



diagnosticcentro
CDA Y ESTACIÓN DE SERVICIO

CENTRO DE DIAGNOSTICO AUTOMOTOR DE RISARALDA S.A.S

MC.24.5.3 FORMATO RADICADO PQRA

REVISIÓN: 5

Fecha versión: 2023-03-09

1. DATOS PETICIONARIO:

Fecha:

DD

MM

AÑO

ANÓNIMO

Si la petición es anónima por favor diligenciar a partir del #3

Nombres y Apellidos:	
Documento de Identidad:	Número:
<input type="checkbox"/> C.C	<input type="checkbox"/> NIT
<input type="text"/> Otro ¿cuál?	

2. DATOS DE CONTACTO:

Dirección de correspondencia:		Indique el medio de envío para la respuesta: - Reclamo en Ventanilla CDA <input type="checkbox"/> - Correo Electrónico <input type="checkbox"/> - Dirección de Correspondencia <input type="checkbox"/>
Número(s) de teléfono(s) de contacto:		
Correo Electrónico:		

3. SOLICITUD: Indique el tipo de solicitud que presenta. Ver instrucciones al reverso de este formato

Felicitaciones <input type="checkbox"/>	Petición <input type="checkbox"/>	Queja <input type="checkbox"/>	Reclamo <input type="checkbox"/>	Apelación <input type="checkbox"/>
Indique el lugar donde sucedieron los hechos:				
RTMyEC. <input type="checkbox"/>	Estación de Servicio <input type="checkbox"/>	Otro <input type="checkbox"/>	Cuál:	
Descripción: haga un relato claro y preciso de los hechos:				
Relación de documentos que anexa para iniciar el trámite:				

Dando cumplimiento a la Ley 1581 de 2012, en mi calidad de titular de la información, autorizo al Centro de Diagnóstico Automotor de Risaralda S.A.S de manera expresa, voluntaria, previa, explícita e irrevocable para que recolecte, compile, confirme, notifique, emplee, analice, estudie, conserve, reciba, y disponga de mis datos personales, los cuales serán utilizados para dar una respuesta oportuna y efectiva a mi solicitud. Manifiesto que los datos aportados en esta solicitud son ciertos y que cumplen con los requisitos para acceder a la pretensión realizada. De manera expresa informo que he sido informado(a) del tratamiento al que serán expuestos mis datos y su finalidad, conforme a la "Política de protección de datos personales", disponible en el Portal Web www.diagnosticcentrorda.com.

SI

NO

Firma del peticionario:

Si desea conocer el avance de su solicitud puede escribir al correo gerencia@diagnosticcentrorda.com, o al WhatsApp 311 6323193

4. USO INSTITUCIONAL: Peticionario por favor no diligenciar estas casillas.

Radicación N°:	Se entrega para trámite al área:	Si la PQRA, fue recibida telefónicamente por favor indique el nombre del funcionario que la recibió:
Fecha radicación:	Fecha que transfiere:	



PROCEDIMIENTO

Como usuario de nuestros servicios usted puede presentar una PQRA o felicitaciones, a través los diferentes medios dispuestos por el CDA como son:

- ✓ Buzón de sugerencias
- ✓ Correo electrónico: gerencia@diagnosticentrorda.com
- ✓ Página web: www.diagnosticentrorda.com
- ✓ Telefónica: +57 3116323193
- ✓ Por escrito ante la ventanilla única – Secretaría de Gerencia

DEFINICIONES:

- **FELICITACIONES:** Manifestación de gratitud por un servicio satisfactorio, ya sea de manera escrita, verbal o en medio magnético
- **PETICIÓN:** Solicitud respetuosa presentada por una persona natural o jurídica con respecto a los servicios que ofrece el Diagnosticcentro.
- **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.
- **RECLAMO:** Manifestación de insatisfacción hecha por una persona natural o jurídica, sobre el incumplimiento o irregularidad de alguna de las características de los servicios ofrecidos por la entidad.
- **APELACIÓN:** Solicitud del cliente o tenedor del vehículo al organismo de inspección (CDA) de reconsiderar la decisión que tomó en relación con el resultado de la inspección.

El solicitante sólo podrá interponer recurso de apelación si el vehículo no ha salido de las instalaciones.

TIEMPO DE RESPUESTA: Los tiempos de respuesta, 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:

TIPO DE SOLICITUD	TIEMPO DE RESPUESTA
Solicitud de documentos	10 días hábiles
Solicitud de Consulta	30 días hábiles
Solicitud general (petición, queja, reclamo o sugerencia)	15 días hábiles
Remisión por competencia	5 días hábiles
Requisitos de entidades públicas	10 días hábiles
Apelación relacionada con la RTMyEC	Inmediata