

### COMUNICADO INTERNO

**Fecha:** 18 de julio de 2024  
**Para:** Doctora Edna Margarita Jaramillo Correa  
Gerente  
**De:** Asesora de Control Interno  
**Asunto:** Informe PQRA semestre enero – junio de 2024

Cordial saludo.

Dando cumplimiento 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 2024.

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 2024, se radicaron un total de dos (2) comunicaciones del cliente, las cuales fueron direccionadas así:

Área	Cant.	Part.
Dirección Financiera	2	100%

Fuente: MC24.5.4 Seguimiento al Trámite de PQRA

#### 2) Clasificación de PQR

Tipo	Cant.	Part.	Definición
Queja	0	0%	Expresión de insatisfacción, relacionada con las actividades de alguno de sus procesos, para la que se espera una respuesta
Reclamo	2	100%	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
Apelaciones	0	0%	Solicitud del cliente o tenedor del vehículo al organismo de inspección (CDA) de reconsiderar la decisión que tomó en relación con el resultado de la inspección

Fuente: MC24.5.4 Seguimiento al Trámite de PQRA



Av. de las Américas No. 19 – 50  
PBX +57 (606) 311 6107 + 57 311 6323193  
Pereira – Risaralda - Colombia



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



# diagnosticentro

CDA Y ESTACIÓN DE SERVICIO

Se anexa detalle de las PQRA

### 3) Oportunidad de respuesta

Oportunidad	Cant.	Part.
Dentro del término	2	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.

#### ➤ Actividades para fortalecer el proceso de trámite de PQRA

- En el mes de marzo, se elaboró proceso específico para tratar las Quejas y Apelaciones relacionadas con el servicio de Revisión Técnico mecánica, esto en el marco de Norma Técnica 17020:2012

Cordialmente,

  
**YELIT MONTOYA CÓRDOBA**  
Asesora de Control Interno



Av. de las Américas No. 19 - 50  
PBX +57 (606) 311 6107 + 57 311 6323193  
Pereira - Risaralda - Colombia  
[gerencia@diagnosticentrorda.com](mailto:gerencia@diagnosticentrorda.com)  
[www.diagnosticentrorda.com](http://www.diagnosticentrorda.com)  
  @diagnosticentrosas