



Comprometidos con la Excelencia

COOPERATIVA DE TRANSPORTADORES  
FLOTA NORTE LTDA.

**COFLONORTE**

NIT.891.800.045-7



## CONDICIONES GENERALES DEL SERVICIO

### 1. VALOR COMERCIAL Y DECLARACION DEL VALOR

Se entenderá por valor comercial, al valor declarado (costo de producto) por el remitente.

El valor mínimo declarado y aceptado por **COFLONORTE LTDA**, será el publicado en las tarifas del servicio

### 2. SEGURO DEL ENVÍO

Consiste en el porcentaje de la cuota de manejo que ofrece **COFLONORTE LTDA** por envío en la recepción de mensajería, paquetes y mercancía, amparando daño, pérdida y averías.

### 3. ENVÍOS DECLARADOS EN REZAGO:

En caso de que el destinatario se niegue a recibir o sea infructuosa la entrega del objeto postal por las diferentes causales de devolución contempladas en la ley, **COFLONORTE LTDA** a dejar el envío 30 días para ser reclamado en una oficina de COFLONORTE LTDA, una vez vencido este término, se generará su devolución al remitente. En el evento que este no lo reciba o sea infructuosa su entrega, se remitirá al área de custodia de **COFLONORTE LTDA**, donde perdurará por un término de dos (2) meses más, previó a ser declarado en rezago para proceder conforme lo estipula la resolución 1822 de 2018, cuyas disposiciones plantean el resguardo del envío por un término adicional de tres (3) meses previos a proceder con su disposición final, cumpliendo el procedimiento establecido.

### 4. PROCEDIMIENTOS PARA PRESENTACION DE PQRS

Sin importar el medio que utilice ya sea:

- **Por medio personalizado:** Atendido directamente por servicio al cliente agencia dependiendo del lugar de la queja.
- **Por medio de atención al usuario por vía telefónica:** Servicio al cliente mensajería principal calle 13 teléfono 3105618977
- **Por medio de correo electrónico:**  
[deinmediato24@coflonorte.com](mailto:deinmediato24@coflonorte.com) [servicioalcliente@coflonorte.com](mailto:servicioalcliente@coflonorte.com)
- **Por medio de la página web:** [www.coflonorte.com](http://www.coflonorte.com) (portal felicitaciones, sugerencias, quejas y reclamos)

El usuario para la presentación de PQRS y solicitudes de indemnización se debe entregar la siguiente información:

- Nombre e identificación
- Fecha en que recibió el objeto
- Correo electrónico

Línea amiga: 322 252 6992 **Expresos y Turismo:** 311 462 1199 **Instituto Coflonorte:** 310 866 9139 **Cargas :** 310 320 7682  
**Bogotá Salitre:** 314 442 0757 **Bogotá Norte:** 310 207 5062 **Briceño:** 310 810 6625 **Tunja:** 322 905 9979  
**Paipa:** 310 764 9373 **Duitama:** 310 764 9374 **Sogamoso:** 310 7649376 **Aguazul:** 312 457 9775 **Yopal:** 310 561 8966





Comprometidos con la Excelencia

COOPERATIVA DE TRANSPORTADORES  
FLOTA NORTE LTDA.

**COFLONORTE**  
NIT.891.800.045-7



- Número celular o teléfono fijo
- Nombre y dirección del remitente y destinatario
- Los hechos en que se fundamenta la PQR o la solicitud de indemnización

Término de respuesta por parte de **COFLONORTE LTDA**:

Una vez **COFLONORTE LTDA**, ha recibido la PQR o la solicitud de indemnización, generará la respuesta dentro de los 15 días hábiles siguientes.

Este término podrá ampliarse si hay lugar a la práctica de pruebas, situación se informará al USUARIO, de conformidad con lo establecido en el Código Contencioso Administrativo.

Contra las decisiones que resuelvan las PQRS de los usuarios, proceden los recursos de reposición y, en subsidio, de apelación dentro de los cinco (5) días hábiles siguientes a la notificación de las mismas.

## 5. PROCEDIMIENTO PARA PAGO DE INDEMNIZACIONES

Para generar un pago de indemnización se debe tener en cuenta la siguiente información:

- Solicitud de indemnización por escrito
- Revisar SI la documentación de anexos aportada está completa (RUT, Cámara de Comercio, Fotocopia de la cedula del reclamante, certificación bancaria y factura del producto)
- Registrar en la base de datos y transferir información por la parte contable
- Liquidar el valor de indemnización
- Comunicar al cliente la aceptación de indemnización por medio de un contrato de transacción generado por **COFLONORTE LTDA.**, lo deben regresar firmado y autenticado
- Con la liquidación se genera transferencia bancaria a la cuenta anexa correspondiente.

## 6. PROCEDIMIENTO PARA ENVÍOS PUNTO A PUNTO O RECIBO Y ENTREGA EN OFICINA.

Todo servicio de mensajería expresa de COFLONORTE LTDA debe tener un número de identificación individual por lo cual se genera una guía.

El auxiliar de venta de COFLONORTE LTDA debe solicitar al remitente los datos completos, con documento de identidad a la mano para verificación de nombre completo, número de cedula y/o NIT, dirección de residencia, correo electrónico y número de celular, en cuanto a la mercancía se debe preguntar "él dice contener", y el valor declarado según el contrato de transporte publicado y aceptado.

El envío debe transitar rotulado con una copia del recibo de admisión adherido, para mayor seguridad de este.

El auxiliar de venta de COFLONORTE LTDA debe ser claro en el momento del despacho de los tiempos de salida de los vehículos con sus respectivas líneas o rutas.

El auxiliar de venta en la taquilla debe asegurarse que exista una total coincidencia de datos entre el contrato establecido con el remitente y el documento de identificación del destinatario.

La guía de servicio debe tener la constancia de la fecha, hora de entrega e identificación de quien recibe.



Línea amiga: 322 252 6992 **Expresos y Turismo:** 311 462 1199 **Instituto Coflonorte:** 310 866 9139 **Cargas :** 310 320 7682  
**Bogotá Salitre:** 314 442 0757 **Bogotá Norte:** 310 207 5062 **Briceño:** 310 810 6625 **Tunja:** 322 905 9979  
**Paipa:** 310 764 9373 **Duitama:** 310 764 9374 **Sogamoso:** 310 7649376 **Aguazul:** 312 457 9775 **Yopal:** 310 561 8966





Comprometidos con la Excelencia

COOPERATIVA DE TRANSPORTADORES  
FLOTA NORTE LTDA.

**COFLONORTE**

NIT.891.800.045-7



Si por alguna circunstancia se presenta avería o saqueo de la mercancía y se puede verificar a simple vista se debe tener en cuenta que el cliente destinatario puede recibir la encomienda pero debe dejar plasmada la anotación de insatisfacción en la guía del servicio, para una próxima reclamación.

Si el cliente no porta la documentación para el retiro de la mercancía COFLONORTE LTDA se abstiene de entregar dicho envío.

### 7. PROCEDIMIENTO PARA ENVÍOS A DOMICILIO EN RECOGIDA Y/O ENTREGA.

EL SERVICIO A DOMICILIO SE GESTIONA de acuerdo con la disponibilidad en los puntos de recepción y entrega para lo cual los usuarios deben comunicarse con los siguientes números de contacto

**SERVICIO AL CLIENTE: 3105618977**

**FIJO: 4121200 ext. 107**

### 8. COBERTURA GEOGRÁFICA PARA LA PRESTACION DEL SERVICIO:

**COFLONORTE LTDA.** Presta su servicio de mensajería express en los siguientes departamentos:

- ARAUCA
- BOYACÁ
- CASANARE
- CUNDINAMARCA
- META

**Puntos de Atención:** Terminales de transporte taquillas de servicio **COFLONORTE LTDA**

AGENCIAS BOGOTA		
AGENCIAS	DIRECCION	CELULAR/PER
CENTENARIO (principal calle 13)	AV. CLL 17 N°87B-19	3105618977
MODULO 5	TERMINAL SALITRE	3102229790
AGENCIAS NACIONALES Y TERMINALES		
ARAUCA	TERMINAL	3115615646
SARAVENA	TERMINAL	3115615651
TAME	TERMINAL	3115615649
YOPAL	TERMINAL	3105618966
PAZ DE ARIPORO	TERMINAL	3112362070
DUITAMA	TERMINAL TAQ. 8 CALLE15 N 19-74	3107649374
DUITAMA REMESAS	CENTRO	3124579753
SOGAMOSO	TERMINAL	3143594518
TUNJA	TERMINAL TAQ. 1	3138873795
BUCARAMANGA	TERMINAL MOD 2	3143594477
BARBOSA	TERMINAL	3138873794
SAN GIL	TERMINAL	3138873796
VILLAVICENCIO TTES	TERMINAL- TAQ 1	3214925703



**Línea amiga:** 322 252 6992 **Expresos y Turismo:** 311 462 1199 **Instituto Coflonorte:** 310 866 9139 **Cargas :** 310 320 7682  
**Bogotá Salitre:** 314 442 0757 **Bogotá Norte:** 310 207 5062 **Briceño:** 310 810 6625 **Tunja:** 322 905 9979  
**Paipa:** 310 764 9373 **Duitama:** 310 764 9374 **Sogamoso:** 310 7649376 **Aguazul:** 312 457 9775 **Yopal:** 310 561 8966





Comprometidos con la Excelencia

COOPERATIVA DE TRANSPORTADORES  
FLOTA NORTE LTDA.

**COFLONORTE**

NIT.891.800.045-7



**Frecuencias:** De acuerdo con la programación de rutas en los destinos habilitados a COFLONORTE LTDA dentro de los departamentos antes mencionados, que se validarán en los puntos de atención y en la página web de la empresa. Haciendo uso de la red de transporte intermunicipal, se ofrecen 300 despachos diarios a los departamentos de cobertura.

## 9. TIEMPOS DE ENTREGA

TIEMPOS DE ENTREGA SERVICIO INMEDIATO	
ORIGEN BOGOTA	TIEMPO DE ENTREGA
TUNJA	6 A 8 HORAS
DUITAMA	8 A 12 HORAS
SOGAMOSO	9 A 12 HORAS
YOPAL	12 HORAS
PAZ DE ARIPORO	12 HORAS
ARAUCA	24 HORAS
SARAVENA	25 HORAS
TAME	16 HORAS
VILLAVICENCIO	6 A 12 HORAS
BUCARAMANGA	14 HORAS
BARBOSA	8 HORAS
SANGIL	12 KG

Estos horarios son para origen y destino terminales de transporte.  
Este tiempo de entrega rige dependiendo la hora de salida de la ruta.  
Para el servicio con domicilio se debe contar con un tiempo adicional dependiendo la ciudad destino y origen de la mercancía.  
Para el servicio de domicilio se debe tener en cuenta el valor adicional en la tabla de tarifas.  
La tarifa especial aplica para destino especial donde se minimiza el tiempo de entrega según la frecuencia de la ruta.



Línea amiga: 322 252 6992 **Expresos y Turismo:** 311 462 1199 **Instituto Coflonorte:** 310 866 9139 **Cargas :** 310 320 7682  
**Bogotá Salitre:** 314 442 0757 **Bogotá Norte:** 310 207 5062 **Briceño:** 310 810 6625 **Tunja:** 322 905 9979  
**Paipa:** 310 764 9373 **Duitama:** 310 764 9374 **Sogamoso:** 310 7649376 **Aguazul:** 312 457 9775 **Yopal:** 310 561 8966





Comprometidos con la Excelencia

COOPERATIVA DE TRANSPORTADORES  
FLOTA NORTE LTDA.

**COFLONORTE**

NIT.891.800.045-7



## 10. TARIFAS

TARIFAS DE DOCUMENTOS Y PAQUETES HASTA 5 KILOS					
PESO/UNIDAD	DOMICILIO		NACIONAL		DESTINO ESPECIAL
1 kg	\$	5.500	\$	19.000	\$ 24.000
2 kg	\$	7.200	\$	20.000	\$ 29.000
3 kg	\$	9.000	\$	22.000	\$ 32.000
4 kg	\$	11.000	\$	24.000	\$ 27.000
5 kg	\$	13.000	\$	25.000	\$ 43.000
Flete variable					
Costo de manejo 1% sobre el valor declarado					
Para envíos de Documentos y Paquetes de 1-2 Kg tener en cuenta lo siguiente:					
1. Las artistas máximas permitidas son de 50 cm <sup>2</sup> .					
2. El máximo valor declarado para Documentos es de \$200.000 pesos.					
3. Cada envío debe hacerse con una unidad por guía.					
4. Para valores intermedios se tomara el valor superior presentado en la tabla.					

Valor por entrega a domicilio:

TARIFAS DE DOCUMENTOS Y PAQUETES HASTA 5 KILOS	
PESO /UNIDAD	DOMICILIO
1 Kg	\$ 5.500,00
2 Kg	\$ 7.200,00
3 Kg	\$ 9.000,00
4 Kg	\$ 11.000,00
5 Kg	\$ 13.000,00

## INFORMACIÓN Y CONTACTOS:

SERVICIO AL CLIENTE MENSAJERIA EXPRESS

TELEFONOS: 3105618977 Y FIJP 4121200 EXT. 107

CORREO ELECTRONICO: deinmediato24@coflonorte.com



Línea amiga: 322 252 6992 **Expresos y Turismo:** 311 462 1199 **Instituto Coflonorte:** 310 866 9139 **Cargas :** 310 320 7682  
**Bogotá Salitre:** 314 442 0757 **Bogotá Norte:** 310 207 5062 **Briceño:** 310 810 6625 **Tunja:** 322 905 9979  
**Paipa:** 310 764 9373 **Duitama:** 310 764 9374 **Sogamoso:** 310 7649376 **Aguazul:** 312 457 9775 **Yopal:** 310 561 8966

