

	POLÍTICA DE ATENCIÓN DE PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS, SUGERENCIAS Y FELICITACIONES
	Versión 2 - 2019-10-01
	FLOTA VALLE DE TENZA S.A.

POLÍTICA DE ATENCIÓN DE PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS, SUGERENCIAS Y FELICITACIONES

FLOTA VALLE DE TENZA S.A.

Bogotá - Colombia

TÍTULO I

ASPECTOS GENERALES

1. Justificación

FLOTA VALLE DE TENZA S.A., en adelante, FLOTA VALLE DE TENZA, es una sociedad anónima cuyo objeto social principal consiste en la prestación del **Servicio Público de Transporte Terrestre Automotor de Pasajeros por Carretera**.

Señor usuario, mediante el presente documento usted podrá conocer la POLÍTICA DE ATENCIÓN DE PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS, SUGERENCIAS Y FELICITACIONES implementada por FLOTA VALLE DE TENZA o la Empresa, de conformidad con lo consagrado en los artículos 20 y 23 de la Constitución Política de Colombia, Ley 105 de 1993, Ley 336 de 1996, Ley 1437 de 2011, Ley 1755 de 2015, Decreto 1079 de 2015 y las demás normas legales vigentes que resulten aplicables.

2. Definiciones

Petición: Solicitud respetuosa que presenta una persona por motivos de interés general o particular con el objeto de obtener una pronta resolución.

Queja: Manifestación de la no conformidad del usuario con la forma y/o política de prestación de los servicios por parte de la empresa.

Reclamo: Exigencia que presenta el usuario para que se le brinde pronta solución ante el incumplimiento o por la afectación de sus derechos durante la prestación del servicio.

Sugerencia: Propuesta que presenta el usuario con relación a la prestación del servicio por parte de la empresa que podrá ser implementada actualmente.

Felicitación: Es la manifestación escrita o verbal del usuario exaltando la prestación de los servicios recibidos de la Empresa.

Usuario: Persona natural que hace uso de los servicios de transporte de la Empresa.

TÍTULO II

OBJETO

Los usuarios en ejercicio del derecho consagrado en el artículo 23 de la Constitución Política podrán solicitar a la Empresa:

- i) El reconocimiento de un derecho
- ii) La prestación de un servicio
- iii) Requerir información, copias de documentos
- iv) Formular consultas, quejas, reclamos y sugerencias.

Este trámite no tendrá ningún costo para el usuario y podrá realizarse sin necesidad de la intervención o representación de un abogado.

TÍTULO III

TÉRMINOS PARA RESOLVER LAS PETICIONES

1. Consulta de información o solicitud de documentos

Si el usuario desea obtener documentos o cualquier tipo de información, esta solicitud se responderá dentro de los **diez (10) días hábiles** siguientes a su recepción. Pasado este lapso, si no se le ha dado respuesta al usuario, la solicitud se entenderá aceptada y la entrega de los documentos se realizará dentro de los **tres (3) días hábiles** siguientes.

Los costos de la expedición de las copias correrán por cuenta del usuario. El valor de la reproducción no podrá ser superior al valor comercial de referencia en el mercado.

2. Término para resolver peticiones, quejas, reclamos y sugerencias, diferentes a las de información.

Las peticiones, quejas, reclamos y sugerencias se resolverán de fondo y punto por punto dentro de los **quince (15) días hábiles** siguientes a su recepción.

3. Contenido de la petición

Las peticiones presentadas por los usuarios deberán contener por lo menos:

- a. Los nombres y apellidos completos del usuario
- b. El objeto de la petición
- c. Las razones en las que fundamenta la petición
- d. La relación de los documentos que desee presentar para iniciar el trámite.
- e. La firma del usuario cuando fuere el caso.
- f. Los datos de contacto efectivo como número de teléfono fijo, celular, dirección de correo electrónico o dirección física
- g. La forma como desea recibir la respuesta

La Empresa examinará integralmente la petición, y en ningún caso la estimará incompleta por falta de requisitos o documentos que no se encuentren dentro del marco jurídico vigente, que no sean necesarios para resolverla o que se encuentren dentro de sus archivos.

En ningún caso se rechazará la petición por motivos de fundamentación inadecuada o incompleta.

De verificarse que la petición está incompleta o de requerirse que el usuario realice una gestión de trámite a su cargo, necesaria para adoptar una decisión de fondo, y que la actuación pueda continuar sin oponerse a la ley, se le enviará una comunicación al usuario para que dentro de los **diez (10) días hábiles** siguientes a la fecha de radicación, la complete dentro del término máximo de un (1) mes.

A partir del día siguiente en que el usuario aporte los documentos o informes requeridos, se reactivará el término para resolver la petición según se ha descrito anteriormente.

Se entenderá que el usuario ha desistido de su solicitud cuando no satisfaga el requerimiento, salvo que antes de vencer el plazo concedido solicite prórroga hasta por un término igual.

Vencidos los términos aquí establecidos, sin que el usuario haya cumplido el requerimiento, la Empresa tendrá como desistida la petición, notificando al usuario de tal situación a las direcciones que haya indicado en la petición, sin perjuicio de que la respectiva solicitud pueda ser nuevamente presentada.

Cuando no se comprenda la finalidad u objeto de la petición esta se devolverá al usuario para que la corrija o aclare dentro de los **diez (10) días hábiles** siguientes. En caso de no corregirse o aclararse, no se atenderá la petición.

Respecto de peticiones reiterativas ya resueltas, la Empresa podrá remitirse a las respuestas anteriores, salvo que se trate de peticiones que se hubieren negado por no acreditar requisitos, siempre que en la nueva petición se subsane.

4. Ampliación del término

Cuando no sea posible responder a la petición en los términos previamente descritos, la Empresa informará oportunamente al usuario de tal situación, expresando los motivos que justifican tal determinación e indicando el plazo en el que se dará respuesta a la solicitud, que en todo caso no podrá exceder del doble del inicialmente previsto.

TÍTULO IV PRESENTACIÓN DE PETICIONES

1. Medios para la presentación de peticiones

Para la presentación de peticiones, los usuarios podrán hacer uso de cualquiera de los medios de contacto que más adelante se señalan, por lo que la petición podrá presentarse de forma verbal o escrita. Realizada de forma verbal, el funcionario que la atiende expedirá la correspondiente constancia de presentación.

La Empresa cuenta con tres (3) canales de atención a los usuarios, los cuales se describen a continuación:

1. **Página web:** En la página web www.flotavalledetenza.com se encuentra disponible el enlace “Encuétranos” a través del cual los usuarios pueden:
 - a. Seguir el enlace “Contáctenos” en el cual se ponen en conocimiento los canales de comunicación, como son las líneas telefónicas y correo electrónico de servicio al cliente así como la dirección de la empresa; y por otro lado, facilita la opción de enviar un mensaje directamente desde la página a la Empresa.
 - b. Seguir el enlace “Encuestas y PQRS” y en el ítem “más información” encontrará el formulario de Peticiones, Quejas y Reclamos.

Este medio de atención se encuentra disponible las veinticuatro (24) horas del día.

2. **Línea telefónica:** La Empresa cuenta con las siguientes líneas de atención a sus usuarios:

- a. La línea telefónica de taquilla es +57 (1) 4281008, la cual se encuentra habilitada en el horario de 3:00 am a 7:00 pm.
- b. La línea telefónica de rodamiento es +57 (1) 3106661290, la cual se encuentra habilitada en el horario de 4:00 am a 7:00 pm.
- c. La línea telefónica de la oficina +57 (1) 4163292 o 4163281, la cual se encuentra habilitada en el horario de 8:00 am a 5:00 pm.

3. **Correo electrónico:** La Empresa cuenta con los siguientes correos electrónicos para atención de los usuarios:

- a. info@flotavalledetenza.com
- b. contacto@flotavalledetenza.com

Los correos electrónicos se encuentran señalados en la parte inferior del boleto de viaje de cada pasajero, y en la página web de la Empresa; ambos se encuentran habilitados veinticuatro (24) horas de día.

2. Reclamo por pérdida o avería de equipaje

En caso de pérdida o daños en el equipaje, la reclamación debe comunicarla **por escrito** en cualquiera de los medios de contacto dispuestos para tal fin, dentro de los **tres (3) días** hábiles siguientes a la fecha de prestación del servicio de transporte al pasajero, en el que el usuario deberá indicar la fecha, ruta y hora de viaje.

Adicionalmente, deberá detallar los elementos extraviados o dañados que cumplan con las condiciones de transporte establecidas en el **PROTOCOLO DE MANEJO DE**

EQUIPAJE, así como su valor estimado, el cual el usuario podrá consultar en nuestra página web www.flotavalledetenza.com.

El usuario adicionalmente deberá anexar la ficha recibida al momento de entregar su equipaje al transportador.

3. Documentos reservados

La Empresa se abstendrá de entregar al usuario los siguientes documentos:

- a. Los que involucren derechos a la privacidad e intimidad de las personas, incluidas en las hojas de vida, la historia laboral y los expedientes pensionales y demás registros de personal, así como la historia clínica.
- b. Los datos referentes a la información financiera y comercial, en los términos de la Ley Estatutaria 1266 de 2008.
- c. Los protegidos por el secreto comercial o industrial, así como los planes estratégicos.
- d. Los amparados por el secreto profesional.
- e. Los datos genéticos humanos.

Para efecto de la solicitud de información de carácter reservado, solo podrá ser solicitada por el titular de la información, por sus apoderados o por personas autorizadas con facultad expresa para acceder a esa información.

De presentarse una solicitud de los documentos referidos anteriormente, la Empresa indicará al usuario en forma precisa las disposiciones legales que impiden la entrega de información o documentos pertinentes.

TÍTULO V DISPOSICIONES FINALES

1. Disponibilidad

El presente documento estará disponible en la página web www.flotavalledetenza.com.

2. Derechos reservados

El presente documento es de propiedad exclusiva de FLOTA VALLE DE TENZA S.A., por lo que prohíbe el uso comercialización no autorizado.

3. Marco regulatorio Vigente

Las normas legales colombianas que fueron tenidas en cuenta para la elaboración de este documento son principalmente las siguientes:

- Constitución Política, artículo 23, que regula el derecho de petición.
- Ley 1266 de 2008, Ley de Habeas Data.
- Ley 1581 de 2012, disposiciones para la protección de datos personales.
- Ley 1437 de 2011, Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo.

- Ley 1755 de 2015, por la cual se reglamente el derecho de petición.
- Decreto 1079 de 2015, Decreto Único Reglamentario del Sector Transporte.

4. Vigencia

La presente Política está vigente desde el primero (1) de octubre de 2019.