



PROCESO: Mejoramiento Continuo

OBJETIVO: Elaborar, implementar y mantener de manera eficiente y ordenada un procedimiento para recibir y dar tratamiento a las peticiones, quejas reclamos y apelaciones. De esta manera se pretende recibir, evaluar y tomar decisiones sobre las quejas y apelaciones.

ALCANCE: Este procedimiento es aplicable a las peticiones, quejas, reclamos y apelaciones que se interpongan ante el CENTRO DE DIAGNOSTICO AUTOMOTOR DE RISARALDA S.A.S. con respecto a cualquiera de sus dos procesos misionales (Diagnóstico Automotor y Comercialización de Combustibles y Lubricantes)

DEFINICIONES:

- **PQRA:** Sigla de abreviación de las Peticiones, Quejas, Reclamos y Apelaciones.
- **PETICIÓN:** Solicitud realizada por cualquier persona ante la entidad.
- **QUEJA:** Expresión de insatisfacción, diferente a la apelación, presentada por una persona u organización a la empresa o al organismo de inspección, relacionada con las actividades de alguno de sus procesos, para la que se espera una respuesta.
- **RECLAMO:** Manifestación de insatisfacción de un cliente, con relación a la no-conformidad de productos comprados.
- **APELACIÓN:** Solicitud del proveedor del ítem de inspección al organismo de inspección de reconsiderar la decisión que tomó en relación con dicho ítem.
- **SOLICITUD:** Situación, manifestada por el cliente vía verbal, por escrito, correo electrónico u otras, con respecto a una mejora o modificación dentro de la institución.
- **DERECHO DE PETICIÓN:** Derecho fundamental que tiene todo ciudadano de presentar solicitudes a las autoridades y obtener pronta y efectiva respuesta.
- **SOLUCION DE UNA QUEJA O RECLAMO:** Son las acciones realizadas para la corrección o solución de una Queja o reclamo. La solución puede incluir la información sobre las acciones que se realizarán a futuro para

eliminar la causa del problema (correctivas), para prevenir que ocurra (preventivas) o las acciones de mejora que haya lugar.

- **QUEJOSO O DENUNCIANTE:** Persona afectada quien presenta la queja
- **PETICIONARIO:** Persona que hace la petición.

GENERALIDADES

1. **Medios de recepción:** La recepción de las Petición, Queja, Reclamo o Apelación se podrán realizar por los siguientes medios: Verbal, Telefónica, por buzón de sugerencias, por correo electrónico, en la página web de la entidad y Escrita, todo caso deberá contener número de radicación de la ventanilla única de atención al ciudadano.
2. **Medios de respuesta:** Los medios de respuesta que se deben utilizar para comunicar a los usuarios las acciones tomadas son a través de: Oficio o e-mail.
3. **Buzón de Sugerencias:** Se implementa el uso de un buzón de sugerencias que será revisado por Control Interno y la Secretaria de Gerencia, el primer día hábil de cada semana.
4. **Tiempo de respuesta:** Los tiempos de respuesta las peticiones, quejas o reclamos, se establecerán de conformidad con lo establecido en la Ley 1755 de 2015, por medio de la cual "se regula el Derecho Fundamental de Petición y se sustituye un título del Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo" así:
 - 4.1 Petición: quince (15) días siguientes a su recepción.

Estará sometida a término especial la resolución de las siguientes peticiones:

- 4.1.1 Solicitud de documentos: Las peticiones de documentos y de información deberán resolverse dentro de los diez (10) días siguientes a su recepción.
- 4.1.2 Consultas o conceptos: Las peticiones mediante las cuales se eleva una consulta para alguno de los dos procesos misionales (Diagnóstico Automotor o Estación de servicio) deberán resolverse dentro de los treinta (30) días siguientes a su recepción.

Cuando excepcionalmente no fuere posible resolver la petición en los plazos aquí señalados, el CDAR debe informar 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 plazo razonable en que se resolverá o dará respuesta, que no podrá exceder del doble del inicialmente previsto.

5. **Contenido de las peticiones:** Toda petición deberá contener, por lo menos:
 - a. Entidad a la que se dirige (DIAGNOSTICENTRO S.A.S.).
 - b. 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 y de la dirección donde recibirá correspondencia. El peticionario podrá agregar el número de fax o la dirección electrónica. Si el peticionario es una persona privada que deba estar inscrita en el registro mercantil, estará obligada a indicar su dirección electrónica.
 - c. El objeto de la petición.
 - d. Las razones en las que fundamenta su petición.
 - e. La relación de los documentos que desee presentar para iniciar el trámite.
 - f. La firma del peticionario cuando fuere el caso.

6. **Peticiones incompletas y desistimiento tácito:** En virtud del principio de eficacia, cuando el CDAR constate que una petición ya radicada está incompleta o que el peticionario deba realizar 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, requerirá al peticionario dentro de los diez (10) días siguientes a la fecha de radicación para que la complete en el término máximo de un (1) mes.

A partir del día siguiente en que el interesado aporte los documentos o informes requeridos, se reactivará el término para resolver la petición. Se entenderá que el peticionario ha desistido de su solicitud o de la actuación cuando no satisfaga el requerimiento, salvo que antes de vencer el plazo concedido solicite prórroga hasta por un término igual.

Vencidos los términos establecidos, sin que el peticionario haya cumplido el requerimiento, el CDAR decretará el desistimiento y el archivo del expediente, mediante acto administrativo motivado, que se notificará personalmente, contra el cual únicamente procede recurso de reposición, sin perjuicio de que la respectiva solicitud pueda ser nuevamente presentada con el lleno de los requisitos legales.

8. **Informaciones y documentos reservados:** Solo tendrán carácter reservado las informaciones y documentos expresamente sometidos a reserva por la Constitución Política o la ley, y en especial:
 - a. Los relacionados con la defensa o seguridad nacionales.

- b. Las instrucciones en materia diplomática o sobre negociaciones reservadas.
 - c. 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 que obren en los archivos de las instituciones públicas o privadas, así como la historia clínica.
 - d. Los relativos a las condiciones financieras de las operaciones de crédito público y tesorería que realice la nación, así como a los estudios técnicos de valoración de los activos de la nación. Estos documentos e informaciones estarán sometidos a reserva por un término de seis (6) meses contados a partir de la realización de la respectiva operación.
 - e. Los datos referentes a la información financiera y comercial, en los términos de la Ley Estatutaria 1266 de 2008.
 - f. Los protegidos por el secreto comercial o industrial, así como los planes estratégicos de las empresas públicas de servicios públicos. Los amparados por el secreto profesional.
 - g. Los datos genéticos humanos.
 - h. Las peticiones sobre las bases de datos de carácter financiero, crediticio, comercial y de servicios se registrarán por lo dispuesto en la Ley Estatutaria del Hábeas Data.
9. **Apelación:** Interponer la apelación sólo puede hacerse después de que ha habido pronunciamiento por parte del Organismo de Inspección sobre el estado del vehículo que fue objeto de la Revisión Tecnicomecánica y de Emisiones Contaminantes. Si la decisión tomada, aprobada o rechazada, no es del agrado del usuario, se tiene el derecho a impugnarla para que se revoque, modifique o adicione.

En las apelaciones intervendrá el director técnico que no participó en el proceso de RTMyEC apelado.

Las apelaciones deberán resolverse de plano, a no ser que al interponerla se haya solicitado la práctica de pruebas, o que el funcionario que ha de decidir, considere necesario decretarlas de oficio.

Cuando sea del caso practicar pruebas, se señalará para ello un término no mayor de treinta (30) días. Los términos inferiores podrán prorrogarse por una sola vez, sin que con la prórroga el término exceda de treinta (30) días.

PROCEDIMIENTO:

FASES	Medio	DESCRIPCION ACTIVIDADES	RESPONSABLE
RECEPCIÓN, RADICADO y REGISTRO	Escrita	Las PQRA escrita deberá ser radicada en la ventanilla única de Atención al ciudadano (Secretaria de Gerencia o quien haga sus veces) quien asignará No. de radicado, fecha y hora de recibido y entregará copia al peticionario, persona o empresa de mensajería que presente el oficio.	Secretaria de Gerencia
	Verbal	El funcionario de cualquier dependencia del Diagnosticentro que conozca del interés verbal de cliente o usuario en interponer una PQR deberá remitirlo a la ventanilla única de atención al ciudadano (Secretaria de Gerencia o quien haga sus veces) para efectos de la recepción de la PQRA diligenciando el formato "MC.24.5.3 FORMATO RADICADO PQR" impreso desde la carpeta pública de la intranet ruta: (Y:\01 Sistema de Gestión de Calidad CDAR\FORMATOS\MEJORAMIENTO CONTINUO), quien asignará No. de radicado con fecha y hora de recepción.	Todos los funcionarios y Secretaria de Gerencia
	Telefónica	El funcionario de cualquier dependencia del Diagnosticentro que reciba una llamada mediante la cual el cliente o usuario manifieste su deseo de interponer una PQR, deberá transferir la llamada a la ventanilla única de atención al ciudadano (Secretaria de Gerencia o quien haga sus veces) extensión 163, para efectos de la recepción de la PQR diligenciando el formato "MC.24.5.3 FORMATO RADICADO PQR" impreso desde la carpeta pública de la intranet ruta: (Y:\01 Sistema de Gestión de Calidad CDAR\FORMATOS\MEJORAMIENTO CONTINUO), quien asignará No. de radicado con fecha y hora de recepción.	Todos los funcionarios y Secretaria de Gerencia
	Correo Electrónico	El funcionario del Diagnosticentro que reciba en su correo institucional una PQRA, deberá reenviar el mensaje a la ventanilla única de atención al ciudadano (Secretaria de Gerencia o quien haga sus veces) gerencia@diagnosticentrorda.com, para efectos de imprimir, recepcionar la PQRA asignando No. de radicado con fecha y hora de recepción.	Todos los funcionarios que cuentan con correo institucional y Secretaria de Gerencia
	Buzón de sugerencias	Se le asigna No. de radicación al formato extraído del buzón con fecha y hora.	Secretaria de Gerencia
	Pagina web de la entidad	El funcionario del Diagnosticentro que recibe la PQRA instaurada a través de la página web reenviará el mensaje a la ventanilla única de atención al ciudadano (Secretaria de Gerencia o quien haga sus veces) gerencia@diagnosticentrorda.com, para efecto de imprimir, recepcionar la PQRA asignando No. de radicado con fecha y hora de recepción.	Control Interno y Secretaria de Gerencia
TRASLADO PARA VALIDACIÓN Y TRAMITE	TODAS	La encargada de la ventanilla única de atención al ciudadano (Secretaria de Gerencia o quien haga sus veces), una vez recepcionada, radicada y hecho el registro inicial en el formato de Seguimiento al trámite de PQRA, remitirá todos los documentos al Jefe de proceso al que corresponda la solicitud, dejando registro o constancia de entrega a través de libro radicador.	Secretaria de Gerencia
VALIDACIÓN	TODAS	El Jefe de Proceso que haya recibido la PQRA y sus anexos (Si aplica) validará si realmente es procedente o no la PQR mediante evaluación de los elementos probatorios y de acuerdo a lo establecido en la Ley 1755 de 2015 y No. 4 del presente procedimiento. En caso de no serlo se le informa justificadamente y por escrito al peticionario las razones por la cuales no fue aceptada, si procede la PQRA continua con la Investigación y Trámite.	Responsable de dar tramite a la PQRA
INVESTIGACIÓN Y TRAMITE	TODAS	El Jefe de Proceso que haya recibido la PQRA deberá iniciar investigación y/o verificación de los hechos que generaron la PQRA y requerir en declaración a quienes puedan aportar elementos para la investigación, en caso de requerirse; determinar rápidamente el tratamiento, corrección o solución a dar a la PQRA, para eliminar o atenuar su efecto sobre el cliente o usuario de acuerdo a sus necesidades. Proyectar la respuesta en los tiempos establecidos.	Responsable de dar tramite a la PQRA

REVISIÓN	TODAS	Se dará traslado de la respuesta y todos sus soportes al Asesor Jurídico del Diagnosticentro SAS para su revisión y visto bueno de legalidad, lo cual avalará a través de su firma en la respuesta de la PQRA y devolverá al Jefe de Proceso máximo en un día hábil.	Asesor Jurídico
RESPUESTA Y CIERRE	TODAS	El Jefe de proceso remite la respuesta a la ventanilla única de atención al ciudadano (secretaría de gerencia o quien haga sus veces) quien asignará No. de radicado de salida y notificará al peticionario o enviará a través de mensajería o correo electrónico.	Jefe de proceso y Secretaria de Gerencia
SEGUIMIENTO	TODAS	Una vez se tenga el registro de recibido del peticionario la Secretaria de Gerencia, remitirá el expediente completo a la Oficina de Control Interno para su control, seguimiento y archivo y quien deberá asegurarse que se toman las acciones apropiadas.	Secretaria de Gerencia y Control Interno
		Una vez se recepcione una PQRA, se realizará registro en formato de Excel de "seguimiento al trámite de PQRA" que estará disponible en la Intranet a disposición de todos los que intervienen en el procedimiento de tal manera que desde la alta dirección y los Jefes de proceso se haga seguimiento en tiempo real al cierre de la misma. El formato será diligenciado cronológicamente por: Ventanilla única de atención al ciudadano, El responsable de la respuesta a la PQR (a quien se le haya trasladado) y Control Interno, en tres fases Así:	
		Fase 1. Ventanilla única de atención al ciudadano diligenciará: a) Fecha de recepción de la PQRA, b) Tipo de PQR, c) Medio, d) Nombre del peticionario, e) Motivo que genero la PQRA (Resumen) f) Fecha de radicado g) Numero de radicado h) Fecha de vencimiento l) Proceso al que se remite la PQRA. j) Funcionario quien Recibe la PQRA (Únicamente del Jefe responsable proceso). k) fecha de recibido por el Funcionario.	Secretaria de Gerencia
		Fase 2. Jefe de proceso responsable de dar respuesta a la PQRA diligenciará: l) Fecha de entrega para revisión M) Nombre de quien revisa n) Fecha de devolución al Jefe de proceso ñ) Respuesta que se le dio al peticionario (Resumen) o) Fecha del radicado de la respuesta p) No de radicado de la respuesta y notificación al peticionario	Jefe de Proceso a quien se le haya transferido la PQR
		Fase 3. Control Interno: q) Control del nivel de cumplimiento en el tiempo de respuesta, el cual actuará como un semáforo para advertir con color rojo de incumplimiento y tomar medidas correctivas o preventivas.	Asesora de Control Interno
CIERRE	TODAS	El funcionario quien resolvió la PQRA iniciará las actividades o acciones tendientes a corregir la causa que genero la reclamación o en su defecto dar traslado al Asesor Jurídico para que inicie la investigación disciplinaria de ser el caso, Lo anterior deberá quedar registrado en la taba de control de tratamiento de PQRA. Numerales 1 al 5.	Jefe de proceso quien tramita la PQRA

ANEXOS: Ninguno