Mails, por Internet, por medios electrónicos o por Correo Urbano.-
7. Atribuir a dependencias especializadas la función de atender las Peticiones, Quejas, Reclamos y Sugerencias, y dar orientación al Usuario, Cliente o Ciudadano.-
8. Adoptar Medios Tecnológicos para el trámite y resolución de Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias y permitir el uso de medios alternativos para quienes no dispongan de aquellos.
9. Habilitar espacios idóneos para consultas, así como para la atención cómoda y ordenada del Usuario, Cliente o Ciudadano.-
10. Todos los demás que señalen la Constitución, la Ley, el Estatuto y los Reglamentos Internos de Coochotax, asimismo, los Servidores de Coochotax y sus Filiales, deberán mantener a disposición de todo Usuario o Cliente información completa y actualizada en las Carteleras, sitio de atención y en la Página Electrónica o Web de Coochotax.-

ARTÍCULO 5. PRESENTACION, RADICACION, INTERPOSICIÓN DE PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS Y SUGERENCIAS - PQRS: Cualquier Asociado, Propietario, Vinculado, Operador Arrendatario Taxi, Empleado, Trabajador, Funcionario, Usuario o Cliente podrá presentar PQRS de forma verbal, escrita, presencial, virtual o a través de cualquier medio idóneo para la comunicación o transferencia de datos por los canales de recepción dispuestos por Coochotax.-

Las Peticiones, Quejas, Reclamos y Sugerencias solamente se pueden interponer por Correo Electrónico – E Mail a la dirección: atencionalcliente@coochotax.com o verbalmente o por escrito y/o por Correo Urbano ante la Sede Principal de la Oficina de COOCHOTAX localizada en la Calle 65 No.42-27, Local 2, Barrio Recreo del Distrito Especial de Barranquilla (Atl.), ante el Empleado (o) de la Ventanilla No.3, dirigido al Representante Legal y/o Gerente General, persona esta que deberá tomar atenta nota de la Petición, Queja, Reclamo o Sugerencia, entenderla de manera correcta y dar respuesta y/o pasarla al Estamento competente para ser discutida y respondida dentro de los términos que establece la Ley.-



**COOPERATIVA DE CHOFERES DE TAXIS
TRANSPORTADORES DEL ATLANTICO
"COOCHOTAX"**



*"Empresa de todos
para el progreso común"*

Personería Jurídica No. 0060 de Oct. 23 de 1.963
Registro Cámara de Comercio No. 543/97
Resoluciones Habilitación No. 0129 del 01.IV.02 IDTTB y No. 02 del 06.V.02 SMTTS
NIT. 890.101.933-1

OFICIO No.

**ACUERDO 004
CONSEJO DE ADMINISTRACION
ACTA 009
28 de Septiembre del 2019**

-5-

La presentación, radicación, interposición de una PQRS, podrán presentarse verbalmente, por escrito, presencial o virtualmente, o por cualquier medio idóneo, las cuales deben ser clara, entendible, legible, de buena fe, con documentación o pruebas completas.-

Cuando el PQRS se presente verbalmente ella deberá efectuarse en la oficina o dependencia que Coochotax tiene dispuesta en la Ventanilla 3, Local 2, de la Calle 65 No.42-27 defina para este efecto.

PARAGRAFO UNO.- Todo PQRS deberá contener, por lo menos: **1.** La designación de Coochotax a la que se dirige.- **2.** Los nombres y apellidos completos del solicitante y de su representante y o apoderado, si es el caso, con indicación de su Documento de Identidad, Placas del Vehículo Taxi vinculado, Correo Electrónico o E-Mails, Numero Celular, Numero Teléfono Fijo y el Domicilio o Dirección donde recibirá correspondencia física.- **3.** El objeto del PQRS.- **4.** Las razones en las que fundamenta su PQRS.- **5.** La relación de los documentos y pruebas que desee presentar para iniciar el trámite.- **6.** La firma, huella y fotografía del solicitante.-

PARAGRAFO DOS.- La Ventanilla 3, del Local 2, de la Calle 65 No.42-27, Barrio Recreo, mantendrá un Formato de PQRS, diseñado por el Departamento de Atención al Cliente y/o Talento Humano, con el visto bueno de la Gerencia General, para en caso de que los Usuarios o Cliente se lo soliciten, redacten y firmen su PQRS y lo entreguen a la misma Ventanilla 3 debidamente diligenciado, para su respectivo trámite, solución o respuesta.-

ARTÍCULO 6. RESPUESTA A LAS PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS y SUGERENCIA, PQRS: De cada Petición, Queja, Reclamo o Sugerencia que se reciba, se deberá dejar una constancia escrita en un Archivo o Folders Organizado.- De igual manera se deberá dejar constancia de la respuesta que se le dio.-

Según la importancia y el impacto que tenga el PQRS sobre COOCHOTAX, el estudio y la respuesta, será atendida por las siguientes Instancias: en primer lugar por la Gerencia General y/o Representante Legal, en segundo lugar el Departamento de Atención al Cliente, en tercer lugar el Consejo de Administración, en cuanto lugar el Revisor Fiscal y en quinto lugar la Junta de Vigilancia y/o Control Social.-

En los casos especiales de objeciones o inquietudes sobre Estados Financieros, Balances, Estado de Resultados, Libros de Contabilidad, Pago de Impuestos o semejantes, Ingresos a Caja, Pagos, Facturación, la respuesta la pueden dar el Revisor Fiscal y/o del Departamento de Contabilidad y/o Departamento de Tesorería o mancomunadamente, según el caso, quienes serán los encargados de estudiar el caso, y antes de responder lo consultaran con el Gerente General y/o Representante Legal para su visto bueno.-

Cuando se trate de casos en los cuales el solicitante o peticionario encuentre que hay diferencias entre las cantidades que aportó y los saldos que aparecen en el Recibo de Ingreso a Caja, Facturas, Balances, el estudio y respuesta estará a cargo del Departamento de



**COOPERATIVA DE CHOFERES DE TAXIS
TRANSPORTADORES DEL ATLANTICO
"COOCHOTAX"**



*"Empresa de todos
para el progreso común"*

Personería Jurídica No. 0060 de Oct. 23 de 1.963

Registro Cámara de Comercio No. 543/97

Resoluciones Habilitación No. 0129 del 01.IV.02 IDTTB y No. 02 del 06.V.02 SMTTS

NIT. 890.101.933-1

OFICIO No.

**ACUERDO 004
CONSEJO DE ADMINISTRACION
ACTA 009
28 de Septiembre del 2019**

-6-

Contabilidad y/o Tesorería, en asocio con el Revisor Fiscal y con el visto bueno del Gerente General.-

ARTÍCULO 7.- TÉRMINO O PLAZO PARA RESOLVER LOS PQRS.- Coochotax responderá las PQRS que presenten los Usuarios o Clientes de manera pronta, clara, precisa y congruente, en un máximo de tiempo o plazo de Quince (15) días hábiles, sin contarse los días sábados, ni domingos ni feriados.-

ARTICULO 8.- EXCEPCION DE LOS TERMINOS.- Cuando excepcionalmente no fuere posible resolver la Petición, Queja, Reclamo o Sugerencia en los tiempos o plazos señalados anteriormente, el responsable de la misma deberá informar de inmediato esta circunstancia al interesado antes del vencimiento del término señalado en la Ley, expresando los motivos de la demora y señalando a la vez el tiempo o plazo razonable en que se resolverá o dará respuesta, el cual no podrá exceder del doble del inicialmente previsto.-

ARTICULO 9.- INSATISFACION DEL PETICIONARIO POR LA RESPUESTA.- Si la Persona que presentó la Petición, Queja, Reclamo o Sugerencia – PQRS, no queda satisfecha con la respuesta o la manera de poner en práctica su sugerencia, podrá en cualquier momento volver a presentarla haciendo más claridad sobre su objetivo, explicando las razones de la insatisfacción con la respuesta y aportando documentos o evidencias nuevas que comprueben o demuestren la razón de su insatisfacción.-

ARTICULO 10. PROHIBICIONES.- En Coochotax, solo estará permitido la presentación y/o radicación de PQRS, a través de Correo Electrónico o E-Mail: atencionalcliente@coochotax.com o por Radicación Presencial mediante radicación en la Sede Principal de la Oficina de COOCHOTAX localizada en la Calle 65 No.42-27, Local 2, Ventanilla 3, Barrio Recreo del Distrito Especial de Barranquilla (Atl.), como lo establece el Artículo Tercero de este Reglamento, o por intermedio de Correo Urbano, o Verbalmente en la Sede de la Entidad, y no por Buzón ni por debajo de la puerta.-

ARTICULO 11.- PQRS IRRESPECTUOSAS, OSCURAS O REITERATIVAS.- Toda PQRS debe ser respetuosa so pena de rechazo.- Solo cuando no se comprenda la finalidad u objeto del PQRS esta se devolverá 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 PQRS, en ningún caso se devolverán PQRS que se consideren inadecuadas o incompletas; respecto de PQRS reiterativas ya resueltas, la Coochotax podrá remitirse a las respuestas anteriores, salvo que se trate de derechos imprescriptibles, o de PQRS que se hubieren negado por no acreditar requisitos.

ARTICULO 12.- PQRS ANALOGAS.- Cuando más de cinco (5) Personas formulen PQRS análogas, de información, de interés general o de consulta, la Entidad podrá dar una única respuesta que publicará en su Página Web y entregará copias de la misma a quienes las soliciten.-



**COOPERATIVA DE CHOFERES DE TAXIS
TRANSPORTADORES DEL ATLANTICO
"COOCHOTAX"**



*"Empresa de todos
para el progreso común"*

Personería Jurídica No. 0060 de Oct. 23 de 1.963

Registro Cámara de Comercio No. 543/97

Resoluciones Habilitación No. 0129 del 01.IV.02 IDTTB y No. 02 del 06.V.02 SMTTS

NIT. 890.101.933-1

OFICIO No.

**ACUERDO 004
CONSEJO DE ADMINISTRACION
ACTA 009
28 de Septiembre del 2019**

-7-

ARTICULO 13.- RECHAZO DE PQRS DE INFORMACION POR MOTIVO DE RESERVA.- Toda decisión que rechace un PQRS de informaciones o documentos será motivada, indicará en forma precisa las disposiciones legales que impiden la entrega de información o documentos pertinentes y deberá notificarse al solicitante o peticionario, contra la decisión que rechace el PQRS de informaciones o documentos por motivos de reserva legal, no procede recurso alguno; la restricción por reserva legal no se extenderá a otras piezas del respectivo expediente o actuación que no estén cubiertas por ella.-

ARTICULO 14.- PQRS ANONIMAS.- Los PQRS allegadas que carezcan de Suscriptor, sin datos personales, la persona no se identificó, no se le podrá promover tramite o acción o actuación por parte de la Entidad, excepto cuando se acredite o se concrete hechos o personas claramente identificadas.-

ARTÍCULO 15.- CONSOLIDACION INFORMACION.- El Departamento de Atención al Cliente y/o de Talento Humano, deberá consolidar mensualmente la información Institucional sobre los PQRS recepcionados y radicados en el aplicativo y los medios electrónicos establecidos para este fin.-

ARTICULO 16.- VIGENCIA.- El presente Reglamento Interno de PQRS regirá a partir de la fecha de su aprobación, según el punto nueve (9) del Orden del Día del Acta No.09 del Consejo de Administración del día 28 de septiembre del año 2019.-

ARTICULO 17.- Este Acuerdo se fijara en las Carteleras de las Oficinas de Coochotax Sede Recreo de la Calle 65 No.42-27, en la Página Web, y contra la misma no procede Recurso alguno, asimismo, el correo electrónico o e-mails atencionalcliente@coochotax.com permanecerá publicado en Cartelera y en la Página Web de la Entidad para conocimiento de todos.-

El anterior Acuerdo fue sociabilizado, estudiado, analizado, discutido y aprobado por el **CONSEJO DE ADMINISTRACION**, en su Reunión Ordinaria del día 28.Septiembre.2019.-

COMUNIQUESE, PUBLIQUESE Y CUMPLASE.- Dado en Barranquilla, a los veintiocho (28) días del mes de Septiembre del año Dos Mil Diecinueve (2019).-

CONSEJO DE ADMINISTRACION

CESAR PADILLA BATISTA
Presidente

DAVID MEDINA OLMOS
Secretario General