

Oficio N. G-0031-25

Cartago Valle, Abril 08 del 2025

Señor:
LEWIS CASTAÑO
C.C 10.021.738
Versalles- Valle de Cauca

Asunto: Respuesta PQRS

Cordial saludo,

En atención a la PQRS presentado ante las instalaciones del Siett Cartago S.A.S, en cuanto al pésimo servicio, donde refiere que en una sola cita se debería realizar los trámites, es injusto volver a pedir cita para radicar algo que ya se pagó, deben de tener en cuenta las personas que venimos de otros municipios sin contar que hay que regresar para reclamar la tarjeta, de acuerdo a lo anterior y atendiendo a lo dispuesto en la Ley 1755 de 2015, nos permitimos brindar contestación al mismo dentro del término de ley señalado, expresando lo siguiente:

Queremos informarle que a partir del día 27/01/2025 se inició con el proceso de solicitud de citas para tramites a través del correo electrónico: citastransitocartago@gmail.com en el cual se debe relacionar lo siguiente:

Instrucciones para Agendar Citas

Para asegurar que su trámite sea lo más fácil posible, por favor siga estas instrucciones:

1. Información Necesaria para Agendar la Cita:

- Placa del vehículo.
- Nombre de la persona que asistirá a la cita.
- Número de celular.
- Trámite que se va a realizar.
- Si viene de otra ciudad, por favor hágalo saber

De acuerdo a lo anterior, al solicitar la cita con anticipación se garantiza que los usuarios que se desplazan desde otra ciudad programen su cita de revisión y cierre el mismo día y se puedan ir con su tarjeta, por eso lo invitamos a que para próximas solicitudes lo realice por medio del correo electrónico y así no se vuelva a presentar este inconveniente y que se indique que se desplaza desde otra ciudad

Se realizó la revisión del correo electrónico con la información aportada por usted en la PQRS y se evidencia que no se realizó la solicitud de cita a su nombre, por el contrario, en la relación de atención se evidencia que en este día se le atendió en un espacio de una persona que no asistió y por ende fue imposible asignarle cita de cierre, ya que todas estaban asignadas con anterioridad por medio del correo electrónico asignado para tal fin.

Queremos agradecerle, pues a través de sus manifestaciones referentes a la percepción del servicio recibido, contribuye al fortalecimiento de nuestro sistema de gestión de calidad y nos da la posibilidad de implementar acciones concretas en búsqueda de nuestra mejora continua.

Igualmente le informamos que se tomaron las acciones correctivas y de mejora, para que en un futuro esta situación no se vuelva a presentar.

De esta manera queda atendida su PQRS, acogiéndonos al Decreto 491 de 2020.

Por lo anterior, damos respuesta a su PQRS

Cordialmente



LUZ ADRIANA LOZANO ROJAS
Gerente Administrativa

Proyectado por: Marcela Saavedra – Jefe de trámites y calidad.