



**DIAGNOSTICENTRO S.A.S.**  
*Experiencia que lo respalda en su ruta*

**DE: ASESORA DE CONTROL INTERNO**  
**PARA: GERENTE**  
**ASUNTO: INFORME QUEJAS, SUGERENCIAS Y RECLAMOS**  
**FECHA: ENERO DE 2017**

Acatando lo dispuesto en la Ley 1474 de 2011 en su artículo 76, presento a Usted el siguiente informe:

Nuestra entidad cuenta con un procedimiento de PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS Y APELACIONES en Revisión 6, lo que significa que ha sufrido ya 6 actualizaciones en consideración a los cambios y necesidades de nuestra estructura y objetivos.

Durante la vigencia 2016 nuestros clientes se han comunicado con nosotros a través de los buzones de sugerencias, correo electrónico, página web y correspondencia, siguiendo el procedimiento referenciado.

El resumen de las comunicaciones del año pasado es el siguiente:

- Peticiones y Solicitudes 5
- Quejas y Reclamos 12

Los temas más frecuentes:

- Solicitud de exoneración de impuestos
- Solicitud de documentos e información
- Quejas sobre la atención en ventanilla, tiempos de espera, información al ingreso

Cabe resaltar que estas comunicaciones han sido expuestas y analizadas durante los Comités de Gerencia que se realizaron durante el año 2016.

Mil gracias por su atención.

Cordialmente,

**BEATRIZ ELENA NAVARRO VILLA**