

CENTRO DIAGNÓSTICO AUTOMOTOR DE CÚCUTA LTDA
CEDAC

**INFORME DE SEGUIMIENTO AL PROCESO DE
PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS Y SUGERENCIAS
PQRS - PRIMER SEMESTRE 2023**

MARTHA CECILIA JAIMES QUIÑONEZ
ASESORA DE CONTROL INTERNO

VIGENCIA 2023

INFORME DE SEGUIMIENTO AL TRÁMITE DE PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS, SUGERENCIAS Y DENUNCIAS DEL CENTRO DIAGNÓSTICO AUTOMOTOR DE CÚCUTA – CEDAC

Como asesora de Control Interno de la entidad y en desarrollo del rol de Evaluación y Seguimiento, a continuación, se realiza el informe de seguimiento semestral AL TRÁMITE DE PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS, SUGERENCIAS Y DENUNCIAS DEL CENTRO DIAGNÓSTICO AUTOMOTOR DE CÚCUTA – CEDAC.

OBJETIVO

Verificar que la atención de las peticiones, quejas, reclamos, sugerencias, Denuncias y felicitaciones interpuestas por los ciudadanos durante el periodo del 01 de enero al 30 de junio de 2023, en el CENTRO DE DIAGNOSTICO AUTOMOTIR DE CUCUTA – CEDAC, se atiendan según la normatividad vigente, lo anterior en atención al artículo 76 de la Ley 1474 de 2011, el cual establece que *“la oficina de control interno deberá vigilar que la atención se preste de acuerdo con las normas legales vigentes y rendirá a la administración de la entidad un informe semestral sobre el particular”*

ALCALCE DEL INFORME

El presente informe corresponde al seguimiento realizado a las peticiones, quejas, reclamos, sugerencias, denuncias y felicitaciones del primer semestre de la vigencia 2023, de las diferentes áreas del CENTRO DE DIAGNÓSTICO AUTOMOTOR DE CÚCUTA – CEDAC.

MARCO LEGAL

- ✓ Constitución Política de Colombia - Artículo 23 “Toda persona tiene derecho a presentar peticiones respetuosas a las autoridades por motivos de interés general o particular y a obtener pronta resolución”; Artículo 74. “Todas las personas tienen derecho a acceder a los documentos públicos salvo los casos que establezca la ley. El secreto profesional es inviolable”.
- ✓ Ley 87 de 1993, Por la cual se establecen normas para el ejercicio del Control Interno en las entidades y organismos del estado y se dictan otras disposiciones, artículo 12 literal i) “Evaluar y verificar la aplicación de los mecanismos de participación ciudadana que, en desarrollo del mandato constitucional y legal, diseñe la entidad correspondiente”.
- ✓ Ley 1474 de 2011, Artículo 76, el cual establece que: “La Oficina de Control Interno deberá vigilar que la atención se preste de acuerdo con las normas legales vigentes y rendirá a la Administración de la entidad un informe semestral sobre el particular”.
- ✓ Decreto 2641 de 2012, Por el cual se reglamentan los artículos 73 y 76 de la Ley 1474 de 2011.
- ✓ Ley 1712 de 2014, Por medio de la cual se crea la Ley de Transparencia y del Derecho de Acceso a la Información Pública Nacional y se dictan otras disposiciones.
- ✓ Ley 1755 del 30 de junio de 2015, Por medio de la cual se regula el derecho fundamental de petición y se sustituye un título del Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo.

METODOLOGÍA

Se recopiló y analizó la información suministrada por el área de archivo y correspondencia de la entidad, de los reportes de PQRSDF por áreas del periodo comprendido entre el 01 de enero al 30 de junio de 2023.

Consolidación y elaboración del informe semestral sobre el particular del seguimiento al proceso de Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias, Denuncias y Felicitaciones del CENTRO DE DIAGNOSTICO AUTOMOTOR DE CUCUTA – CEDAC.

INFORME

Control Interno en cumplimiento de nuestras funciones de seguimiento y control contempladas en la ley 87 de 1993, demás normas reglamentarias, y de conformidad a lo establecido en la Ley 1474 de 2011 Estatuto Anticorrupción, en su artículo 76. OFICINA DE QUEJAS SUGERENCIAS Y RECLAMOS, “...la oficina de Control Interno deberá vigilar que la atención se preste de acuerdo con las normas legales vigentes y rendirá a la administración de la entidad un informe semestral sobre el particular...” realizó el informe de seguimiento a las peticiones, quejas, reclamos, sugerencias, denuncias y Felicitaciones, del periodo comprendido del 01 de enero al 30 de junio de 2023. Con el objetivo de verificar el cumplimiento y trámite de las PQRSDF que se radican ante la entidad.

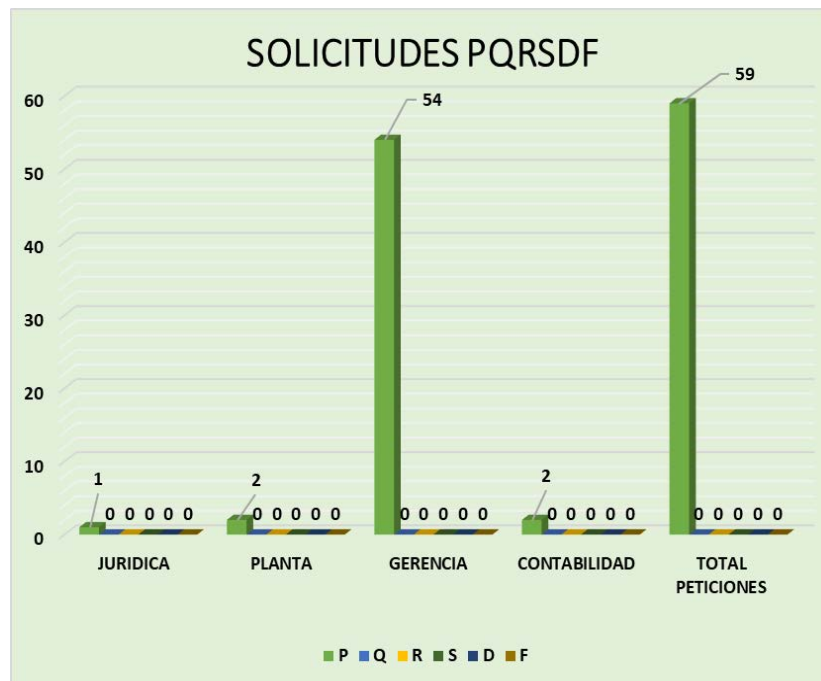
ATENCIÓN A LAS PETICIONES RECEPCIONADAS

De acuerdo con la información contenida en Archivo y Correspondencia, se pudo establecer que dentro del período objeto de evaluación, la entidad presentó el siguiente comportamiento en cuanto al trámite de las peticiones:

Entradas de las PQRSDf: Mediante consulta realizada al área de Archivo y Correspondencia, el reporte por dependencias generó la entrada de 59 peticiones, distribuidas de la siguiente manera:

N°	FECHA	RADICADO	TIPO								JURIDICA	PLANTA	GERENCIA	CONTABILIDAD	DESCRIPCION
			PETICION	QUEJA	RECLAMO	Sugerencia	SOLICITUD	Denuncia	Apelación	Felicitación					
1	13/01/2023	15						SOLICITUD							COTIZACION RTM Y EC
2	16/01/2023	18						SOLICITUD						GERENCIA	CERTIFICACION CONTRATO PRESTAC
3	17/01/2023	019						SOLICITUD						GERENCIA	COTIZACION DE POLIZA RC LEY 2283
4	19/01/2023	025						SOLICITUD						GERENCIA	AUTORIZACION PAGO DE LIBRANZAS
5	10/02/2023	079						SOLICITUD						GERENCIA	SOLICITUD DE DOCUMENTOS
6	16/02/2023	096						SOLICITUD						GERENCIA	CERTIFICACION CONTRATO PRESTAC
7	16/02/2023	097						SOLICITUD						GERENCIA	ESCRITURA PUBLICA
8	20/02/2023	104						SOLICITUD						GERENCIA	APORTE LEY 14 DE 1991
9	2/03/2023	139						SOLICITUD						GERENCIA	CERTIFICACION CONTRATO PRESTAC
10	6/03/2023	148						SOLICITUD						GERENCIA	PERMISO PERSONAL
11	6/03/2023	150						SOLICITUD						GERENCIA	PERMISO PERSONAL
12	8/03/2023	162						SOLICITUD					CONTABILIDAD		REGLAMENTO INFORMACION CONTABLE
13	10/03/2023	167						SOLICITUD						GERENCIA	INFORMACION DE DOCUMENTOS
14	22/03/2023	194						SOLICITUD						GERENCIA	CERTIFICACION CONTRATO PRESTAC
15	24/03/2023	210						SOLICITUD						GERENCIA	AUXILIO EDUCATIVO
16	24/03/2023	211						SOLICITUD						GERENCIA	CREDITO RTM Y EC
17	27/03/2023	213						SOLICITUD					CONTABILIDAD		INFORMACION CONTABLE
18	27/03/2023	216						SOLICITUD						GERENCIA	PERMISO PERSONAL
19	28/03/2023	224						SOLICITUD						GERENCIA	INFORME REPORTE ANUAL DE EMPRESAS
20	28/03/2023	229						SOLICITUD						GERENCIA	CERTIFICACION CONTRATO PRESTAC
21	30/03/2023	236						SOLICITUD						GERENCIA	FILTRACION DE AGUA
22	31/03/2023	249						SOLICITUD						GERENCIA	CERTIFICACION CONTRATO PRESTAC
23	11/04/2023	275						SOLICITUD						GERENCIA	CERTIFICACION CONTRATO PRESTAC
24	13/04/2023	288						SOLICITUD						GERENCIA	CREDITO RTM Y EC
25	13/04/2023	290						SOLICITUD						GERENCIA	COMITÉ DE OBRA
26	13/04/2023	291						SOLICITUD						GERENCIA	CERTIFICACION CONTRATO PRESTAC
27	14/04/2023	292						SOLICITUD						GERENCIA	INFORME ESTADO EDIFICIO MIGRACION
28	17/04/2023	294						SOLICITUD						GERENCIA	DERECHO DE PETICION
29	18/04/2023	295						SOLICITUD						GERENCIA	PERMISO PERSONAL
30	19/04/2023	314						SOLICITUD						GERENCIA	INFORMACION DE DOCUMENTOS
31	20/04/2023	320						SOLICITUD						GERENCIA	CERTIFICACION CONTRATO PRESTAC
32	26/04/2023	333						SOLICITUD						GERENCIA	PERMISO PERSONAL
33	28/04/2023	335						SOLICITUD						GERENCIA	CERTIFICACION LABORAL
34	28/04/2023	339						SOLICITUD						GERENCIA	PRORROGA CONTRATO
35	2/05/2023	342						SOLICITUD						GERENCIA	DERECHO DE PETICION
36	3/05/2023	349						SOLICITUD			JURIDICA				ACCION DE TUTELA
37	3/05/2023	350						SOLICITUD						GERENCIA	CERTIFICACION CONTRATO PRESTAC
38	3/05/2023	351						SOLICITUD						GERENCIA	CERTIFICACION LABORAL
39	3/05/2023	351						SOLICITUD						GERENCIA	INVITACION FERIA DE SERVICIOS
40	3/05/2023	352						SOLICITUD						GERENCIA	COMITÉ DE OBRA
41	3/05/2023	353						SOLICITUD						GERENCIA	CERTIFICACION LABORAL
42	4/05/2023	357						SOLICITUD						GERENCIA	DISFRUTE DE VACACIONES
43	5/05/2023	363						SOLICITUD						GERENCIA	REPORTE DE CONTRATOS
44	5/05/2023	365						SOLICITUD						GERENCIA	CERTIFICACION LABORAL
45	5/05/2023	366						SOLICITUD						GERENCIA	CERTIFICACION LABORAL
46	8/05/2023	369						SOLICITUD							CERTIFICADO DE RTM Y EC
47	8/05/2023	372						SOLICITUD				PLANTA		GERENCIA	LIQUIDACION DE SERGIO CONTRERAS
48	8/05/2023	373						SOLICITUD						GERENCIA	CREDITO RTM Y EC
49	16/05/2023	394						SOLICITUD						GERENCIA	PAGO CON CHEQUE
50	18/05/2023	402						SOLICITUD						GERENCIA	VISITA INSTITUCIONAL
51	19/05/2023	403						SOLICITUD						GERENCIA	PRORROGA CONTRATO
52	19/05/2023	405						SOLICITUD						GERENCIA	VACACIONES
53	25/05/2023	413						SOLICITUD						GERENCIA	AUXILIO DE LENTES MEDICADOS
54	26/05/2023	419						SOLICITUD						GERENCIA	AUXILIO DE LENTES MEDICADOS
55	7/06/2023	466						SOLICITUD						GERENCIA	CERTIFICACION LABORAL
56	7/06/2023	472						SOLICITUD						GERENCIA	LIQUIDACION DE VACACIONES
57	15/06/2023	490						SOLICITUD						GERENCIA	LIQUIDACION DE VACACIONES
58	23/09/2023	519						SOLICITUD						GERENCIA	AUXILIO DE LENTES MEDICADOS
59	29/06/2023	541						SOLICITUD						GERENCIA	LIQUIDACION DE VACACIONES

JURIDICA	PLANTA	GERENCIA	CONTABILIDAD	TOTAL PETICIONES
1	2	54	2	59



De las solicitudes recibidas 59 Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias, denuncias y felicitaciones, PQRSDF relacionadas en la entidad, en el primer semestre del 2023, distribuidas de la siguiente manera, 54 peticiones dirigidas a Gerencia, 2 peticiones a Contabilidad, 2 al área Jurídica y 1 peticiones para el área operativa – Directores técnicos.

MEDIO DE RECEPCIÓN

El medio de recepción de las solicitudes PQRS, más utilizado por los usuarios fue el correo electrónico, teniendo como resultado 49 peticiones y 10 por medio físico.

CONCLUSIONES

Durante el periodo comprendido entre el 01 de enero al 30 de junio de 2023, fueron recibidas en el CENTRO DE DIAGNÓSTICO AUTIMOTOR DE CUCUTA – CEDAC, un total de 59 Peticiones, Quejas, Reclamos, sugerencias, denuncias y felicitaciones, PQRS, en la cual se les dio respuesta oportuna en los tiempos y términos de Ley.

Frente a la calidad de las respuestas, se puede evidenciar que las diferentes áreas de la entidad, cumplen con resolver la petición planteada en los mejores términos.


RECOMENDACIONES

Se recomienda la implementación y socialización en la Encuesta virtual de Satisfacción del Usuario, para medir la percepción en cuanto a la calidad y oportunidad de respuesta, así como para conocer las recomendaciones de los ciudadanos.

Seguir fortaleciendo a los funcionarios de la entidad, tanto al personal de planta como a los contratistas, sobre las normas que rigen las PQRS, los riegos

Jurídicos que puede ocasionar no responder dentro de los términos de ley y las implicaciones legales que puede acarrear el incumplimiento del mismo.

Por lo anterior se da cumplimiento según lo estipulado en el artículo 76 de la Ley 1474 de 2011, el cual establece que *“la oficina de control interno deberá vigilar que la atención se preste de acuerdo con las normas legales vigentes y rendirá a la administración de la entidad un informe semestral sobre el particular”*, es por ello que se firma,



MARTHA CECILIA JAIMES QUIÑONEZ
ASESORA DE CONTROL INTERNO
CEDAC