

diagnosticentro

CDA Y ESTACIÓN DE SERVICIO

COMUNICADO INTERNO

PARA: Gerente
DE: Asesora de Control Interno
FECHA: 18 de enero de 2024
ASUNTO: Informe quejas, sugerencias y reclamos semestre julio - diciembre de 2023

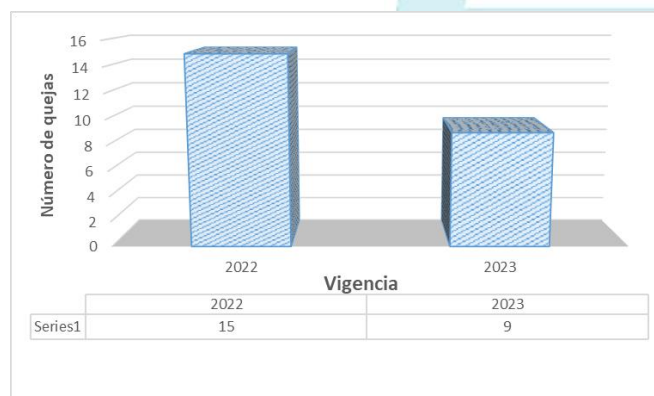
Cordial saludo.

Dando cumplimiento al Plan Anual de la Oficina de Control Interno y a los Informes de Ley, me permito presentar el siguiente informe sobre las PQRA tramitadas y acumuladas al segundo semestre de la vigencia 2023.

Al revisar la matriz de "Seguimiento a trámite PQRA" adoptada por el Sistema de calidad se observa:

➤ Total de PQRA radicadas

Para la vigencia 2023, se radicaron un total 9 reclamaciones de clientes, que comparadas con las 15 que se registraron en la vigencia 2022, significa una reducción del 40%



De estas 9 PQRA, 5 de ellas se tramitaron en el primer semestre, mientras que las otras 4 fueron registradas durante el periodo julio-diciembre de 2023

- Durante la vigencia 2023, las diferentes PQRA fueron direccionadas así:

Área	Cantidad 1 ^{er} Sem.	Cantidad 2 ^o Sem.	Total	Participación
Dirección Financiera	4	1	5	55,6%
Dirección Técnica CDA	0	3	3	33,3%
Gerencia	1	0	1	11,1%
TOTAL	5	4	9	100%

Fuente: Matriz de Seguimiento a trámite PQRA

- Clasificación de tipo de PQR

Tipo	Cant. 2023	Part. %	Definición
Queja	8	88,9%	Expresión de insatisfacción, relacionada con las actividades de alguno de sus procesos, para la que se espera una respuesta
Petición	1	11,1%	Solicitud realizada por cualquier persona ante la entidad
Total	9	100%	

Fuente: Matriz de Seguimiento a trámite PQRA

- Oportunidad de respuesta

Oportunidad	Cant. 2023	Part.
Dentro del término	8	88,9%
Posterior al término	1	11,1%
Total	9	100%

Fuente: Matriz de Seguimiento a trámite PQRA

- Acciones correctivas o de mejora implementadas

Al analizar la información registrada en la matriz de "Seguimiento a trámite PQRA", se puede evidenciar que al cierre de la vigencia no se han establecido, para todas las reclamaciones, las acciones correctivas o de mejora tendientes a corregir las causas que generaron dichas reclamaciones, como lo establece el procedimiento adoptado por el Sistema de Gestión de Calidad

diagnostic[✓]centro

CDA Y ESTACIÓN DE SERVICIO

➤ 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 pudo haberse retirado del CDA y se estableció que una vez radicada la PQRA se dará acuse de recibo al petitionerio.
- Se mejoró el formato para la recepción y radicación de las PQRA

Cordialmente,


YENIT MONTOYA CÓRDOBA
Asesora de Control Interno y Calidad

Copia: Líderes de procesos