

diagnosticentro

CDA Y ESTACIÓN DE SERVICIO

COMUNICADO INTERNO

Fecha: 17 de julio de 2023
Para: Gerente
De: Asesora de Control Interno
Asunto: Informe PQRA semestre enero – junio de 2023

Cordial saludo.

Dando cumpliendo al artículo 76 de la Ley 1474 de 2011, me permito presentar el siguiente informe sobre las PQRA tramitadas durante el primer semestre de la vigencia 2023.

Al revisar la matriz de Seguimiento al trámite de PQRA se observa:

1) Total de PQRA radicadas

Durante el periodo correspondiente al primer semestre de 2023, se radicaron un total de cinco (5) comunicaciones del cliente, las cuales fueron direccionadas así:

Area	Cant.	Part.
Dirección Financiera	4	80%
Gerencia	1	20%

Fuente: MC24.5.4 Seguimiento al Trámite de PQRA

2) Clasificación de PQR

Tipo	Cant.	Part.	Definición
Queja	3	60%	Expresión de insatisfacción, relacionada con las actividades de alguno de sus procesos, para la que se espera una respuesta
Reclamo	1	20%	Manifestación de insatisfacción hecha por una personal natural o jurídica, sobre el incumplimiento o irregularidad de alguna de las características de los servicios ofrecidos por la entidad
Petición	1	20%	Solicitud realizada por cualquier persona ante la entidad

Fuente: MC24.5.4 Seguimiento al Trámite de PQRA

Se anexa detalle de las PQRA



Av. de las Américas No. 19 – 50
PBX +57 (606) 311 6807 + 57 311 6323193
Pereira – Risaralda - Colombia



gerencia@diagnosticentrorda.com
www.diagnosticentrorda.com
[@diagnosticentrosas](https://www.facebook.com/diagnosticentrosas)

diagnosticentro

CDA Y ESTACIÓN DE SERVICIO

3) Oportunidad de respuesta

Oportunidad	Cant.	Part.
Dentro del término	5	100%
Posterior al término	0	0%
Término vigente	0	0%

Fuente: MC24.5.4 Seguimiento al Trámite de PQRA

Se evidencia que el Diagnosticentro dio trámite dentro de los términos establecidos por la ley.

4) Acciones correctivas o de mejora implementadas

Por parte de la Dirección Financiera, se llevaron a cabo las respectivas acciones correctivas que dieron lugar. Entre ellas:

- La realización de capacitación interna de Atención al cliente al personal de caja y suscripción de acta de compromiso.
- Se expidió Comunicado Interno al Personal de Caja para garantizar que entreguen adecuadamente la información al cliente, advirtiéndolo que el SOAT se verá reflejado en el RUNT 24 horas después de su expedición y fecha de vencimiento

➤ Actividades para fortalecer el proceso de trámite de PQRA

- En el mes de marzo, se dictó capacitación a los líderes y funcionarios que participan del proceso del trámite PQRA.
- Se actualizó el procedimiento de PQRA donde se revisaron y mejoraron las definiciones, se incluyó en la apelación que el vehículo no puede haberse retirado del CDA y se estableció que una vez radicada la PQRA se dará acuse de recibo al peticionario.
- Se mejoró el formato para la recepción y radicación de las PQRA

Cordialmente,


YENIT MONTOYA CÓRDOBA
Asesora de Control Interno



Av. de las Américas No. 19 – 50
PBX +57 (606) 311 6800 + 57 311 6323193
Pereira – Risaralda - Colombia



gerencia@diagnosticentrorda.com
www.diagnosticentrorda.com
[@diagnosticentrosas](https://www.facebook.com/diagnosticentrosas)