

**INFORME DE SEGUIMIENTO AL PROCESO DE PETICIONES, QUEJAS,
RECLAMOS Y SUGERENCIAS**

CEDAC CÚCUTA LTDA.

OFICINA DE CONTROL INTERNO

PRIMER SEMESTRE 2020

**Alix Zulay Hurtado Soto
Asesor de Control Interno**

SAN JOSÉ DE CÚCUTA, 2020

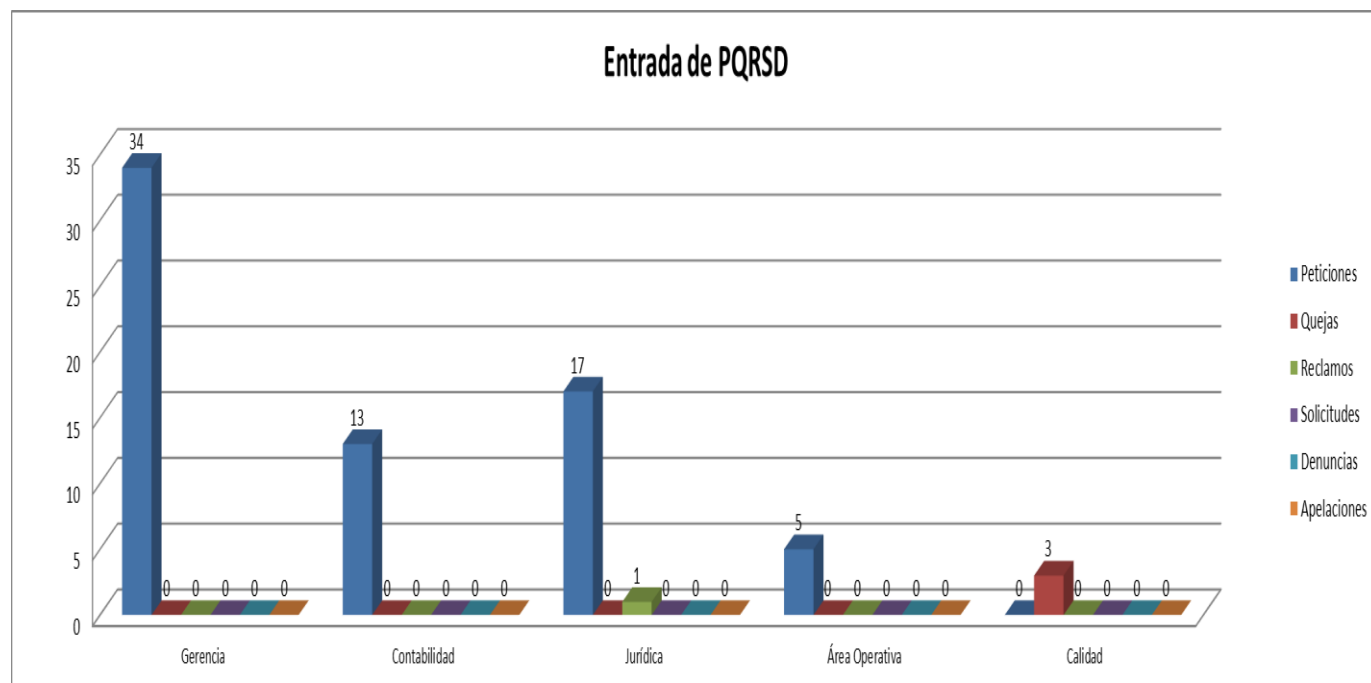
INFORME DE SEGUIMIENTO AL TRÁMITE DE PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS, SUGERENCIAS Y DENUNCIAS EN EL CENTRO DIAGNÓSTICO AUTOMOTOR DE CÚCUTA - CEDAC

En cumplimiento a lo dispuesto en el artículo 76 de la Ley 1474 de 2011, el cual reza: *“En toda entidad pública, deberá existir por lo menos una dependencia encargada de recibir, tramitar y resolver las quejas, sugerencias y reclamos que los ciudadanos formulen, y que se relacionen con el cumplimiento de la misión de la entidad (...). 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...”*

1. 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 (Enero 2020 – Junio 2020), el CEDAC presentó el siguiente comportamiento en cuanto al trámite de las peticiones:

- **Entradas de las PQRSD:** Mediante consulta realizada al área de Archivo y Correspondencia y al área de Calidad, el reporte por dependencias generó la entrada de 73 peticiones, quejas, reclamos y sugerencias, distribuidas así:



Fuente: Archivo y Correspondencia – Calidad

De las 73 Peticiones, Quejas, Reclamos, Solicitudes, Denuncias y Apelaciones en general relacionadas en el CEDAC, en el primer semestre del 2020, 34 peticiones estaban dirigidas a Gerencia, 13 peticiones a Contabilidad, 18 al área Jurídica, en las cuales 1 es una reclamación, 5 peticiones para el área operativa – Directores técnicos y 3 quejas del área de Calidad. Es de tener en cuenta, que 11 de las comunicaciones no estaban formalmente radicadas, 8 de ellas dadas en el área de archivo y correspondencia y 3 quejas del área de calidad.

2. PQRDS con respuesta extemporánea: Durante el período de seguimiento se reportan las siguientes PQRSD, que se respondieron fuera de los términos de ley, así:

DEPENDENCIA	No. RESPUESTAS EXTEMPORANEAS	PROMEDIO DÍAS DE ATRASO
	1° Semestre 2020	
Contabilidad	1	4
TOTAL	1	4

Fuente: Archivo y Correspondencia

Es necesario que las áreas lleven a cabo estrategias, para que su respuesta se entregue oportunamente teniendo en cuenta el tiempo máximo de los 15 días.

3. PQRSD SIN Respuesta: Conforme con los registros de archivo y correspondencia, en el período objeto del presente seguimiento, se dió trámite a un total de 65 peticiones, quejas, reclamos y sugerencias, denuncias y apelaciones.

Una vez efectuada la consulta en Archivo y Correspondencia, arroja el registro de ocho (8) oficios se encuentran sin respuesta, ya que no fueron radicados. No se realizó este procedimiento.

DEPENDENCIA	RADICADO	FECHA
GERENCIA	0028	10/01/2020
ÁREA OPERATIVA	0103	30/01/2020
JURÍDICA	0194	17/02/2020
JURÍDICA	0225	24/02/2020
JURÍDICA	0246	28/02/2020

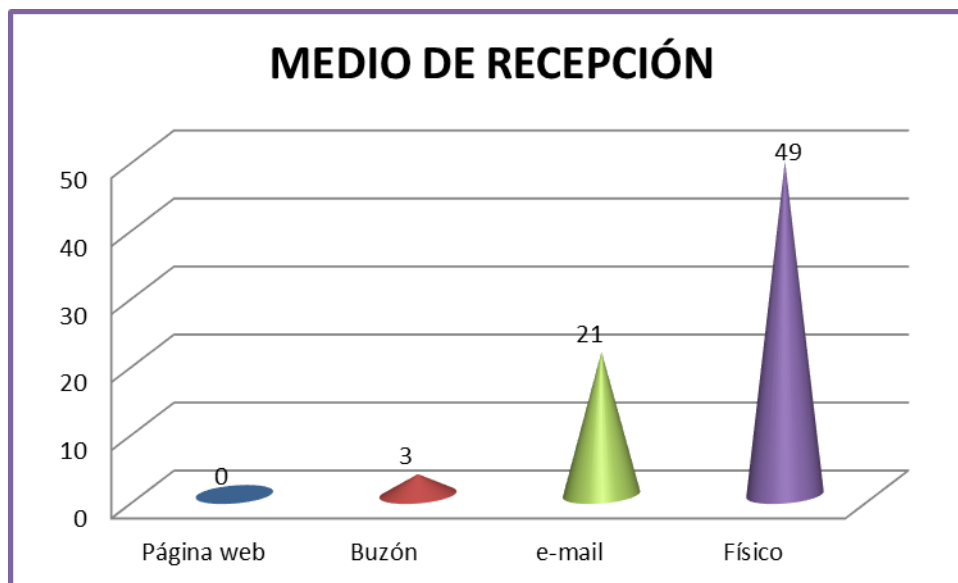
JURÍDICA	0370	14/04/2020
GERENCIA	0482	26/05/2020
GERENCIA	0585	18/06/2020

Fuente: Archivo y Correspondencia

4. MEDIO DE RECEPCIÓN: A continuación, se relaciona el medio de recepción preferido por los usuarios.

MEDIO DE RECEPCION	No. PQRSD
CORREO ELECTRÓNICO	21
BUZÓN	3
FÍSICO	49
TOTAL	73

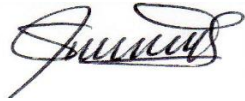
Fuente: Archivo y Correspondencia



Fuente: Archivo y Correspondencia - Calidad

5. MATERIALIDAD DE LA RESPUESTA (CALIDAD):

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



Alix Zulay Hurtado Soto
Asesor Control Interno

CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

1. Continuar fortaleciendo las estrategias encaminadas para el trámite oportuno y de calidad a las PQRSD, teniendo en cuenta la radicación de todas las comunicaciones, incluídas las relacionadas en el área de Calidad.
2. Tomar las estrategias pertinentes para evitar las respuestas extemporáneas, cumpliendo con los plazos establecidos y se entreguen oportunamente. Se recomienda al área de Archivo y Correspondencia, la vigilancia permanente a los términos de respuesta, para evitar que se siga materializando el riesgo.
3. Es importante realizar capacitaciones y retroalimentaciones constantemente, con el fin de garantizar que los trabajadores oficiales y contratistas, le den un adecuado uso al Sistema PQRSD y conozcan todas sus funcionalidades.