

CENTRO DIAGNÓSTICO AUTOMOTOR DE CÚCUTA LTDA
CEDAC

**INFORME DE SEGUIMIENTO AL PROCESO DE PETICIONES, QUEJAS,
RECLAMOS Y SUGERENCIAS PQRS - PRIMER SEMESTRE 2024**

JENNY PAOLA MENDOZA SOLANO
ASESORA DE CONTROL INTERNO

SAN JOSÉ DE CÚCUTA, JULIO 2024

INFORME DE SEGUIMIENTO AL TRÁMITE DE PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS, SUGERENCIAS Y DENUNCIAS DEL CENTRO DIAGNÓSTICO AUTOMOTOR DE CÚCUTA – CEDAC

Como asesora de Control Interno de la entidad y en desarrollo del rol de Evaluación y Seguimiento, a continuación, se realiza el informe de seguimiento semestral AL TRÁMITE DE PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS, SUGERENCIAS Y DENUNCIAS DEL CENTRO DIAGNÓSTICO AUTOMOTOR DE CÚCUTA – CEDAC.

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 al 30 de junio de 2024, en el CENTRO DE DIAGNOSTICO AUTOMOTIR DE CUCUTA – CEDAC, se atiendan 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”*

ALCALCE DEL INFORME

El presente informe corresponde al seguimiento realizado a las peticiones, quejas, reclamos, sugerencias, denuncias y felicitaciones del primer semestre de la vigencia 2024, de las diferentes áreas del CENTRO DE DIAGNÓSTICO AUTOMOTOR DE CÚCUTA – CEDAC.

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.

METODOLOGÍA

Se lleva a cabo la recolección de la información suministrada por el área de archivo y correspondencia de la entidad, de los reportes de PQRSDF por áreas del periodo comprendido entre el 01 de enero al 30 de junio de 2024.

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 CUCUTA – CEDAC.

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 y denuncias, del periodo comprendido del 01 de enero al 30 de junio 2024. Con el objetivo de verificar el cumplimiento y trámite de las PQRSD que se radican ante la entidad.

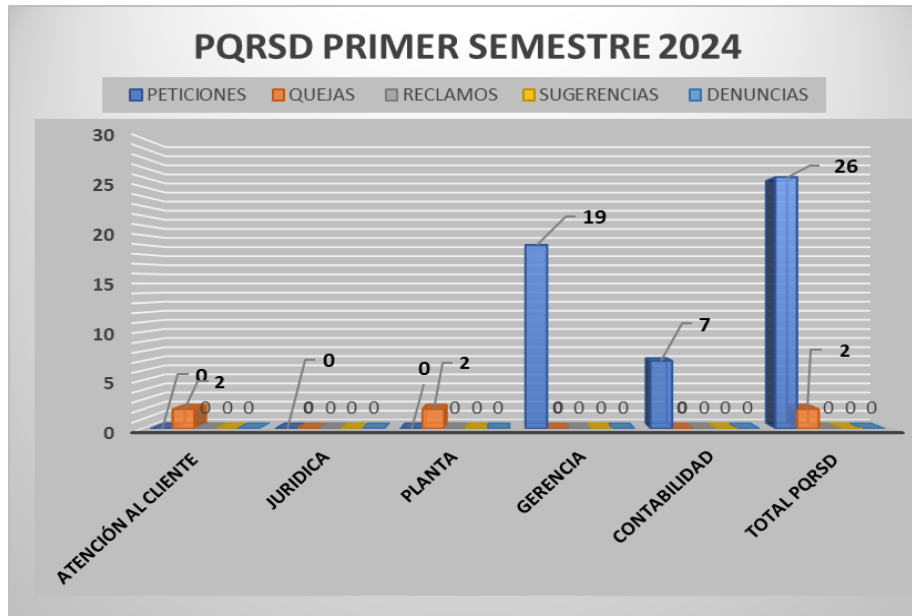
ATENCIÓN A LAS PETICIONES RECEPCIONADAS

De acuerdo con la información contenida en Archivo y Correspondencia, 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 al área de Archivo y Correspondencia, el reporte por dependencias generó la entrada de 26 peticiones, y 2 quejas, distribuidas de la siguiente manera:

Nº	FECHA	RADICADO	DETA	ENTIDAD O PERSONA QUIEN LA INTERPUSO	DESCRIPCION	PROCESO INVOLUCRADO	RECE	CORREO	BUZON	FISICO	pagina web	TIPO	PETICION	QUEJA	AREA	ATENCION AL CLIENTE	JURIDICA	PLANTA	GERENCIA
1	3/01/2024	4		CARLOS HERNANDO RICO	SOLICITUD CERTIFICACION LABORAL	NINGUNO		X					X						X
2	12/01/2024	27		MIGRACION COLOMBIA SERGIO ANDRES BLANCO	SOLICITUD ENVIO DE DOCUMENTOS	NINGUNO		X					X						X
4	16/01/2024	30		SEGUROS MUNDIAL	CARTERA PENDIENTE DE PAGO	NINGUNO		X					X						X
5	18/01/2024	52		ANGELA BURGOS ROJAS	SOLICITUD INFORMACION	NINGUNO		X					X						X
7	22/01/2024	60		POLICIA NACIONAL	SOLICITUD N.C. 540016001131202400047	NINGUNO		X					X						X
9	21/02/2024	129		LUIS GABRIEL MARIN - DNP	SOLICITUD DE INFORMACION 2023	NINGUNO		X					X						
10	29/02/2024	167		CENS	DESCRIPCION EN DOCUMENTO GENERADO	NINGUNO		X					X						
11	5/03/2024	179		OFICANON	SOLICITUD PUBLICAR OFERTAS	NINGUNO		X					X						X
17	11/04/2024	261		WILLIAM BUITRAGO CARRILLO	SOLICITUD INFORMACION PERSONAL DE PLANTA	NINGUNO		X					X						X
19	19/04/2024	279		ANGELA GUERRERO CASTAÑEDA	SOLICITUD NULIDAD DE AUTO	NINGUNO		X					X						X
21	24/04/2024	288		ISEDCO	SOLICITUD CERTIFICADO RETENCIONES 2023	NINGUNO		X					X						
26	12/06/2024	423		JOSE FABIO TORRES	SOLICITUD COPIA DE CONTRATO	NINGUNO		X					X						X
28	24/06/2024	445		JUAN BOTELLO SEC. TRANSITO MUNICIPAL	ACOMPANAMIENTO A EVENTO	NINGUNO		X					X						X

PQRS	ATENCIÓN AL CLIENTE	JURIDICA	PLANTA	GERENCIA	CONTABILIDAD	TOTAL, PQRS
PETICIONES	0	0	0	19	7	26
QUEJAS	2	0	2	0	0	2
RECLAMOS	0	0	0	0	0	0
SUGERENCIAS	0	0	0	0	0	0
DENUNCIAS	0	0	0	0	0	0
TOTAL, PQRS						28



De las solicitudes recibidas Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias y denuncias PQRSD, relacionadas en la entidad, en el primer semestre del 2024, quedaron distribuidas de la siguiente manera, 2 quejas al área de atención al cliente y 2 al área de planta, se recibieron 19 peticiones a través del área de gerencia y 7 peticiones en el área de contabilidad, para un total de 28 registros.

MEDIO DE RECEPCIÓN

El medio de recepción de las solicitudes PQRSD, más utilizado por los usuarios fue el correo electrónico teniendo como resultado 19 solicitudes y 7 requerimientos de petición tanto para el área de gerencia y contabilidad de la entidad.

CONCLUSIONES

Durante el periodo comprendido entre el 01 de enero al 30 de junio de 2024, fueron recibidas en el CENTRO DE DIAGNÓSTICO AUTIMOTOR DE CUCUTA – CEDAC, un total de 26 Peticiones, Quejas, Reclamos, sugerencias y denuncias, PQRSD, en la cual se les dio respuesta oportuna en los tiempos y términos de Ley.

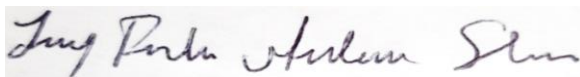
Frente a la calidad de las respuestas, se puede evidenciar que las diferentes áreas de la entidad, cumplen con resolver la petición planteada en los mejores términos.

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 de la entidad, 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,



JENNY PAOLA MENDOZA SOLANO

ASESORA DE CONTROL INTERNO

CEDAC