



CENTRO DE DIAGNOSTICO AUTOMOTOR DE PALMIRA LTDA

Nit 800.123.366-0

Calle 47 No. 35-91 Tel 2859815-2859822-2859828 Cel. 3207889095

cdapalmira@gmail.com www.cdap.com.co

CARTA DE TRATO DIGNO A LOS CIUDADANOS Y USUARIOS DE NUESTROS SERVICIOS

Respetados ciudadanos de los servicios del Centro de Diagnóstico Automotor de Palmira Ltda.

Con el propósito de establecer una interacción directa con la ciudadanía y garantizar los derechos constitucionales y legales de todas las personas naturales y jurídicas. En consecuencia, expide y divulga la presente “**Carta de trato digno al usuario**”, en la que se reiteran los derechos que les corresponden a todas las personas usuarios de los servicios del Centro de Diagnóstico Automotor de Palmira Ltda., y se establecen los diferentes canales de atención habilitados para garantizarlos.

DERECHOS DE LOS CIUDADANOS Y USUARIOS DE NUESTROS SERVICIOS

- 1- Recibir el mismo trato sin ninguna discriminación por razones de sexo, raza, origen nacional o familiar, lengua, religión, opinión política o filosófica.
- 2- Ser tratado con el respeto y la consideración debida; así como recibir atención especial y preferente si se trata de personas en situación de discapacidad, niños, adolescentes, mujeres gestantes o adultos mayores, y en general de personas en estado de indefensión o de debilidad manifiesta.
- 3- Respetar y hacer respetar el derecho a la intimidad personal y familiar, así como a su buen nombre.
- 4- Exigir el cumplimiento de las responsabilidades de los servidores públicos y de los particulares que cumplan funciones administrativas.
- 5- Presentar peticiones en cualquiera de sus modalidades, verbalmente, o por escrito, o por cualquier medio idóneo; a conocer el estado de trámite de las solicitudes en ejercicio del Derecho de Petición, así como a obtener respuesta oportuna y eficaz en los plazos establecidos para el efecto.
- 6- Conocer, actualizar y rectificar las informaciones que se hayan recogido sobre ellas en nuestras bases de datos y archivos.
- 7- Garantizar el debido proceso en toda clase de actuaciones que adelante el Centro de diagnóstico Automotor de Palmira Ltda.
- 8- Obtener información y orientación acerca de los servicios ofrecidos por el Centro de Diagnóstico Automotor de Palmira Ltda.
- 9- Conocer, salvo expresa reserva legal, el estado de cualquier actuación o trámite y obtener copias, a su costa, de los respectivos documentos.
- 10- Formular quejas y aportar documentos u otros elementos de prueba en cualquier actuación administrativa en la cual tenga interés, que dichos documentos sean valorados o tenidos en cuenta por las autoridades al momento de decidir ya que éstas le informen el resultado de su participación en el procedimiento correspondiente.
- 11- Cualquier otro derecho que reconozca la Constitución Política de Colombia y las leyes.

Así mismo es importante divulgar, de conformidad con lo establecido en el artículo 6 de la Ley 1437 de 2011, los deberes de las personas:



CENTRO DE DIAGNOSTICO AUTOMOTOR DE PALMIRA LTDA

Nit 800.123.366-0

Calle 47 No. 35-91 Tel 2859815-2859822-2859828 Cel. 3207889095

cdapalmira@gmail.com www.cdap.com.co

DEBERES DE LOS CIUDADANOS Y USUARIOS DE NUESTROS SERVICIOS

- 1- Acatar la Constitución Política y las leyes.
- 2- Obrar conforme al principio de buena fe, absteniéndose de emplear maniobras dilatorias en las actuaciones y efectuar o aportar, a sabiendas, declaraciones o documentos con contenidos contrarios a la realidad o hacer afirmaciones temerarias.
- 3- Ejercer con responsabilidad sus derechos y abstenerse de reiterar solicitudes improcedentes para evitar que las nuevas radicadas se conviertan en reiteraciones permanentes que afecten los tiempos de los trámites y la agilidad de respuesta de los mismos.
- 4- Observar un trato respetuoso con los funcionarios y/o colaboradores del Centro de Diagnóstico Automotor de Palmira Ltda.

CANALES DE ATENCIÓN

El Centro de Diagnóstico Automotor de Palmira Ltda., pone a disposición de toda la comunidad los siguientes canales para su atención:

ELECTRÓNICO

1. Sistema de Atención al Ciudadano: a través de este medio los ciudadanos pueden formular sus peticiones, quejas, reclamos, denuncias y sugerencias. Disponible en la página web <http://www.cdap.com.co/index.php/pqrs>
2. Correo electrónico institucional: cdapalmira@gmail.com
3. Buzón de sugerencia: Ubicado en la sala de espera del CDAP LTDA., en el cual puede dejar plasmadas sus peticiones, quejas, reclamos, sugerencias, denuncias o felicitaciones.

TELEFÓNICO:

Por medio de este canal se puede información personalizada, con respuesta inmediata, sobre los principales trámites y servicios de competencia del CDAP LTDA. Las líneas habilitadas son: +57 (2) Contac Center 2855115 – 2859815 – 2859822 – 2859828, Atención al cliente +57 (2) 2859806, Celular 320 788 90 95: Lunes a Viernes de 8:00 a.m. a 6:00 p.m. jornada continua y Sábado de 8:00 a.m. a 3:00 p.m., jornada continua.

PRESENCIAL:

La atención presencial se brinda en la Calle 47 No.35-91 Primer Piso, barrio Santa Teresita de lunes a viernes de 6:00 a.m. a 6:00 p.m. jornada continua y sábados de 6:00 a.m., a 3:00 p.m. en jornada continua.

CARLOS ANDRÉS REYES KURI
Gerente CDAP LTDA.