	<b>TRANSITEMOS S.A.S</b>	Código: PT-AU-01
	<b>SERVICIOS DE TRÁNSITO Y TRANSPORTE DE MOSQUERA S.A.S.</b>	Fecha: 26/02/2024
	<b>ATENCIÓN AL USUARIO</b>	Versión: 04
	<b>ATENCIÓN Y RESPUESTA DE PQRSFD</b>	


### CONTROL DE APROBACIÓN

Elaboró		Revisó		Aprobó	
<b>Cargo</b>	Encargado Sistema Integrado de Gestión	<b>Cargo</b>	Abogado Junior	<b>Cargo</b>	Gerente
					
	FIRMA		FIRMA		FIRMA

<b>COPIA CONTROLADA</b>	<b>x</b>	<b>COPIA NO CONTROLADA</b>	
-------------------------	----------	----------------------------	--

### CONTROL DE CAMBIOS

Versión	Fecha	Descripción
01	15/06/2021	Emisión Inicial del Documento
02	23/09/2021	Actualización de correo de comunicación
03	18/07/2022	Actualización de las condiciones generales
04	26/02/2024	Se modifica el objetivo, alcance, responsables, condiciones generales, contenido, registros.

	<b>TRANSITEMOS S.A.S</b>	Código: PT-AU-01
	<b>SERVICIOS DE TRÁNSITO Y TRANSPORTE DE MOSQUERA S.A.S.</b>	Fecha: 26/02/2024
	<b>ATENCIÓN AL USUARIO</b>	Versión: 04
	<b>ATENCIÓN Y RESPUESTA DE PQRSFD</b>	

## 1. OBJETIVO

Permitir y facilitar el manejo de los mecanismos de gestión, para el trámite adecuado y oportuno de las peticiones, quejas, reclamos, sugerencias, felicitaciones y denuncias, con el fin de tomar acciones correctivas o de mejoramiento, fortaleciendo los diferentes procesos administrativos.

## 2. ALCANCE

El procedimiento inicia con la radicación de la PQRSFD a través de los diferentes canales y finaliza con la entrega de la respuesta al usuario.

## 3. RESPONSABLE

**Abogado Junior y/o funcionario encargado**, es el responsable de:


- Recepcionar las PQRSFD allegadas a la organización a través de los diferentes canales de comunicación.
- Investigar con las áreas involucradas la información necesaria para la proyección de las respuestas de PQRSFD.
- Emitir respuesta a las PQRSFD interpuestas por los usuarios

**Gerente General, Director Administrativo, y/o encargado**, es el responsable de:

- Revisar las respuestas proyectadas para las diferentes PQRSFD
- Realizar seguimiento a la trazabilidad de PQRSFD interpuestas por los usuarios

## 4. DEFINICIONES

- a. **EXPEDIENTE:** Conjunto de documentos que corresponden a toda la información disponible de un vehículo matriculado o radicado bajo la Custodia de Servicios de Tránsito y Transporte de Mosquera SAS.
- b. **PQRSFD:** Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias, Felicitaciones y Denuncias
- c. **PETICIÓN:** Es la acción de pedir (solicitar o demandar a alguien que haga algo).
- d. **QUEJA:** Reclamación o protesta que se hace ante una autoridad a causa de un desacuerdo o inconformidad.


	<b>TRANSITEMOS S.A.S</b>	Código: PT-AU-01
	<b>SERVICIOS DE TRÁNSITO Y TRANSPORTE DE MOSQUERA S.A.S.</b>	Fecha: 26/02/2024
	<b>ATENCIÓN AL USUARIO</b>	Versión: 04
	<b>ATENCIÓN Y RESPUESTA DE PQRSFD</b>	

- e. **RECLAMO:** Es oponerse a algo de palabra o por escrito, expresando una queja o disconformidad
- f. **SUGERENCIA:** Es algo que se propone, insinúa o sugiere. El término suele emplearse como equivalente a consejo o recomendación.
- g. **FELICITACIÓN:** Expresión de la alegría y satisfacción que se siente por una cosa agradable o feliz que le ha ocurrido a otra persona.
- h. **DENUNCIA:** Notificación que se hace a la autoridad de que se ha cometido un delito o de que alguien es el autor de un delito.
- i. **SIGNATURA TOPOGRÁFICA:** Identificación convencional que señala la ubicación de una unidad de conservación en el depósito de archivo mediante la implementación de un código alfanumérico generado por el software SOST, se categoriza en orden jerárquico según el sector, bloque, estante, bandeja y caja de su respectiva ubicación.
- j. **SOST:** Sistema Organizacional para Secretarías de Tránsito

## 5. CONDICIONES GENERALES

De acuerdo con lo establecido en el Artículo 14 de la Ley 1755 de 2015, las PQRSFD deben ser resultas con base en:


- Salvo norma legal especial y so pena de sanción disciplinaria, toda petición deberá resolverse dentro de los quince (15) días siguientes a su recepción.
- Las peticiones de documentos y de información deberán resolverse dentro de los diez (10) días siguientes a su recepción. Si en ese lapso no se ha dado respuesta al peticionario, se entenderá, para todos los efectos legales, que la respectiva solicitud ha sido aceptada y, por consiguiente, ya no se podrá negar la entrega de dichos documentos al peticionario, y como consecuencia las copias se entregarán dentro de los tres (3) días siguientes.
- Las peticiones mediante las cuales se eleva una consulta a las autoridades en relación con las materias a su cargo 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, la autoridad 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.

	<b>TRANSITEMOS S.A.S</b>	Código: PT-AU-01
	<b>SERVICIOS DE TRÁNSITO Y TRANSPORTE DE MOSQUERA S.A.S.</b>	Fecha: 26/02/2024
	<b>ATENCIÓN AL USUARIO</b>	Versión: 04
	<b>ATENCIÓN Y RESPUESTA DE PQRSFD</b>	

- Los medios establecidos por la empresa de SERVICIOS DE TRÁNSITO Y TRANSPORTE DE MOSQUERA S.A.S., para que el usuario presente su PQRSFD son:
- Por la página web de transitemos en el link de contáctenos por el enlace <http://transitodemosquera.com/contact.php>
- Mediante el correo electrónico oficina de transitemos [info@transitodemosquera.com](mailto:info@transitodemosquera.com)
- En caso de presentarse peticiones reiterativas según lo establece la Ley 1755 de 2015 en el Artículo 19, se resolverán de la siguiente manera, “La autoridad podrá remitirse a las respuestas anteriores, salvo que se trate de derechos imprescriptibles, o de peticiones que se hubieren negado por no acreditar requisitos, siempre que en la nueva petición se subsane”.
- Para peticiones incompletas se establece en el Artículo 17 de la Ley 1755 de 2015 que “En virtud del principio de eficacia, cuando la autoridad 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”
- En el caso de las llamadas telefónicas se llevará una base de datos con el registro de las que fueron atendidas y los datos solicitados por los usuarios.

## 5. DESARROLLO O CONTENIDO

ÍTEM	ACTIVIDAD	RESPONSABLE	DOCUMENTO
1.	<b>Revisión de la bandeja de entrada de PQRSFD:</b> El funcionario deberá revisar periódicamente la bandeja de entrada del correo electrónico, buzón de sugerencias y bandeja de entrada del sistema SOST, para la atención a PQRSFD con el fin de brindar pronta respuesta a las preguntas y solicitudes o atender a las quejas y reclamos de los usuarios.	Abogado Junior	Correo electrónico Buzón SOST
2.	<b>Atención de PQRSFD en el SOST:</b> El funcionario deberá relacionar la respectiva cuestión de la PQRSFD en el software SOST accediendo al módulo consulta, después se deberá diligenciar los campos requeridos con el correo electrónico solicitante y la respectiva respuesta que se redireccionará al usuario.	Abogado Junior	SOST  FT-AU-02 Registro de atención de llamadas

	<b>TRANSITEMOS S.A.S</b>	Código: PT-AU-01
	<b>SERVICIOS DE TRÁNSITO Y TRANSPORTE DE MOSQUERA S.A.S.</b>	Fecha: 26/02/2024
	<b>ATENCIÓN AL USUARIO</b>	Versión: 04
	<b>ATENCIÓN Y RESPUESTA DE PQRSFD</b>	

ÍTEM	ACTIVIDAD	RESPONSABLE	DOCUMENTO
	En caso de atención por llamada telefónica se deberá relacionar el registro correspondiente en la base de datos de la atención prestada		
3.	<b>Cambio de estado de la PQRSFD:</b> El funcionario deberá cambiar el estado de la PQRSFD cargada al SOST a <i>Atendida</i> .	Abogado Junior	SOST
4.	<b>Envío de respuesta al solicitante:</b> Se deberá enviar la debida respuesta del PQRSFD al usuario mediante el correo electrónico <a href="mailto:info@transitodemosquera.com">info@transitodemosquera.com</a> y/o publicar la respuesta en el sistema SOST para que se refleje en la página web, en donde se atiende la solicitud y se relacionen los correspondientes conceptos o argumentos necesarios. cambiar el estado de la PQRSFD cargada al SOST a <i>cerrada</i> .	Abogado Junior	SOST Correo Electronico

## 7. DOCUMENTOS ANEXOS

NOMBRE	CODIGO	RESPONSABLE	DISPOSICIÓN FINAL
Formato de petición, queja, reclamo, sugerencia o felicitación	FT-AU-01	TRANSITEMOS SAS	Archivo de Gestión
Registro de atención de llamadas	FT-AU-02	TRANSITEMOS SAS	Archivo de Gestión