

	GESTION CONTROL INTERNO	Código:	CEDAC-GCI-F-01
		Versión:	1.0
	INFORME DE SEGUIMIENTO AL PROCESO DE PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS Y SUGERENCIAS PQRSD	Fecha:	25-07-2025
		Página:	1 de 19

CENTRO DE DIAGNÓSTICO AUTOMOTOR DE CÚCUTA LTDA

INFORME DE SEGUIMIENTO AL PROCESO DE PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS Y SUGERENCIAS PQRSD - PRIMER SEMESTRE 2025

**MAIRA ALEJANDRA LOPEZ TARAZONA
GERENTE**

SAN JOSÉ DE CÚCUTA, 30 DE JULIO 2025

 <p>CEDAC CÚCUTA REVISIÓN TECNOMECÁNICA Y DE EMISIONES CONTAMINANTES</p>	GESTION CONTROL INTERNO	Código:	CEDAC-GCI-F-01
		Versión:	1.0
	INFORME DE SEGUIMIENTO AL PROCESO DE PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS Y SUGERENCIAS PQRS	Fecha:	25-07-2025
		Página:	2 de 19

CONTENIDO

1.	OBJETIVO	3
2.	ALCANCE DEL INFORME	3
3.	MARCO LEGAL	3
4.	METODOLOGÍA	4
5.	Procedimiento control de recepción de comunicaciones:	9
6.	EJECUCION DEL INFORME	11
6.1	ATENCIÓN A LAS PETICIONES RECEPCIONADAS.....	11
6.2	COMUNICACIONES RECIBIDAS, RADICADAS Y CONTROLADAS	12
6.3	CONTROL COMUNICACIONES RECIBIDAS.....	13
6.4	COMUNICACIONES ENVIADAS, RADICADAS Y CONTROLADAS.....	13
6.5	CONTROL COMUNICACIONES ENVIADAS	14
7.	MEDIO DE RECEPCIÓN	19
8.	CONCLUSIONES	19
9.	RECOMENDACIONES	19

	GESTION CONTROL INTERNO	Código:	CEDAC-GCI-F-01
		Versión:	1.0
	INFORME DE SEGUIMIENTO AL PROCESO DE PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS Y SUGERENCIAS PQRSO	Fecha:	25-07-2025
		Página:	3 de 19

1. 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 a corte 25 de julio de 2025, en el CENTRO DE DIAGNOSTICO AUTOMOTOR DE CÚCUTA – CEDAC, se atienden 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”*

2. ALCANCE DEL INFORME

El presente informe corresponde al seguimiento realizado a las peticiones, quejas, reclamos, sugerencias, denuncias y felicitaciones del primer semestre de la vigencia 2025, de las diferentes áreas del CENTRO DE DIAGNÓSTICO AUTOMOTOR DE CÚCUTA – CEDAC.

3. 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.

	GESTION CONTROL INTERNO	Código:	CEDAC-GCI-F-01
		Versión:	1.0
	INFORME DE SEGUIMIENTO AL PROCESO DE PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS Y SUGERENCIAS PQRSD	Fecha:	25-07-2025
		Página:	4 de 19

4. METODOLOGÍA

Se lleva a cabo la recolección de la información suministrada por la dependencia de gestión documental, en referencia a las comunicaciones enviadas y recibidas, por áreas del periodo comprendido entre el 01 de enero a corte 25 de julio de 2025.

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 CÚCUTA – CEDAC.

De acuerdo con el procedimiento establecido, procedimiento gestión de comunicaciones oficiales enviadas y recibidas del día 25-03-2025, se realiza el registro, control y seguimiento para garantizar la trazabilidad del debido proceso.

- **Alcance de la Metodología**

Aplica desde la estructuración y establecimiento de un mecanismo de comunicación, hasta canalizar y centralizar los tipos y canales de comunicación organizacional, a nivel interno y externo, relacionadas con los Sistemas de Gestión implementados (Planeación, Calidad, Seguridad y Salud en el trabajo, Gestión Ambiental, entre otros), para que la comunicación fluya de forma adecuada.

- **Productos esperados**

- ✓ Comunicaciones oficiales recibidas y enviadas, radicadas, tramitadas y controladas
- ✓ Informe trimestral de acceso a información, quejas y reclamos
- ✓ Control y seguimiento de los comunicados enviados y recibidos

- **Condiciones especiales del procedimiento:**

Para la gestión de PQRSD, se debe consultar el procedimiento vigente para la atención de peticiones, quejas, reclamos, sugerencias y denuncias (PQRSD), así como para las solicitudes de información y tutelas, asociado al proceso de relaciones con la ciudadanía y grupos de interés.

La atención, recepción y entrega de comunicaciones oficiales, tanto físicas como electrónicas, se llevarán a cabo conforme a lo establecido por la Unidad de Correspondencia, en los siguientes horarios:

Unidad de Correspondencia – Atención al público:

Jornada de la mañana: 07:00 a. m. a 11:00 a. m.

Jornada de la tarde: 02:00 p. m. a 04:30 p. m.

Recorridos de entrega de correspondencia:

Jornada de la mañana: 11:00 a. m. a 12:00 m.

Jornada de la tarde: 04:30 p. m. a 05:00 p. m.

	GESTION CONTROL INTERNO	Código:	CEDAC-GCI-F-01
		Versión:	1.0
	INFORME DE SEGUIMIENTO AL PROCESO DE PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS Y SUGERENCIAS PQRS	Fecha:	25-07-2025
		Página:	5 de 19

La administración y radicación de las comunicaciones oficiales se hará a través del software Bartender, configurado para el equipo determinado como Impresora de Etiquetas SAT-TT448-2.

Las comunicaciones enviadas utilizaron el siguiente modelo hasta el 31 de marzo de 2025:



Este diseño está parametrizado en el software Bartender, los datos se actualizaron a necesidad.

Las comunicaciones recibidas utilizaron el siguiente modelo:

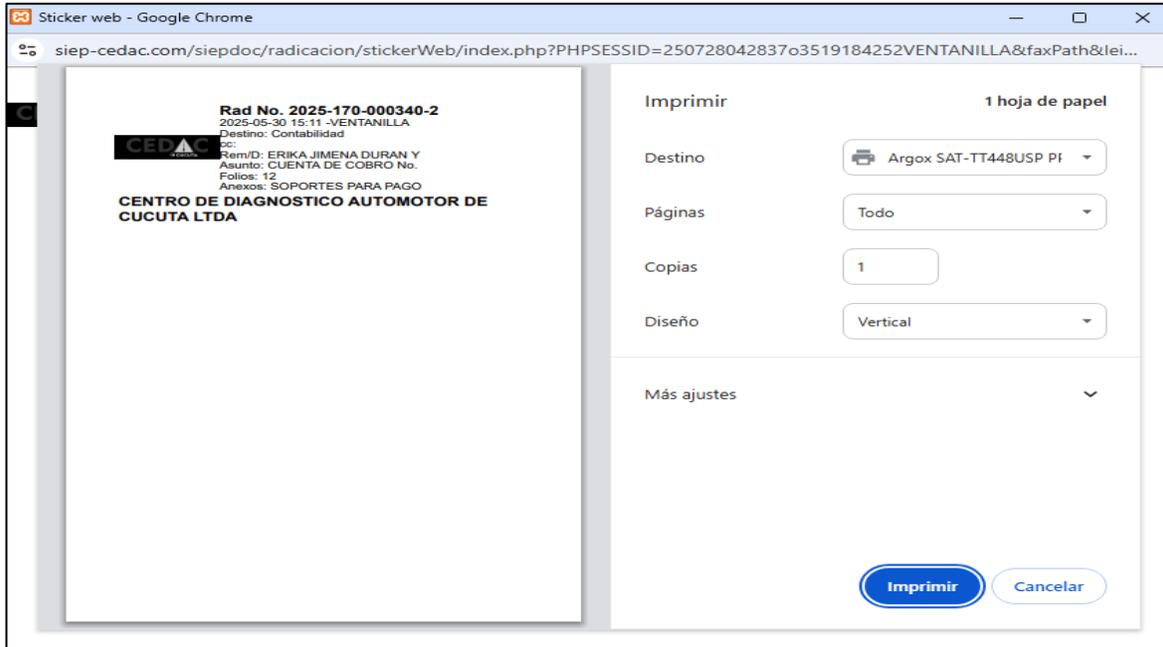


Este diseño está parametrizado en el software Bartender, los datos se actualizaron a necesidad.

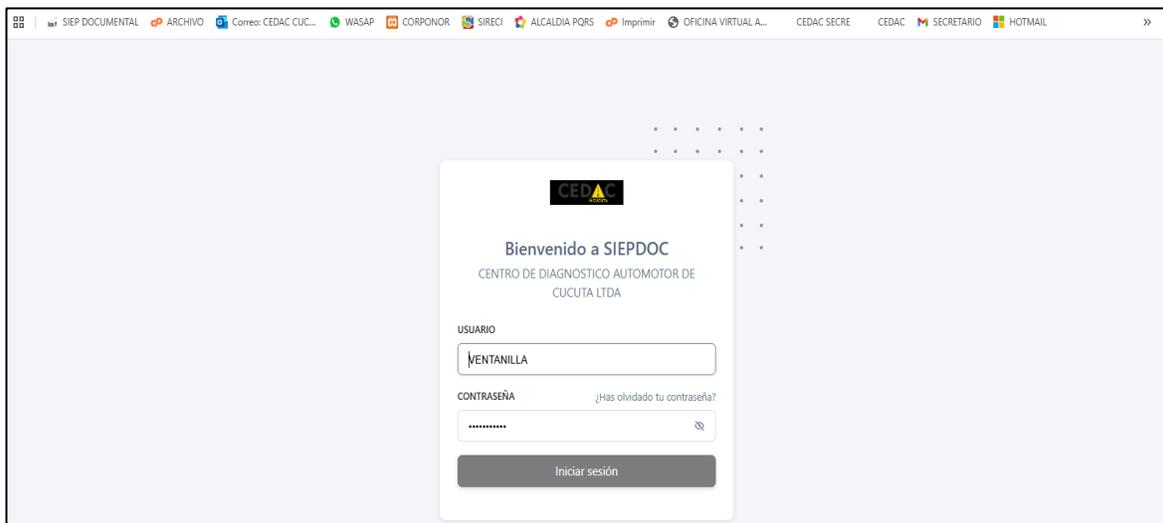
Las comunicaciones que no sean registradas en el software Bartender y registradas en el formato "Control Registro Unidad de Correspondencia" de acuerdo con lo establecido, no serán consideradas como oficiales para la Unidad de Correspondencia.

 <p>CEDAC CÚCUTA REVISIÓN TECNOMECÁNICA Y DE EMISIONES CONTAMINANTES</p>	GESTION CONTROL INTERNO	Código:	CEDAC-GCI-F-01
		Versión:	1.0
	INFORME DE SEGUIMIENTO AL PROCESO DE PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS Y SUGERENCIAS PQRS	Fecha:	25-07-2025
		Página:	6 de 19

Las comunicaciones recibidas utilizaron el siguiente modelo a partir del 02 de abril de 2025:

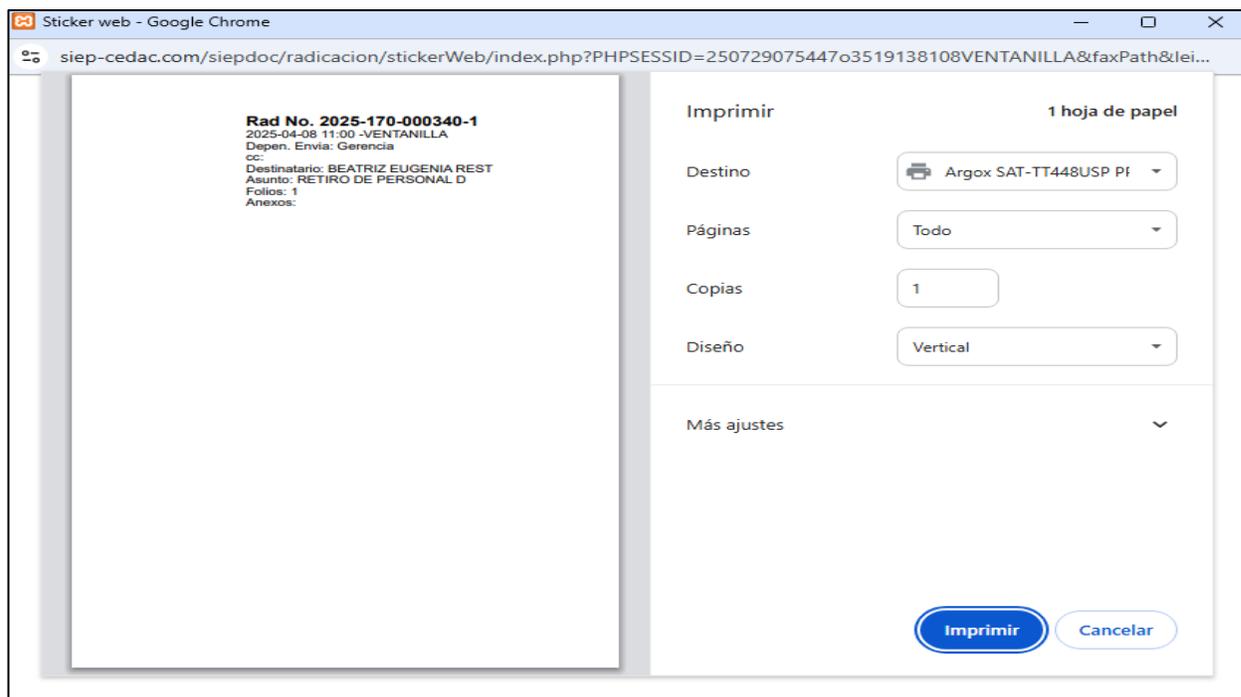


Este diseño está parametrizado en el software SIEP Documental.

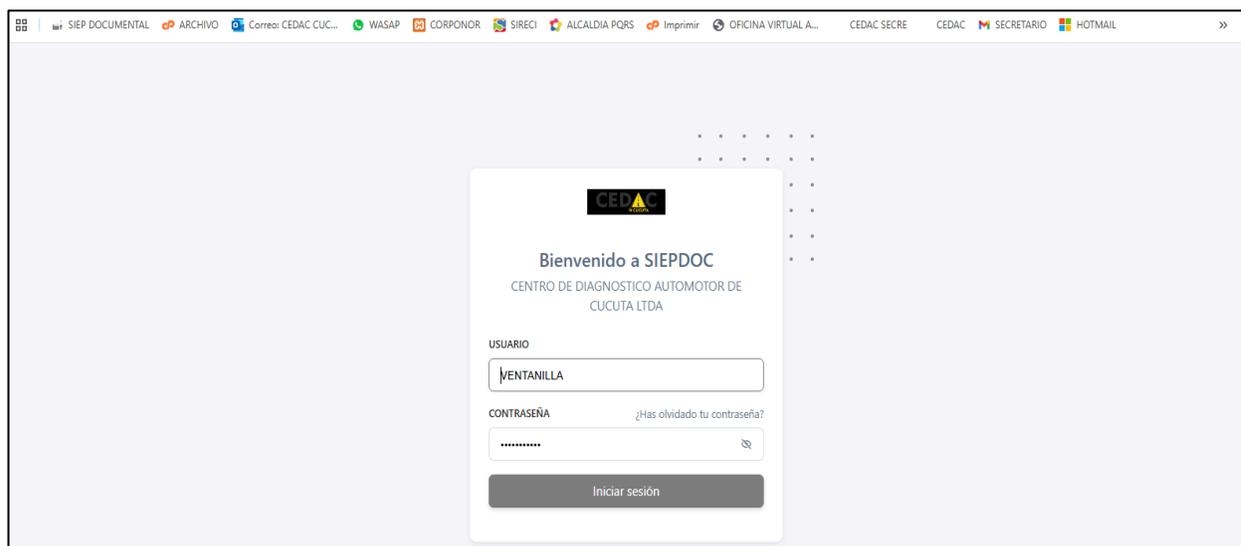


 <p>CEDAC CÚCUTA REVISIÓN TECNOMECÁNICA Y DE EMISIONES CONTAMINANTES</p>	GESTION CONTROL INTERNO	Código:	CEDAC-GCI-F-01
		Versión:	1.0
	INFORME DE SEGUIMIENTO AL PROCESO DE PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS Y SUGERENCIAS PQRSD	Fecha:	25-07-2025
		Página:	7 de 19

Las comunicaciones enviadas utilizaron el siguiente modelo a partir del 02 de abril del 2025:



Este diseño está parametrizado en el software SIEP Documental.

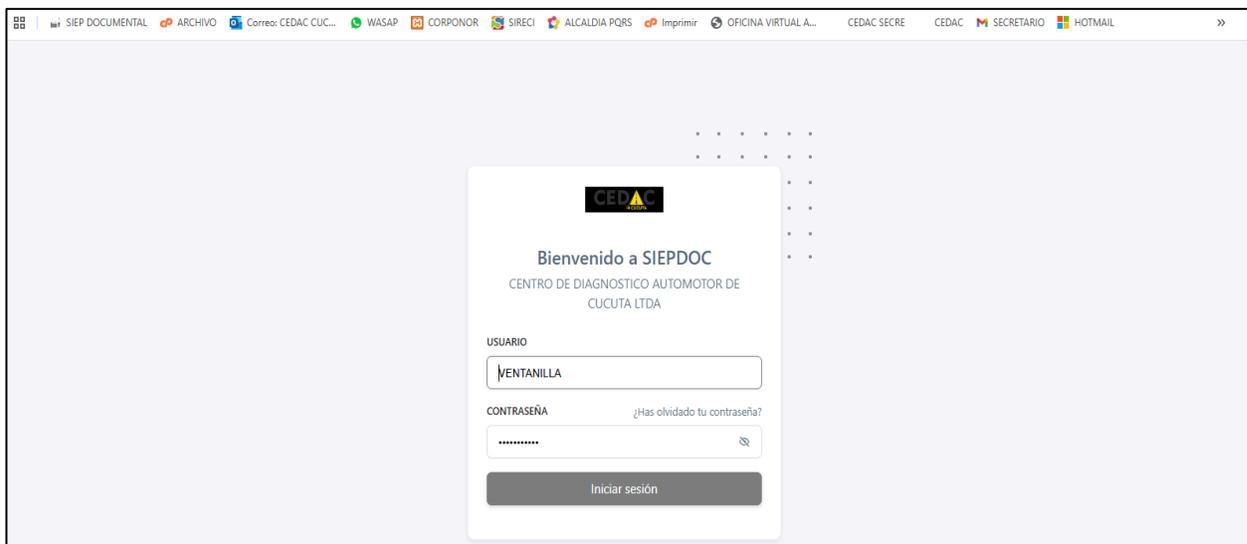


 <p>CEDAC CUCUTA REVISIÓN TECNOMECÁNICA Y DE EMISIONES CONTAMINANTES</p>	GESTION CONTROL INTERNO	Código:	CEDAC-GCI-F-01
		Versión:	1.0
	INFORME DE SEGUIMIENTO AL PROCESO DE PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS Y SUGERENCIAS PQRS	Fecha:	25-07-2025
		Página:	8 de 19

El registro de comunicaciones oficiales se debe hacer en el formato denominado “Control Registro Unidad de Correspondencia desde el 02 de enero hasta el 31 de marzo del 2025”

INFORMACIÓN DE COMUNICACIÓN O DERECHO DE PETICIÓN														N/A	Fecha de Respuesta	Nº
Nº Radicado	Tipo de Radicado Recibido / Enviado	Tipo de Comunicación	Medio de Recibido o Enviado del Documento	Remitido o Enviado por:	Dependencia / Que Produce el Documento	Entidad Remitente	Asunto	¿Fue trasladado por competencia de otra entidad? De ser así ¿De qué entidad?	Dependencia a Direccional	Folios	Firma	Dependencia	N/A	Fecha de Respuesta	Nº	
1	Recibido	Informativo	Correo electronico	DEPARTAMENTO NACIONAL DE PLANEACION	ENTIDAD EXTERNA	N/A	CONCEPTO MONTO GLOBAL VIGENCIA 2025	NO	GERENCIA	1	JACQUELINE ANDRADE ZAPATA	ENTIDAD EXTERNA		N/A		
2	Recibido	Facturas	Correo electronico	INVERSIONES CAMIONERO SAS	ENTIDAD EXTERNA	N/A	FACTURA N° 45935	NO	DEPENDENCIA DE CONTABILIDAD	1	INVERSIONES CAMIONERO SAS	ENTIDAD EXTERNA		17/1/2025		
1	Enviado	Solicitud	Físico	MARTIN JAVIER DIEZ	DEPENDENCIA TÉCNICA Y OPERATIVA EC	CEDAC	SOLICITUD LLANTA DAÑO EN FRENOMETRO	NO	GERENCIA	1	MARTIN JAVIER DIEZ	DEPENDENCIA TÉCNICA Y OPERATIVA EC		N/A		
2	Enviado	Informativo	Físico	DRA. MAIRA LOPEZ	GERENCIA	CEDAC	COMUNICACIÓN A PROPUESTA CPS 001 EVERTO MENDEZ	NO	ENTIDAD EXTERNA	5	DRA. MAIRA LOPEZ	GERENCIA		N/A		
3	Enviado	Facturas	Físico	DRA. MAIRA LOPEZ	GERENCIA	CEDAC	RELACION FACTURAS DICIEMBRE 2024 QUALITY	NO	ENTIDAD EXTERNA	3	DRA. MAIRA LOPEZ	GERENCIA		N/A		
4	Enviado	Facturas	Físico	DRA. MAIRA LOPEZ	GERENCIA	CEDAC	RELACION FACTURAS DICIEMBRE 2024 SERVITECA CENTRAL	NO	ENTIDAD EXTERNA	4	DRA. MAIRA LOPEZ	GERENCIA		N/A		

Las comunicaciones que no sean registradas en el software Bartender y registradas en el Formato “Control Registro Unidad de Correspondencia” y registradas en el nuevo software SIEP Documental de acuerdo con lo establecido, no serán consideradas como oficiales para la Unidad de Correspondencia hasta el día 31 de marzo del 2025 ya que en el mes de abril sería implementado el software SIEP Documental.



	GESTION CONTROL INTERNO	Código:	CEDAC-GCI-F-01
		Versión:	1.0
	INFORME DE SEGUIMIENTO AL PROCESO DE PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS Y SUGERENCIAS PQRSD	Fecha:	25-07-2025
		Página:	9 de 19

#	RADICADO	FECHA RADICADO	ASUNTO	REMITENTE	DEPENDENCIA ACTUAL	USUARIO ACTUAL
1	20251700003351	2025-04-03 10:44:33.302	SOLICITUD PAUSAS ACTIVAS	COMFAORIENTE C MARIA CALDERON	Talento Humano	JORDAN OSWALDO CARDENAS DAZA
2	20251700003361	2025-04-03 11:03:59.624	COMUNICACION A PRESENTAR PROPUESTA PROCESO CONTRATACION CPS 065	SERVIREPUUESTOS DONDE COMPRAN LOS EXPERTOS SDCE NIDIA MELO GARCIA	Gerencia	MAIRA ALEJANDRA LOPEZ TARAZONA
3	20251700003371	2025-04-03 14:21:59.423	SOLICITUD SUBSANACION PROPUESTA PRESENTADA AL PROCESO INVITACION A OFERTAR N° INVT-OFER-CEDAC-063-2025 DEL CEDAC LTDA	GALAGRO INGENIERIA S.A.S GI WILLIAM GALAN ROMERO	Juridica y Contratacion	EVERTO MENDEZ PRADA
4	20251700003381	2025-04-04 10:57:00	RESOLUCION DE ADJUDICACION	GALAGRO INGENIERIA S.A.S GI WILLIAM GALAN ROMERO	Juridica y Contratacion	EVERTO MENDEZ PRADA
5	20251700003391	2025-04-04 11:00:00	RESOLUCION ADJUDICACION PROCESO SELECCION	GALAGRO INGENIERIA S.A.S GI WILLIAM GALAN ROMERO	Juridica y Contratacion	EVERTO MENDEZ PRADA
6	20251700003401	2025-04-08 11:00:16.359	RETIRO DE PERSONAL DE POLIZA DE VIDA - SEGUROS BOLIVAR	BEATRIZ EUGENIA RESTREPO BER SEGUROS BOLIVAR	Gerencia	MAIRA ALEJANDRA LOPEZ TARAZONA
7	20251700003411	2025-04-08 16:29:12.476	COMUNICACION APRESENTAR PROPUESTA DEL PROCESO DE CONTRATACION DIRECTA NO. CD-CEDAC-066-2025	YANIN LIZETH RODRIGUEZ GONZALEZ	Juridica y Contratacion	EVERTO MENDEZ PRADA
8	20251700003421	2025-04-09 08:55:14.632	INFORME AMBIENTAL MES DE MARZO 2025	CORPORACION AUTONOMA REGIONAL DE LA FRONTERA NORORIENTAL CORPONOR JORGE ENRIQUE ARENAS HERNANDEZ	Gestion Documental	JEFE DE DEPENDENCIA

Toda comunicación recibida en los correos electrónicos contacto@cedac.gov.co; cedac-cucuta@hotmail.com y notificacionesjudiciales@cedac.gov.co se radicará mediante el software Bartender, hasta el día 31 de marzo del 2025 y en el software SIEPDOC a partir del 02 de abril del 2025, a su vez se registrará en el Formato “Control Registro Unidad de Correspondencia”, realizando la respectiva clasificación como Petición, Queja, Reclamo, Sugerencia, Denuncia, Felicitaciones (PQRSD), solicitud de información o comunicación general, según el caso.

En el caso en que algún servidor público o funcionario contratista de la entidad reciba, en su correo institucional, una comunicación que se derive en un trámite o una PQRSD, deberá reenviar el correo al buzón contacto@cedac.gov.co, solicitando su radicación en el software Bartender hasta el día 31 de marzo o en el software SIEP Documental a partir del 02 de abril del 2025. Si la información recibida no es de su competencia, deberá indicar, en el correo, a quien deberá ser asignada para que la Unidad de Correspondencia la direcciona a dicho servidor.

5. Procedimiento control de recepción de comunicaciones:

Actividad	Detalle de la Actividad	Responsable	Registro	Descripción	Registros
1	Recibir comunicación	Unidad de Correspondencia	Según el canal:	Recibir las comunicaciones por cualquiera de los diferentes canales dispuestos para tal fin:	Herramienta de Trazabilidad

 <p>REVISIÓN TECNOMECÁNICA Y DE EMISIONES CONTAMINANTES</p>	GESTION CONTROL INTERNO	Código:	CEDAC-GCI-F-01
		Versión:	1.0
	INFORME DE SEGUIMIENTO AL PROCESO DE PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS Y SUGERENCIAS PQRS D	Fecha:	25-07-2025
		Página:	10 de 19

			Presencial:	Presencial: Se reciben las comunicaciones oficiales en el punto de atención al ciudadano del CEDAC-CÚCUTA. La actividad se desarrolla de acuerdo con los procedimientos y protocolos establecidos.
		Unidad de Correspondencia	Correo electrónico:	Correo electrónico: Se reciben las comunicaciones oficiales en los buzones de los correos electrónicos: contacto@cedac.gov.co Cedac-cucuta@hotmail.com notificacionesjudiciales@cedac.gov.co
		Personal funcionario		
		Unidad de Correspondencia	Teléfono:	Teléfono: Se reciben las PQRSDF en el número telefónico dispuesto para la atención al público.
		Personal funcionario		
		Unidad de Correspondencia	Formulario web:	Formulario web: Se reciben PQRSDF y solicitudes de información mediante un formulario publicado en la página web de la entidad.
		Personal funcionario		

 <p>REVISIÓN TECNOMECÁNICA Y DE EMISIONES CONTAMINANTES</p>	GESTION CONTROL INTERNO	Código:	CEDAC-GCI-F-01
		Versión:	1.0
	INFORME DE SEGUIMIENTO AL PROCESO DE PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS Y SUGERENCIAS PQRSD	Fecha:	25-07-2025
		Página:	11 de 19

6. EJECUCION DEL 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 periodo comprendido del 02 de enero al 30 de junio del 2025. Con el objetivo de verificar el cumplimiento y trámite de las PQRSD que se radican ante la entidad.

6.1 ATENCIÓN A LAS PETICIONES RECEPCIONADAS

De acuerdo con la información contenida en la Dependencia de Gestión Documental en referencia a comunicaciones enviadas y recibidas, 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 PQRSD: Mediante consulta realizada a la Dependencia de Gestión Documental en referencia a comunicaciones enviadas y recibidas, el reporte por dependencias generó la entrada de peticiones, y quejas, distribuidas de la siguiente manera:

Archivo Correspondiente a Control de Comunicaciones:

INFORMACIÓN DE COMUNICACIÓN O DERECHO DE PETICIÓN																
N° Radicado	Tipo de Radicado Recibido / Enviado	Tipo de Comunicación	Medio de Recibido o Enviado del Documento	Remitido o Enviado por:	Dependencia / Que Produce el Documento	Entidad Remitente	Asunto	¿Es trasladado por competencia de otra entidad? De ser así ¿de qué entidad?	Dependencia a Direccionar	Folios	Firma	Dependencia	N/A	Fecha de Respuesta	N°	
9	Recibido	Solicitud	Físico	SILVIA XIMENA LOAIZA	ENTIDAD EXTERNA	N/A	SOLICITUD CERTIFICACION LABORAL	NO	GERENCIA	2	SILVIA XIMENA LOAIZA	ENTIDAD EXTERNA		N/A		
12	Recibido	Solicitud	Físico	EVELYN PAOLA GOMEZ	ENTIDAD EXTERNA	N/A	SOLICITUD CERTIFICACION LABORAL	NO	GERENCIA	2	EVELYN PAOLA GOMEZ	ENTIDAD EXTERNA		22/1/2025		
13	Recibido	Solicitud	Físico	ERKA JIMENA DURAN YAÑEZ	DEPENDENCIA ATENCION AL CIUDADANO	N/A	SOLICITUD FINANCIACION RTM	NO	GERENCIA	1	ERIKA JIMENA DURAN	DEPENDENCIA ATENCION AL CIUDADANO		22/1/2025		
27	Recibido	Solicitud	Físico	VICTOR MANUEL PEÑALOZA	ENTIDAD EXTERNA	N/A	SOLICITUD CERTIFICACION LABORAL CON CLIMATICOS	NO	GERENCIA	2	VICTOR MANUEL PEÑALOZA	ENTIDAD EXTERNA		31/01/2025		
30	Recibido	Solicitud	Correo electronico	JUZGADO 09 CIVIL MUNICIPAL DE CÚCUTA	ENTIDAD EXTERNA	N/A	SOLICITUD EMBARGO SALARIO GUSTAVO MORALES	NO	DEPENDENCIA JURÍDICA Y CONTRATACIÓN	3	IVAN DAVID POLENTINO GOMEZ	ENTIDAD EXTERNA		23/01/2025		
31	Recibido	Peticion de Información	Correo electronico	VALENTINA TORRES MENUJRA	ENTIDAD EXTERNA	N/A	SOLICITUD DE INFORMACION SOBRE EL CEDAC	NO	DEPENDENCIA JURÍDICA Y CONTRATACIÓN	3	VALENTINA TORRES MENUJRA	ENTIDAD EXTERNA		03/02/2025		

 <small>REVISIÓN TECNOMECÁNICA Y DE EMISIONES CONTAMINANTES</small>	GESTION CONTROL INTERNO	Código:	CEDAC-GCI-F-01
		Versión:	1.0
	INFORME DE SEGUIMIENTO AL PROCESO DE PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS Y SUGERENCIAS PQRS	Fecha:	25-07-2025
		Página:	12 de 19

6.2 COMUNICACIONES RECIBIDAS, RADICADAS Y CONTROLADAS

ENERO-FEBRERO-MARZO

MES	SOLICITUD	COTIZACIÓN	FACTURA	PROPUESTA	INFORME	TOTAL
ENERO	7	0	11	2	1	21
FEBRERO	1	1	7	20	3	32
MARZO	1	6	13	31	4	55
TOTAL	9	7	31	53	8	108

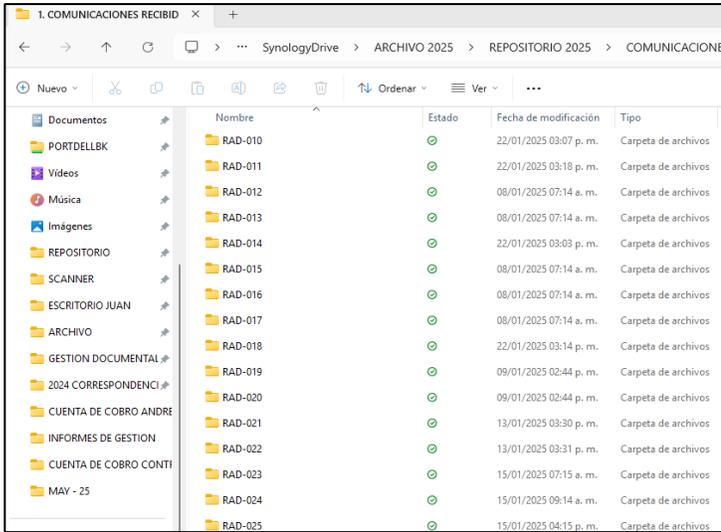
ABRIL-MAYO-JUNIO

MES	SOLICITUD	COTIZACIÓN	FACTURA	PROPUESTA	INFORME	TOTAL
ABRIL	4	3	13	6	3	29
MAYO	5	2	11	9	3	30
JUNIO	6	3	7	5	2	23
TOTAL	15	8	31	20	8	82

 <p>CEDAC CÚCUTA REVISIÓN TECNOMECÁNICA Y DE EMISIONES CONTAMINANTES</p>	GESTION CONTROL INTERNO	Código:	CEDAC-GCI-F-01
		Versión:	1.0
	INFORME DE SEGUIMIENTO AL PROCESO DE PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS Y SUGERENCIAS PQRSD	Fecha:	25-07-2025
		Página:	13 de 19

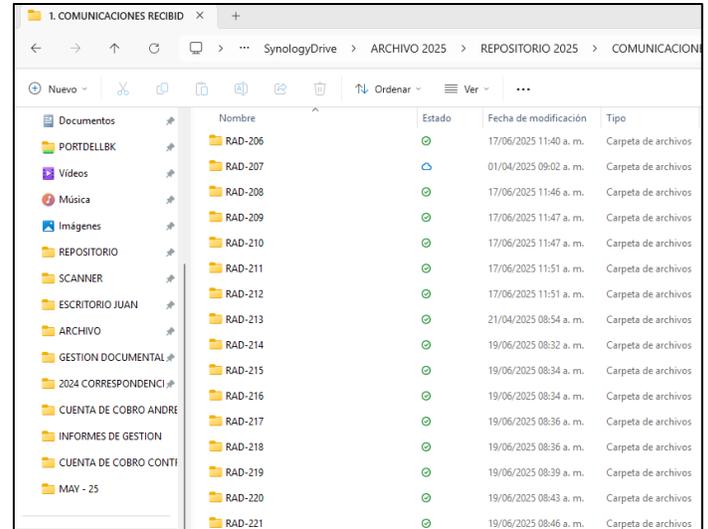
6.3 CONTROL COMUNICACIONES RECIBIDAS

ENERO-FEBRERO-MARZO



Nombre	Estado	Fecha de modificación	Tipo
RAD-010	⊙	22/01/2025 03:07 p. m.	Carpeta de archivos
RAD-011	⊙	22/01/2025 03:18 p. m.	Carpeta de archivos
RAD-012	⊙	08/01/2025 07:14 a. m.	Carpeta de archivos
RAD-013	⊙	08/01/2025 07:14 a. m.	Carpeta de archivos
RAD-014	⊙	22/01/2025 03:03 p. m.	Carpeta de archivos
RAD-015	⊙	08/01/2025 07:14 a. m.	Carpeta de archivos
RAD-016	⊙	08/01/2025 07:14 a. m.	Carpeta de archivos
RAD-017	⊙	08/01/2025 07:14 a. m.	Carpeta de archivos
RAD-018	⊙	22/01/2025 03:14 p. m.	Carpeta de archivos
RAD-019	⊙	09/01/2025 02:44 p. m.	Carpeta de archivos
RAD-020	⊙	09/01/2025 02:44 p. m.	Carpeta de archivos
RAD-021	⊙	13/01/2025 08:30 p. m.	Carpeta de archivos
RAD-022	⊙	13/01/2025 03:31 p. m.	Carpeta de archivos
RAD-023	⊙	15/01/2025 07:15 a. m.	Carpeta de archivos
RAD-024	⊙	15/01/2025 09:14 a. m.	Carpeta de archivos
RAD-025	⊙	15/01/2025 04:15 p. m.	Carpeta de archivos

ABRIL-MAYO-JUNIO



Nombre	Estado	Fecha de modificación	Tipo
RAD-206	⊙	17/06/2025 11:40 a. m.	Carpeta de archivos
RAD-207	⊙	01/04/2025 09:02 a. m.	Carpeta de archivos
RAD-208	⊙	17/06/2025 11:46 a. m.	Carpeta de archivos
RAD-209	⊙	17/06/2025 11:47 a. m.	Carpeta de archivos
RAD-210	⊙	17/06/2025 11:47 a. m.	Carpeta de archivos
RAD-211	⊙	17/06/2025 11:51 a. m.	Carpeta de archivos
RAD-212	⊙	17/06/2025 11:51 a. m.	Carpeta de archivos
RAD-213	⊙	21/04/2025 08:54 a. m.	Carpeta de archivos
RAD-214	⊙	19/06/2025 08:32 a. m.	Carpeta de archivos
RAD-215	⊙	19/06/2025 08:34 a. m.	Carpeta de archivos
RAD-216	⊙	19/06/2025 08:34 a. m.	Carpeta de archivos
RAD-217	⊙	19/06/2025 08:36 a. m.	Carpeta de archivos
RAD-218	⊙	19/06/2025 08:36 a. m.	Carpeta de archivos
RAD-219	⊙	19/06/2025 08:39 a. m.	Carpeta de archivos
RAD-220	⊙	19/06/2025 08:43 a. m.	Carpeta de archivos
RAD-221	⊙	19/06/2025 08:46 a. m.	Carpeta de archivos

6.4 COMUNICACIONES ENVIADAS, RADICADAS Y CONTROLADAS

ENERO-FEBRERO-MARZO

MES	SOLICITUD	COTIZACIÓN	FACTURA	PROPUESTA	INFORME	TOTAL
ENERO	23	0	12	1	31	67
FEBRERO	19	0	15	1	66	101
MARZO	15	0	19	0	80	114
TOTAL	57	0	46	2	177	282

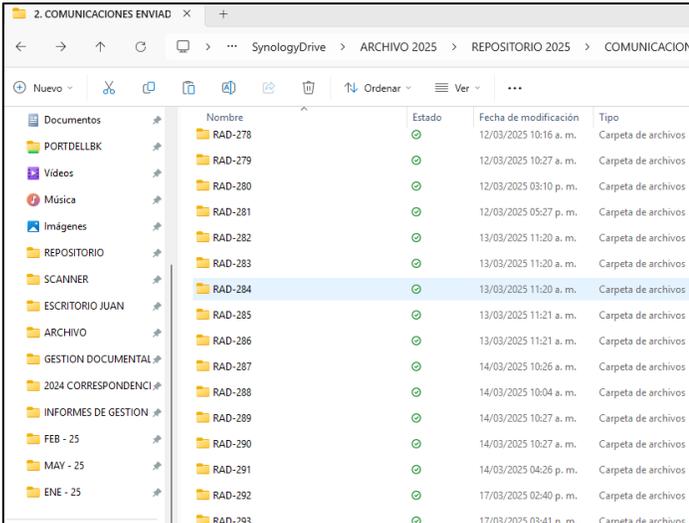
 <p>CEDAC CÚCUTA REVISIÓN TECNOMECÁNICA Y DE EMISIONES CONTAMINANTES</p>	GESTION CONTROL INTERNO	Código:	CEDAC-GCI-F-01
		Versión:	1.0
	INFORME DE SEGUIMIENTO AL PROCESO DE PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS Y SUGERENCIAS PQRS	Fecha:	25-07-2025
		Página:	14 de 19

ABRIL-MAYO-JUNIO

MES	SOLICITUD	COTIZACIÓN	FACTURA	PROPUESTA	INFORME	TOTAL
ABRIL	7	0	15	0	12	34
MAYO	4	2	13	0	7	26
JUNIO	7	0	16	0	11	34
TOTAL	19	2	46	0	28	95

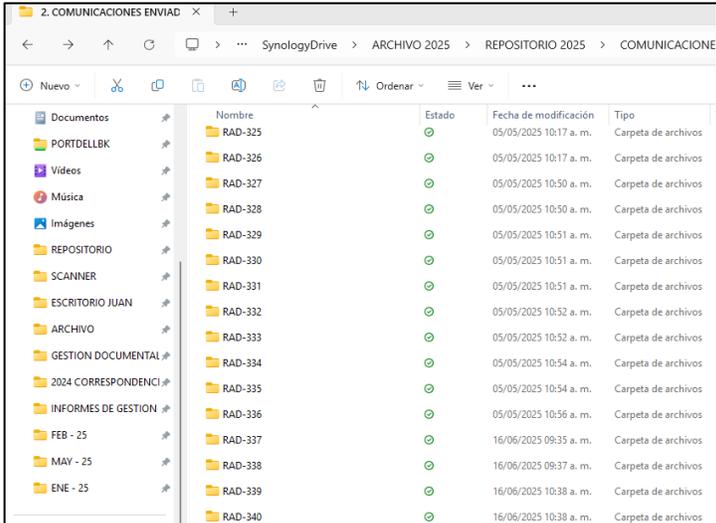
6.5 CONTROL COMUNICACIONES ENVIADAS

ENERO-FEBRERO-MARZO



Nombre	Estado	Fecha de modificación	Tipo
RAD-278	OK	12/03/2025 10:16 a. m.	Carpeta de archivos
RAD-279	OK	12/03/2025 10:27 a. m.	Carpeta de archivos
RAD-280	OK	12/03/2025 03:10 p. m.	Carpeta de archivos
RAD-281	OK	12/03/2025 05:27 p. m.	Carpeta de archivos
RAD-282	OK	13/03/2025 11:20 a. m.	Carpeta de archivos
RAD-283	OK	13/03/2025 11:20 a. m.	Carpeta de archivos
RAD-284	OK	13/03/2025 11:20 a. m.	Carpeta de archivos
RAD-285	OK	13/03/2025 11:21 a. m.	Carpeta de archivos
RAD-286	OK	13/03/2025 11:21 a. m.	Carpeta de archivos
RAD-287	OK	14/03/2025 10:26 a. m.	Carpeta de archivos
RAD-288	OK	14/03/2025 10:04 a. m.	Carpeta de archivos
RAD-289	OK	14/03/2025 10:27 a. m.	Carpeta de archivos
RAD-290	OK	14/03/2025 10:27 a. m.	Carpeta de archivos
RAD-291	OK	14/03/2025 04:26 p. m.	Carpeta de archivos
RAD-292	OK	17/03/2025 02:40 p. m.	Carpeta de archivos
RAD-293	OK	17/03/2025 03:41 p. m.	Carpeta de archivos

ABRIL-MAYO-JUNIO

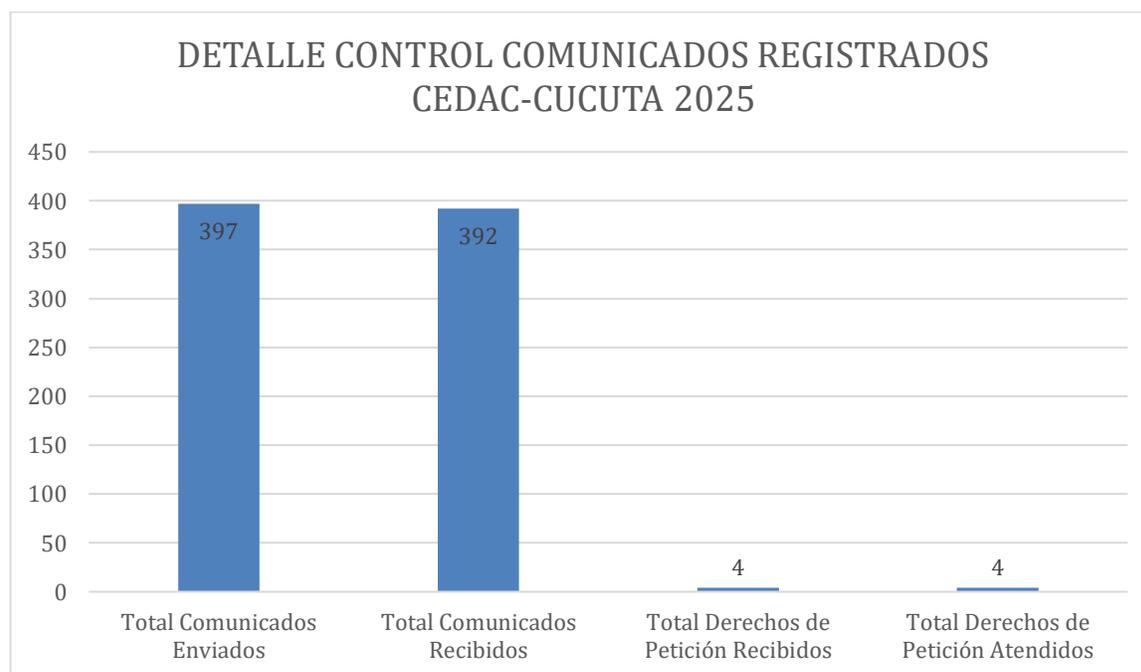


Nombre	Estado	Fecha de modificación	Tipo
RAD-325	OK	05/05/2025 10:17 a. m.	Carpeta de archivos
RAD-326	OK	05/05/2025 10:17 a. m.	Carpeta de archivos
RAD-327	OK	05/05/2025 10:50 a. m.	Carpeta de archivos
RAD-328	OK	05/05/2025 10:50 a. m.	Carpeta de archivos
RAD-329	OK	05/05/2025 10:51 a. m.	Carpeta de archivos
RAD-330	OK	05/05/2025 10:51 a. m.	Carpeta de archivos
RAD-331	OK	05/05/2025 10:51 a. m.	Carpeta de archivos
RAD-332	OK	05/05/2025 10:52 a. m.	Carpeta de archivos
RAD-333	OK	05/05/2025 10:52 a. m.	Carpeta de archivos
RAD-334	OK	05/05/2025 10:54 a. m.	Carpeta de archivos
RAD-335	OK	05/05/2025 10:54 a. m.	Carpeta de archivos
RAD-336	OK	05/05/2025 10:56 a. m.	Carpeta de archivos
RAD-337	OK	16/06/2025 09:35 a. m.	Carpeta de archivos
RAD-338	OK	16/06/2025 09:37 a. m.	Carpeta de archivos
RAD-339	OK	16/06/2025 10:38 a. m.	Carpeta de archivos
RAD-340	OK	16/06/2025 10:38 a. m.	Carpeta de archivos

 CEDAC CÚCUTA <small>REVISIÓN TECNOMECÁNICA Y DE EMISIONES CONTAMINANTES</small>	GESTION CONTROL INTERNO		Código:	CEDAC-GCI-F-01
			Versión:	1.0
	INFORME DE SEGUIMIENTO AL PROCESO DE PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS Y SUGERENCIAS PQRSD		Fecha:	25-07-2025
			Página:	15 de 19

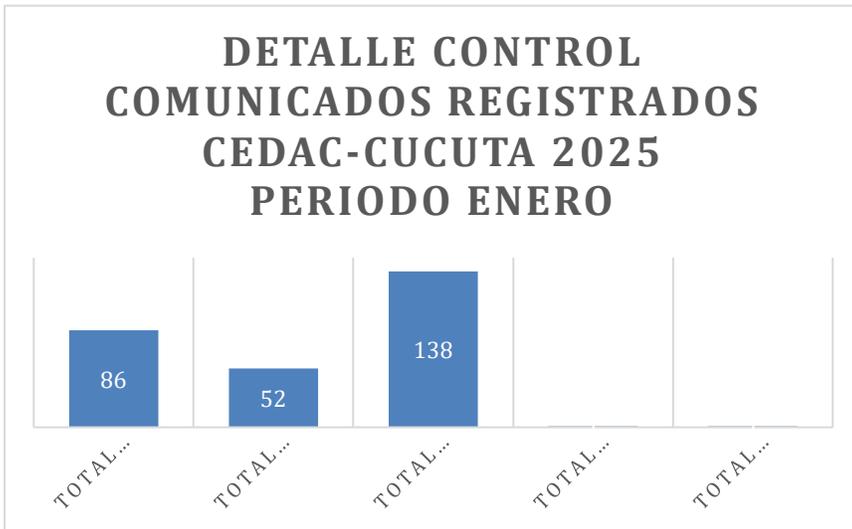
Detalle sobre el tipo de solicitud en referencia a las comunicaciones enviadas y recibidas / Validar los datos

PQRSD	ATENCIÓN AL CLIENTE	JURÍDICA	PLANTA TÉCNICA Y OPERATIVA	GERENCIA	CONTABILIDAD	TOTAL, PQRSD
SOLICITUDES PETICIONES	0	4	0	1	1	6
QUEJAS	0	0	0	0	0	0
RECLAMOS	0	0	0	0	0	0
SUGERENCIAS	0	0	0	0	0	0
DENUNCIAS	0	0	0	1	0	1
TOTAL, PQRSD	07					



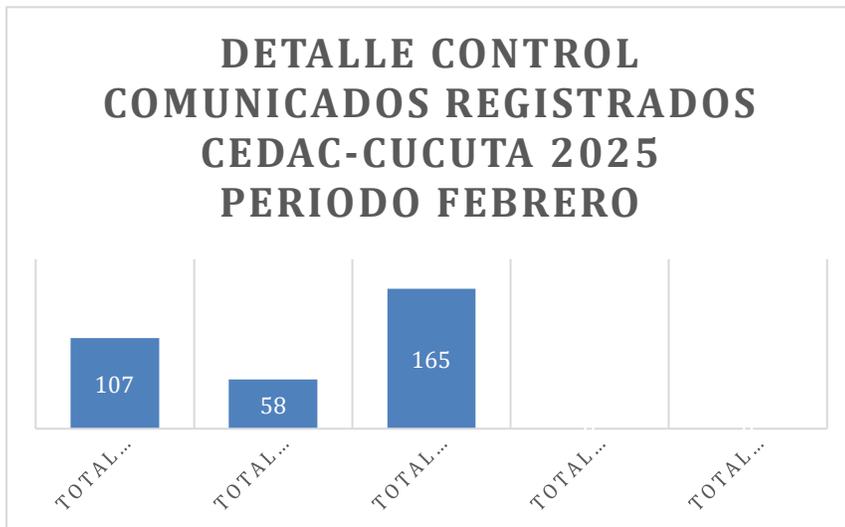
Gráfica correspondiente al 1 semestre del 2025

ENERO



DETALLE	TOTAL
COM-ENVIADOS	86
COM-RECIBIDOS	52
COM-ENVIADOS Y RECIBIDOS	138
DER-PETICIÓN RECIBIDOS	1
DER-PETICIÓN ATENDIDOS	1

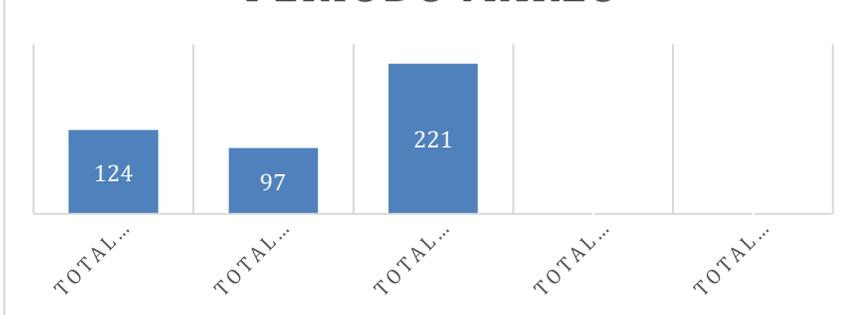
FEBRERO



DETALLE	TOTAL
COM-ENVIADOS	107
COM-RECIBIDOS	58
COM-ENVIADOS Y RECIBIDOS	165
DER-PETICIÓN RECIBIDOS	0
DER-PETICIÓN ATENDIDOS	0

MARZO

**DETALLE CONTROL
COMUNICADOS REGISTRADOS
CEDAC-CUCUTA 2025
PERIODO MARZO**



DETALLE	TOTAL
COM-ENVIADOS	124
COM-RECIBIDOS	97
COM-ENVIADOS Y RECIBIDOS	221
DER-PETICIÓN RECIBIDOS	1
DER-PETICIÓN ATENDIDOS	1

ABRIL

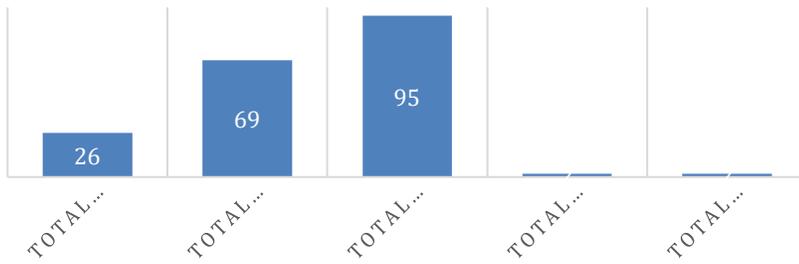
**DETALLE CONTROL
COMUNICADOS REGISTRADOS
CEDAC-CUCUTA 2025
PERIODO ABRIL**



DETALLE	TOTAL
COM-ENVIADOS	19
COM-RECIBIDOS	60
COM-ENVIADOS Y RECIBIDOS	79
DER-PETICIÓN RECIBIDOS	0
DER-PETICIÓN ATENDIDOS	0

MAYO

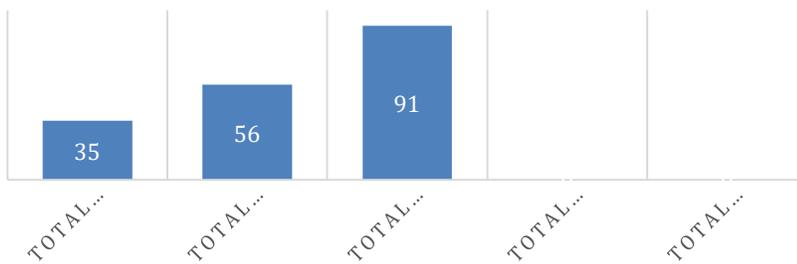
**DETALLE CONTROL
COMUNICADOS REGISTRADOS
CEDAC-CUCUTA 2025
PERIODO MAYO**



DETALLE MAYO	TOTAL
COM-ENVIADOS	26
COM-RECIBIDOS	69
COM-ENVIADOS Y RECIBIDOS	95
DER-PETICIÓN RECIBIDOS	2
DER-PETICIÓN ATENDIDOS	2

JUNIO

**DETALLE CONTROL
COMUNICADOS REGISTRADOS
CEDAC-CUCUTA 2025
PERIODO JUNIO**



DETALLE	TOTAL
COM-ENVIADOS	35
COM-RECIBIDOS	56
COM-ENVIADOS Y RECIBIDOS	91
DER-PETICIÓN RECIBIDOS	0
DER-PETICIÓN ATENDIDOS	0

De las solicitudes recibidas Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias y denuncias PQRSD, relacionadas en la entidad, en el primer semestre del 2025, quedaron distribuidas de la siguiente manera, cero (0) quejas al área de atención al cliente y (0) al área de planta técnica, se recibieron cuatro (04) solicitudes/peticiones dirigidas al área de Jurídica, dos (01) solicitudes/peticiones a través del área de gerencia y una (01) solicitud/petición en el área de contabilidad, para un total de seis (06) registros y una (01) acción de tutela para gerencia.

	GESTION CONTROL INTERNO	Código:	CEDAC-GCI-F-01
		Versión:	1.0
	INFORME DE SEGUIMIENTO AL PROCESO DE PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS Y SUGERENCIAS PQRSD	Fecha:	25-07-2025
		Página:	19 de 19

7. MEDIO DE RECEPCIÓN

El medio de recepción de las solicitudes PQRSD, más utilizado por los usuarios fue el correo electrónico teniendo como resultado 4 solicitudes, 1 acciones de tutela y 2 peticiones tanto para el área de gerencia, jurídica y contabilidad de la entidad.

- ✓ Gerencia: ene: (0); febr: (0); mar: Una (01) tutela y una (01) petición; abr: (0); may:(0); jun: (0).
- ✓ Jurídica: ene: (1) petición; febr: (0); marz: (1) petición; abr: (0), may: (2) peticiones; jun: (0)
- ✓ Contabilidad: ene: (0); febr: (0); mar: (1) solicitud/petición; abr: (0); may: (0); jun: (0).

8. CONCLUSIONES

Durante el periodo comprendido entre el 02 de enero al 30 de junio de 2025, fueron recibidas en el CENTRO DE DIAGNÓSTICO AUTOMOTOR DE CÚCUTA – CEDAC, un total de 7 Peticiones, Quejas, Reclamos, sugerencias y denuncias, PQRSD, 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.

9. 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.

Se sugiere seguir fortaleciendo a los funcionarios, tanto al personal de planta como a los contratistas, sobre las normas que rigen las PQRSD, los riesgos 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,



MAIRA ALEJANDRA LOPEZ TARAZONA
GERENTE
CEDAC

Proyectado y Elaborado por: JULIETH SALCEDO CABALLERO