



REVISIÓN TÉCNICO MECÁNICA Y DE EMISIONES CONTAMINANTES

NIT. 890.505.046-6

**CENTRO DE DIAGNÓSTICO AUTOMOTOR DE CÚCUTA LTDA**

**CEDAC**

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

**JENNY PAOLA MENDOZA SOLANO  
ASESORA DE CONTROL INTERNO**

**SAN JOSÉ DE CÚCUTA, 20 DE DICIEMBRE 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 DE 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 julio a corte 20 de diciembre de 2024, en el CENTRO DE DIAGNOSTICO AUTOMOTOR DE CÚCUTA – CEDAC, se atienden 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”*

### **ALCANCE DEL INFORME**

El presente informe corresponde al seguimiento realizado a las peticiones, quejas, reclamos, sugerencias, denuncias y felicitaciones del segundo 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 la dependencia de gestión documental, en referencia a las comunicaciones enviadas y recibidas, por áreas del periodo comprendido entre el 01 de julio a corte 20 de diciembre 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 CÚCUTA – CEDAC.

De acuerdo con el procedimiento establecido, procedimiento gestión de comunicaciones oficiales enviadas y recibidas del día 15-11-2024, se realiza el registro, control y seguimiento para garantizar la trazabilidad del debido proceso.

## ALCANCE

Aplica desde la estructuración y establecimiento de un mecanismo de comunicación, hasta canalizar y centralizar los tipos y canales de comunicación organizacional, a nivel interno y externo, relacionadas con los Sistemas de Gestión implementados (Planeación, Calidad, Seguridad y Salud en el trabajo, Gestión Ambiental, entre otros), para que la comunicación fluya de forma adecuada.

Productos esperados

- Comunicaciones oficiales recibidas y enviadas, radicadas, tramitadas y controladas
- Informe trimestral de acceso a información, quejas y reclamos
- Control y seguimiento de los comunicados enviados y recibidos

### Condiciones especiales del procedimiento

Para la gestión de PQRSD se debe revisar el procedimiento vigente de atención a peticiones, quejas, reclamos, sugerencias y denuncias (PQRSD), solicitudes de Información y tutelas asociado al proceso de relación con la ciudadanía y grupos de valor.

La atención, recepción y los recorridos de entrega para las comunicaciones oficiales físicas y electrónicas, se realizarán según lo establecido por la Unidad de Correspondencia, comprendiendo los siguientes horarios:

Horarios de atención de Unidad de Correspondencia:

Jornada Mañana: 07:00 am a 11:00 am

Jornada Tarde: 02:00 pm a 04:30 pm

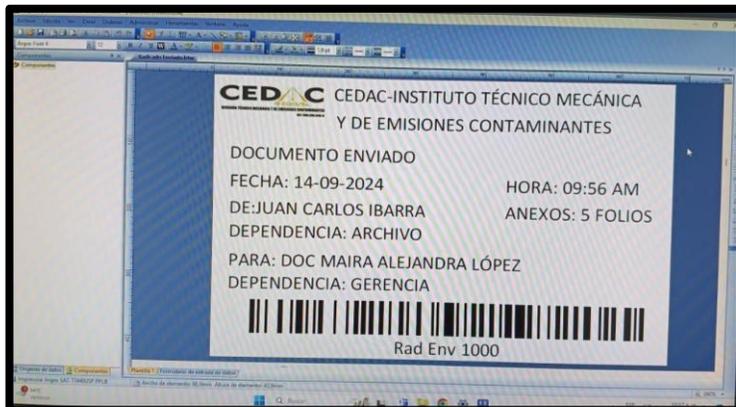
Horarios para realizar recorrido de entrega

Jornada de la Mañana: 11:00 am a 12:00 pm

Jornada de la tarde: 04:30 pm a 05:00 pm

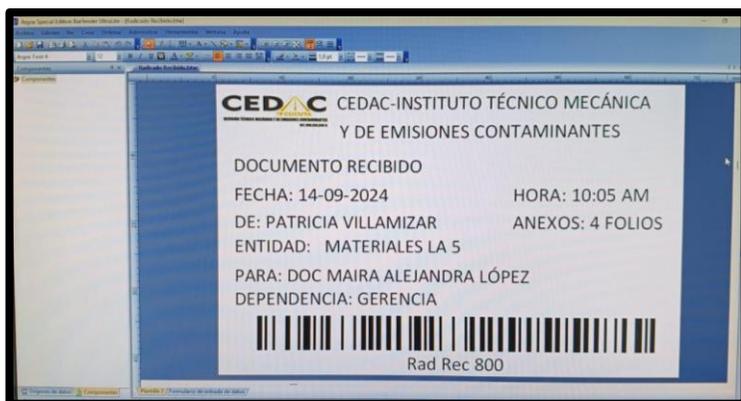
La administración y radicación de las comunicaciones oficiales se hará a través del software Bartender, configurado para el equipo determinado como Impresora de Etiquetas SAT-TT448-2.

Las comunicaciones enviadas utilizaran el siguiente modelo:



Este diseño está parametrizado en el software Bartender, los datos se actualizarán a necesidad.

Las comunicaciones recibidas utilizaran el siguiente modelo:



Este diseño está parametrizado en el software Bartender, los datos se actualizarán a necesidad.

El registro de comunicaciones oficiales se debe hacer en el formato denominado "Control Registro Unidad de Correspondencia".



			<b>Presencial:</b>	<b>Presencial:</b> Se reciben las comunicaciones oficiales en el punto de atención al ciudadano del CEDAC-CÚCUTA. La actividad se desarrolla de acuerdo con los procedimientos y protocolos establecidos.
		Unidad de Correspondencia	<b>Correo electrónico:</b>	<b>Correo electrónico:</b> Se reciben las comunicaciones oficiales en los buzones de correo electrónico: contacto@cedac.gov.co
		Personal Funcionario		
		Unidad de Correspondencia	<b>Teléfono:</b>	<b>Teléfono:</b> Se reciben las PQRSDF en el número telefónico dispuesto para la atención al público.
		Personal Funcionario		
		Unidad de Correspondencia	<b>Formulario web:</b>	<b>Formulario web:</b> Se reciben PQRSDF y solicitudes de información mediante un formulario publicado en la página web de la entidad.
		Personal Funcionario		

## 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 la particular...” Realizó el informe de seguimiento a las peticiones, quejas, reclamos, sugerencias, denuncias y felicitaciones, del periodo comprendido del 01 de julio a corte 20 de diciembre de 2024. Con el objetivo de verificar el cumplimiento y trámite de las PQRSD que se radican ante la entidad.

## ATENCIÓN A LAS PETICIONES RECEPCIONADAS

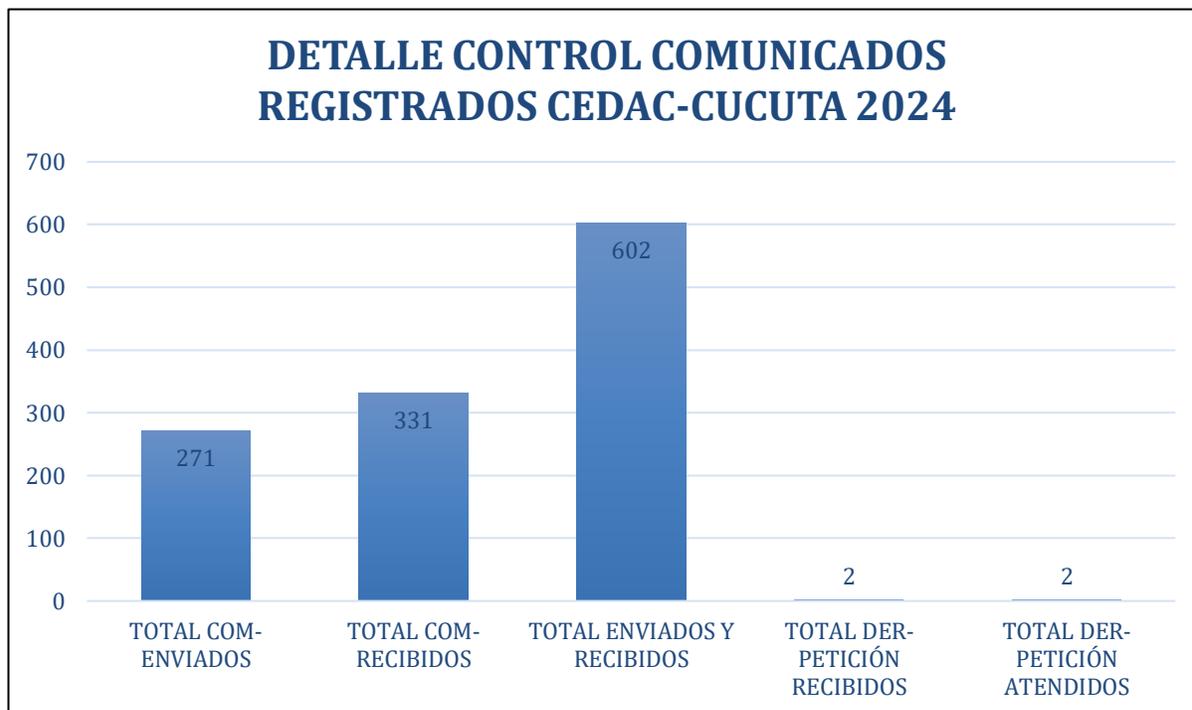
De acuerdo con la información contenida en la Dependencia de Gestión Documental en referencia a comunicaciones enviadas y recibidas, se pudo establecer que dentro del período objeto de evaluación, la entidad presentó el siguiente comportamiento en cuanto al trámite de las peticiones:

**Entradas de las PQRSD:** Mediante consulta realizada a la Dependencia de Gestión Documental en referencia a comunicaciones enviadas y recibidas, el reporte por dependencias generó la entrada de peticiones, y quejas, distribuidas de la siguiente manera:

Archivo Correspondiente a Control de Comunicaciones:

CEDAC CÚCUTA														
CONTROL REGISTRO UNIDAD DE CORRESPONDENCIA														
INFORMACIÓN DE COMUNICACIÓN O DERECHO DE PETICIÓN														
Fecha del Comunicado	Nº Radicado	Tipo de Radicado Recibido / Enviado	Tipo de Comunicación	Medio de Recibido o Enviado del Documento	Remitido o Enviado por:	Dependencia / Que Produce el Documento	Entidad Remitente	Asunto	¿Es trasladado por competencia de otra entidad? De ser así, ¿a qué entidad?	Dependencia a Direccionar	Folios	Firma	Dependencia	N/A
10/09/2024	619	Recibido	Facturas	Correo electronico	CLARO	Entidad Externa	N/A	FACTURA N° 3-291909079	NO	DEPENDENCIA TÉCNICA Y OPERATIVA EC	1	CLARO	Entidad Externa	
10/09/2024	620	Recibido	Facturas	Correo electronico	CLARO	Entidad Externa	N/A	FACTURA N° 3-291890721	NO	DEPENDENCIA DE CONTABILIDAD	1	CLARO	Entidad Externa	
10/09/2024	621	Recibido	Facturas	Correo electronico	TRUST	Entidad Externa	N/A	FACTURA N° FEV 1111	NO	DEPENDENCIA DE CONTABILIDAD	1	TRUST	Entidad Externa	
10/09/2024	622	Recibido	Facturas	Correo electronico	CERRAJERIA EL MAGO	Entidad Externa	N/A	FACTURA N° FE-415	NO	DEPENDENCIA DE CONTABILIDAD	1	CERRAJERIA EL MAGO	Entidad Externa	
11/09/2024	623	Recibido	Facturas	Correo electronico	ESTACIÓN DE SERVICIO EL CAMIONERO	Entidad Externa	N/A	FACTURA N° CD-42613	NO	DEPENDENCIA DE CONTABILIDAD	1	EDS EL CAMIONERO	Entidad Externa	
11/09/2024	624	Recibido	Facturas	Correo electronico	CORPORACION COLOMBIANA DE APOYO	Entidad Externa	N/A	FACTURA N° FVE 6195	NO	DEPENDENCIA DE CONTABILIDAD	1	CORPORACION COLOMBIANA DE APOYO	Entidad Externa	
11/09/2024	625	Recibido	Propuestas	Físico	DESIDERIO SAMBRANO	Entidad Externa	N/A	PROCESO DE CONVOCATORIA PREV 089	NO	GERENCIA	2	DESIDERIO SAMBRANO DELGADO	Entidad Externa	

Grafica correspondientes al control de comunicaciones:



## MEDIO DE RECEPCIÓN

El medio de recepción de las solicitudes PQRSD, actualmente se articula a través de la ventanilla única, ubicada en las instalaciones del CEDAC, para poder brindar una atención clara, eficiente y oportuna.

## CONCLUSIONES

El personal de la entidad trabaja cada día en pro de la mejora continua, teniendo en cuenta la aplicación de los procesos derivados del procedimiento para radicación de documentos.

Frente a la calidad de la atención a cada una de las comunicaciones tanto enviadas como recibidas, son atendidas durante los tiempos de ley.

Para el cierre de año, se informa que todas las comunicaciones tanto enviadas como recibidas fueron procesadas de forma exitosa, incluyendo las solicitudes o PQRSD, reportando el 100% de cumplimiento en atención a dichas solicitudes.

## RECOMENDACIONES

Se recomienda implementar y socializar una encuesta virtual de satisfacción del usuario, con el fin de medir la percepción sobre la calidad y oportunidad de la respuesta, así como recopilar las recomendaciones de los ciudadanos.

Se sugiere continuar fortaleciendo a los funcionarios, tanto al personal de planta como a los contratistas, en el conocimiento de las normas que regulan las PQRSD, los riesgos jurídicos asociados a no responder dentro de los términos establecidos por la ley y las implicaciones legales derivadas del incumplimiento de estas disposiciones.

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 por lo que se firma:

**MAIRA ALEJANDRA LOPEZ TARAZONA**  
**GERENTE**  
CENTRO DE DIAGNOSTICO AUTOMOTOR DE CUCUTA

Proyectado y Elaborado por: JENNY PAOLA MENDOZA SOLANO