

**Rad. # 2022-630-1979-1**

Santiago de Cali, junio 03 de 2022

Señor:

**JORGE LUIS ACUÑA CAMARGO**

PETICIONARIO

Dirección: Avenida 2 # 21-92 piso 2

Cali - Valle

**ASUNTO: Respuesta a PQRS Ticket 642905.**

Cordial saludo, Señor Acuña:

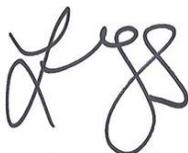
En respuesta a su PQRS depositado en el buzón de sugerencias de la sede Salomia, y en virtud de que se tiene suscrito un Contrato Interadministrativo con el Distrito de Santiago de Cali, Secretaría de Tránsito y Transporte Municipal hoy Secretaría de Movilidad desde el año 2007, para el manejo del Registro Municipal Automotor - RMA y el Registro Municipal de Infractores -RMI, mediante el cual manifiesta que *“En el momento de ingresar a la página de el transito se presenta error para hacer liquidación de acuerdo de pago la cual me hace desplazar hasta la parte yo trabajo y me confió de la página por favor hacer la mejora correspondiente.”*, por medio del presente nos permitimos informar que Se escaló el caso a nuestro Operador Logístico Programa Servicios de Tránsito quienes nos informan lo siguiente:

- Se valida el usuario realizó el pago de manera presencial sede Salomia, se hace pruebas en la página y no se encuentra el error, el usuario no identifica cual es el error por tanto no se puede replicar y encontrar si existe alguna falla.
- Para el CDAV-PST es de gran importancia la satisfacción de nuestros usuarios y toda manifestación recibida se convierte en una oportunidad de mejora para nuestros procesos, revisando su queja se ha revisado en la plataforma y no se identifica ninguna anomalía en la misma, es importante conocer cuál fue el tipo de error que se presentó para ver si el mismo se replica y así tomar las correcciones de mejora en la plataforma, por el momento funciona con normalidad. Lamentamos que se le haya presentado este inconveniente en su momento. Cabe notar que las plataformas están siempre monitoreadas para garantizar la disponibilidad para el usuario. queremos presentarle nuestras disculpas por los reprocesos y reiteramos nuestro compromiso es trabajar en el mejoramiento continuo para brindar a nuestros usuarios una percepción del servicio con calidad, segura y oportuna.

De antemano ofrecemos excusas si se causó alguna mala percepción del servicio prestado y esperamos que situaciones como estas no se vuelvan a presentar.

No siendo más el objeto del presente, en los anteriores términos se da respuesta clara, precisa y de fondo a su solicitud.

Cordialmente,



**LISETH GONZÁLEZ LOZANO.** 2022-630-1979-1

Líder de Apoyo a los Organismos de Tránsito.

*De acuerdo con lo estipulado en la ley 1437 del 2011 y en virtud de la Declaratoria de emergencia social y económica, se notificará la presente respuesta al peticionario mediante la utilización de medios electrónicos (E-mail).*

Fuente Información Programa Servicios de Tránsito Tarea 643009 y 644029

Elaboro: Lina Carabalí – Técnico Operativo II

Reviso y aprobó: Liseth González Lozano – Líder de Apoyo a los Organismos de Tránsito