	SERVICIO AL CLIENTE		
	PROCEDIMIENTO PARA RECIBIR, TRAMITAR Y RESOLVER PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS Y SUGERENCIAS - PARQUEADERO LA NUBIA		
CODIGO: 1400-PR-04	VERSIÓN: 01	FECHA DE LA VERSIÓN: 02/01/2023	Página 1 de 4


OBJETIVO: Atender las peticiones, quejas, reclamos y sugerencias de los usuarios del servicio de parqueadero del aeropuerto La Nubia de Manizales.

ALCANCE: A todos los usuarios del servicio de parqueadero del Aeropuerto La Nubia, para poder dar cumplimiento a la Ley 1480 de 2011 o Estatuto del Consumidor con relación a que las personas tienen derecho a presentar sus PQRS (peticiones, quejas, reclamos y sugerencias) en cualquier momento en caso de no estar de acuerdo con el correcto cumplimiento del servicio de parqueadero ofrecido.

CONDICIONES GENERALES

1. El estacionamiento está habilitado para el ingreso y retiro de los vehículos desde las 05:45 a.m. y hasta las 05:45 p.m.
2. No se debe retirar un vehículo o motocicleta en un horario diferente al habilitado para tal fin.
3. Transitar a una velocidad máxima de 10 Km/hora.
4. Respetar la prelación del peatón y para estacionar, la del vehículo que haya ingresado primero.
5. El valor que se cobra por el estacionamiento en el parqueadero La Nubia se encuentra ajustado, debidamente publicado y regulado en sus tarifas de acuerdo a la normatividad vigente.
6. Todos los vehículos o motocicletas que estacionen dentro del parqueadero y que pernocten allí, deben quedar debidamente cerrados, absteniéndose de dejar objetos de valor a la vista.
7. En caso de que el conductor deje elementos de valor, deberá reportar al personal del parqueadero tal novedad, con el fin de efectuar un inventario y garantizar una permanencia de manera segura.
8. Es indispensable que la matrícula del vehículo se encuentre en óptimas condiciones para la lectura al momento de ingresar y salir del estacionamiento.
9. Sin excepción, ningún vehículo podrá dejarse sin seguro, con las ventanas abajo o sus puertas y el baúl desasegurados.
10. Los espacios de parqueo sólo están destinados para este fin, por lo tanto, se prohíbe que sean utilizados como depósitos permanentes, temporales, o para arreglos mecánicos de los vehículos o motos.
11. No estacionar en las rutas de evacuación.
12. Para abandonar las instalaciones de uso del servicio del parqueadero, el usuario deberá cancelar en el punto pago, de acuerdo con las tarifas vigentes señaladas en este reglamento.
13. Una vez realizado el pago, el usuario deberá proceder con la salida de manera inmediata de las instalaciones del parqueadero.
14. Está prohibido efectuar reparaciones en la zona común de estacionamiento, salvo el desvare por cambio de llantas, cambio de batería, fallas eléctricas, pérdida de llaves, esto, sin obstruir las zonas de circulación.
15. Está prohibido el ingreso de vehículos automotores que sean utilizados para la venta o comercialización de eventos, comidas, decoración, recreación, entre otros.
16. Cualquier novedad con el vehículo, debe ser notificada de manera inmediata al personal que labora en el parqueadero La Nubia y/o administrativo del Aeropuerto La Nubia de Manizales, o al correo electrónico destinado para tal fin: atencionalciudadano@infi.gov.co.

ESTE DOCUMENTO IMPRESO ES UNA COPIA NO CONTROLADA
Para ver el documento controlado ingrese a la [carpeta G Sistema de Gestión](#)

	SERVICIO AL CLIENTE		
	PROCEDIMIENTO PARA RECIBIR, TRAMITAR Y RESOLVER PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS Y SUGERENCIAS - PARQUEADERO LA NUBIA		
CODIGO: 1400-PR-04	VERSIÓN: 01	FECHA DE LA VERSIÓN: 02/01/2023	Página 2 de 4

PETICIÓN DE LA CIUDADANÍA


Estará sometida a término especial la resolución de las siguientes peticiones:

NO	CLASIFICACIÓN	TIEMPO DE RESPUESTA
1	Interés General	Se resuelven dentro de los quince (15) días hábiles siguientes a su recepción. Cuando la petición haya sido verbal, la decisión podrá tomarse y comunicarse en la misma forma al interesado. En los demás casos será escrita.
2	Interés Particular	
3	Queja	Se resuelven dentro de los quince (15) días hábiles siguientes a su recepción.
4	Reclamo	Se resuelven dentro de los quince (15) días hábiles siguientes a su recepción.

PROCEDIMIENTO PARA LA RECEPCIÓN Y TRÁMITE DE PQRS


ID	ACTIVIDAD	DESCRIPCIÓN	RESPONSABLE	REGISTROS
1	Recibir y Radicar el PQRS	Una vez recibido el PQR, de manera inmediata es radicado en el Sistema de Gestión Documental a través del cual se asigna un número de radicación único para la identificación y seguimiento de la petición. El número de radicado debe ser entregado al peticionario para su información y seguimiento. Se verifica el cumplimiento de los requisitos para presentar un PQRS y que los soportes de la solicitud se encuentren completos. Los medios de ingreso pueden ser: presentación personal (verbal o escrita), atención telefónica, ingreso vía aplicativo web, correo electrónico: atencionalciudadano@infi.gov.co Para notificaciones judiciales: notificacionesjudiciales@infi.gov.co	Apoyo Recepción (Ventanilla única) El correo atención al ciudadano está a cargo del Técnico Administrativo Gestión Documental. El correo notificaciones judiciales este cargo del Jefe Oficina Asesora Jurídica.	Sistema de Gestión de información 1400-F-05 Peticiones, quejas, reclamos, sugerencias, denuncias o consulta
2	Gestión y trámite interno del PQR Análisis de PQRS y traslado al responsable de dar solución	1. Una vez radicada la PQR'S en la ventanilla única a través del Sistema de Gestión de Información, esta deberá ser remitida de manera inmediata a través del Sistema de información, al Jefe Jurídico, con el fin de realizar estudio y direccionar la solicitud al funcionario competente para su trámite correspondiente y proyectar su respectiva respuesta, teniendo en cuenta el término legal de acuerdo con el tipo de solicitud.	Apoyo Recepción (Ventanilla única) Jefe Oficina Asesora Jurídica	Sistema de Gestión de Información

ESTE DOCUMENTO IMPRESO ES UNA COPIA NO CONTROLADA
Para ver el documento controlado ingrese a la carpeta G Sistema de Gestión

	SERVICIO AL CLIENTE		
	PROCEDIMIENTO PARA RECIBIR, TRAMITAR Y RESOLVER PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS Y SUGERENCIAS - PARQUEADERO LA NUBIA		
CODIGO: 1400-PR-04	VERSIÓN: 01	FECHA DE LA VERSIÓN: 02/01/2023	Página 3 de 4

ID	ACTIVIDAD	DESCRIPCIÓN	RESPONSABLE	REGISTROS
		2. Si, la solicitud no es competencia de Infi, se procede a trasladar a la entidad competente, mediante comunicado y se informa al peticionario a través del medio por el cual fue recibida (si, la solicitud se hace de manera presencial, se recibe en el caso que el peticionario insista que sea recibida).		
3	Respuesta del PQRS	Una vez proyectada la respuesta por parte del responsable relacionado con la situación debe enviarla al jefe Jurídico para su revisión y aprobación en términos legales.	Responsable relacionado con la petición formulada Jefe Oficina Asesora Jurídica	Sistema de Gestión de Información
4	Enviar la respuesta de la PQR. al solicitante acerca de la resolución o respuesta a su PQRS	Aprobada la respuesta se envía al cliente o usuario por el medio por el cual este la presentó, a través del sistema de gestión documental. NOTA 1: Notificar por Aviso. En caso de que se desconozca la dirección física o electrónica y no sea posible la notificación personal, se debe publicar en la página web del INFI y un lugar de acceso al público. (dejar evidencia de este proceso). Enviada la respuesta se da por cerrado el proceso.	Apoyo Recepción (Ventanilla única)	Sistema de Gestión de Información
5	Realiza seguimiento a control respuestas	1. Realización de análisis de datos estadísticos, seguimiento y trazabilidad de las PQRS por parte de la Subgerencia Comercial de acuerdo al reporte presentado por el (la) Técnico Administrativo de Gestión Documental, esta actividad se realiza 1 vez al mes, generando un reporte para la Subgerencia comercial, quien debe ejercer seguimiento constante sobre el estado de las PQRS para evitar vencimiento de términos con copia a la Secretaría General.	Técnico Administrativo Gestión documental Subgerencia Comercial Secretaría General	Correo electrónico
6	Análisis de datos y reportes	Semestralmente la información de seguimiento de PQRS se publica en la página web para dar cumplimiento a la Ley de la transparencia y del derecho de acceso a la información pública nacional y se dictan otras disposiciones.	Técnico Administrativo Gestión documental Subgerencia	Correo electrónico Página Web

ESTE DOCUMENTO IMPRESO ES UNA COPIA NO CONTROLADA
Para ver el documento controlado ingrese a la carpeta G Sistema de Gestión

	SERVICIO AL CLIENTE		
	PROCEDIMIENTO PARA RECIBIR, TRAMITAR Y RESOLVER PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS Y SUGERENCIAS - PARQUEADERO LA NUBIA		
CODIGO: 1400-PR-04	VERSIÓN: 01	FECHA DE LA VERSIÓN: 02/01/2023	Página 4 de 4

ID	ACTIVIDAD	DESCRIPCIÓN	RESPONSABLE	REGISTROS
		Nota: los informes deben ser notificados al Asesor de la Oficina de Control Interno.	Comercial Asesor Control Interno	

ELABORÓ	Jhonny Alexander Giraldo Silva	REVISÓ Y APROBÓ	Alexander Salinas Morales	REVISÓ	Luisa Fernanda Gutiérrez Cardona
CARGO	Secretario (e)	CARGO	Profesional Especializado aeropuerto La Nubia	CARGO	Profesional Especializado Riesgos
FECHA	02/01/2023	FECHA	02/01/2023	FECHA	02/01/2023

ESTE DOCUMENTO IMPRESO ES UNA COPIA NO CONTROLADA
Para ver el documento controlado ingrese a la [carpeta G Sistema de Gestión](#)