

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

CEDAC CÚCUTA LTDA.

**OFICINA DE CONTROL INTERNO
SEGUNDO SEMESTRE 2020**

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

SAN JOSÉ DE CÚCUTA, DICIEMBRE 2020

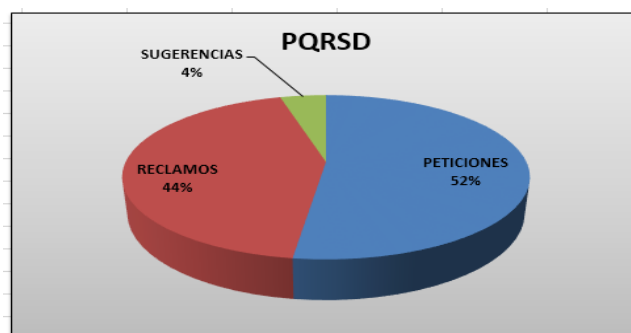
INFORME DE SEGUIMIENTO AL TRÁMITE DE PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS, SUGERENCIAS Y DENUNCIAS EN EL CENTRO DIAGNÓSTICO AUTOMOTOR DE CÚCUTA - CEDAC

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 (Julio 2020 – Diciembre 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 12 peticiones, 0 quejas, 10 reclamos y 1 sugerencias, distribuidas así:



Fuente: Archivo y Correspondencia

Todas las Peticiones, Quejas, Reclamos, Solicitudes, en general relacionadas en el CEDAC, en el segundo semestre del 2020, todas están dirigidas al área operativa de RTM y EC, para el Director Técnico.

Asuntos:

DESCRIPCION
DAÑO CAUSADO RTM Y EC
INCONFORMIDAD RESULTADOS RTM Y EC
DAÑO CAUSADO RTM Y EC
INCONFORMIDAD PLAZO RTM Y EC
INCONFORMIDAD DOCUMENTO RTM Y EC
INCONFORMIDAD RESULTADOS RTM Y EC
SOLICITUD DE CERTIFICADO RTM Y EC
SOLICITUD DE CERTIFICADO RTM Y EC
INCONFORMIDAD RESULTADOS RTM Y EC
SOLICITUD DE FACTURA RTM Y EC
SOLICITUD DE CERTIFICADO RTM Y EC
SOLICITUD DE CERTIFICADO RETENCION RTM Y EC
DAÑO CAUSADO RTM Y EC
INCONFORMIDAD EN EL SERVICIO AL CLIENTE AL LLAMAR POR INFORMACION NO CONTESTA
SOLICITUD DE FACTURA RTM Y EC
DAÑO CAUSADO RTM Y EC
SOLICITUD CAMBIO DE FACTURA A NOMBRE EMPRESA
HABILITAR UNA PISTA VEHICULOS RECHAZADOS
SOLICITUD DE HOJA DE RESULTADOS RTM Y EC
INFORMACION DE RTM Y EC
SOLICITUD DE CERTIFICADO RTM Y EC
SOLICITUD DE INFORMACION RTM Y EC
SOLICITUD DE INFORMACION RTM Y EC

- 2. PQRDS con respuesta extemporánea:** Durante el segundo semestre de 2020 de seguimiento se reportan las siguientes PQRSD, no se registraron respuestas extemporáneas.
- 3. PQRSD SIN Respuesta:** Conforme con los registros de archivo y correspondencia, en el período objeto del presente seguimiento, se dió trámite al total de peticiones, quejas, reclamos y sugerencias, denuncias y apelaciones.
- 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	2
TOTAL	23

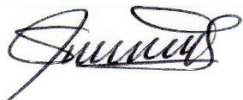
Fuente: Archivo y Correspondencia

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.

6. CONCLUSIONES

Se realizará mayor seguimiento a las peticiones, reclamos, solicitudes, remitidas al área operativa, verificando una adecuada prestación del servicio y reducir el número de PQRSD hacia esa área.



Alix Zulay Hurtado Soto
Asesor Control Interno