

CENTRO DE DIAGNÓSTICO AUTOMOTOR DE PALMIRA LTDA.

**INFORME DE SEGUIMIENTO PQRSDA SEGUNDO SEMESTRE
2025**

OFICINA DE CONTROL INTERNO DICIEMBRE 31 2025

INTRODUCCIÓN

La Oficina de Control Interno del Centro de Diagnóstico Automotor de Palmira Ltda., en cumplimiento de la normativa vigente y en especial de lo establecido en el artículo 11 de la Ley 1712 de 2014 - Ley de Transparencia y del Derecho de Acceso a la Información Pública Nacional -, así como en concordancia con los lineamientos del Modelo Estándar de Control Interno (MECI) y el Modelo Integrado de Planeación y Gestión (MIPG), tiene entre sus funciones la evaluación independiente y el seguimiento permanente a los procesos relacionados con la atención a la ciudadanía.

En desarrollo de su rol de evaluación y aseguramiento, la Oficina de Control Interno debe verificar que las peticiones, quejas, reclamos, sugerencias y felicitaciones (PQRSF) presentadas por los ciudadanos sean recibidas, tramitadas y resueltas de manera oportuna, eficaz y conforme a la normatividad vigente, garantizando el cumplimiento de los principios de transparencia, legalidad, eficiencia y mejora continua que rigen la gestión pública.

De igual forma, en cumplimiento del componente de **Evaluación Independiente del MECI** y de la **Dimensión de Control Interno del MIPG**, la Oficina de Control Interno rinde informes periódicos a la Alta Dirección sobre los resultados del seguimiento realizado, con el propósito de aportar a la toma de decisiones, fortalecer los controles existentes y promover acciones de mejora en los procesos evaluados.

En este contexto, se presenta el informe de seguimiento y evaluación a la gestión de los derechos de petición, quejas y reclamos formulados por la ciudadanía ante el Centro de Diagnóstico Automotor de Palmira Ltda., correspondiente al segundo semestre del año 2025, como parte del Plan Anual de Auditoría y del ejercicio de control y evaluación de la gestión institucional.

Las PQRSF constituyen una fuente esencial de información para identificar riesgos, debilidades en la prestación del servicio y oportunidades de mejora, permitiendo evaluar el desempeño institucional desde la percepción del usuario. En este sentido, los resultados del presente informe contribuyen al fortalecimiento del Sistema de Control Interno, al mejoramiento de la calidad del servicio y al cumplimiento de los objetivos institucionales, en armonía con los principios del MIPG.

El seguimiento y la evaluación se efectuaron con base en la información suministrada por el proceso de Gerencia, las respuestas emitidas a los ciudadanos y los reportes elaborados por el responsable del servicio al cliente, correspondientes al periodo comprendido entre el 1 de julio y el 31 de diciembre de 2025. El análisis se orientó a verificar el cumplimiento de los términos legales de respuesta, la calidad y coherencia de las mismas, la aplicación de los procedimientos internos y la efectividad de los controles establecidos.

Como resultado de este ejercicio de auditoría interna, se formulan observaciones y recomendaciones dirigidas a la Alta Dirección y a los responsables de los procesos, encaminadas a fortalecer la gestión, mitigar riesgos, mejorar los controles y promover el mejoramiento continuo de la entidad, en concordancia con los principios de autocontrol, autorregulación y autogestión.

Objetivo

Analizar y garantizar la adecuada gestión, oportunidad y trazabilidad de las Peticiones, Quejas, Reclamos y Sugerencias (PQRS) recibidas en el Centro de Diagnóstico Automotor de Palmira Ltda. a través de los diversos canales de atención durante el segundo semestre del año 2025, cumpliendo con la normativa legal vigente.

- Supervisar la radicación mensual de las PQRS, evaluando tanto las respuestas realizadas dentro de los plazos establecidos como aquellas fuera de términos.

- Comprobar que las respuestas emitidas cumplan con lo dispuesto en la Ley 1755 de 2015 y el Procedimiento de Quejas, Reclamos, Apelaciones y Sugerencias (P-AC-02).

Generalidades Marco Jurídico:

El presente informe se desarrolla conforme a lo exigido con la normatividad relacionada en el siguiente cuadro:

Norma	Descripción
Constitución Política	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. El legislador podrá reglamentar su ejercicio ante organizaciones privadas para garantizar los derechos fundamentales. 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 1437 de 2011 Artículo 76.	Oficina de quejas, sugerencias y reclamos. En toda entidad pública, deberá existir por lo menos una dependencia encargada de recibir, tramitar y resolver las quejas, sugerencias y reclamos que los ciudadanos formulen, y que se relacionen con el cumplimiento de la misión de la entidad. 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. En la página web principal de toda entidad pública deberá existir un link de quejas, sugerencias y reclamos de fácil acceso para que los ciudadanos realicen sus comentarios. Todas las entidades públicas deberán contar con un espacio en su página web principal para que los ciudadanos presenten quejas y denuncias de los actos de corrupción realizados por funcionarios de la entidad, y de los cuales tengan conocimiento, así como sugerencias que permitan realizar modificaciones a la manera como se presta el servicio público.
Circular Externa No. 001 de 2011 del Consejo Asesor del Gobierno Nacional en Materia de Control Interno de las Entidades.	"Orientaciones para el seguimiento a la atención adecuada de los Derechos de Petición".
Ley 1755 de 2015 por medio de la cual se regula el Derecho Fundamental.	"Artículo 14...Salvo norma legal especial y so pena de sanción disciplinaria, toda petición deberá resolverse 1. dentro de los quince (15) días siguientes a su recepción. Estará sometida a término especial la resolución de las siguientes peticiones: Las peticiones de documentos y de información deberán resolverse dentro de los diez (10) días siguientes a su recepción. Si en ese lapso no se ha dado respuesta al petionario, se entenderá, para todos los efectos legales, que la respectiva solicitud ha sido aceptada y, por consiguiente, la administración ya no podrá negar la entrega de dichos documentos al

Nit 800.123.366-0

Calle 47 No. 35-91

Cel. 3207889095 - 3108032455

cdapalmira@gmail.com - www.cdap.com.co

	petionario, y como consecuencia las copias se entregarán dentro de los tres (3) días siguientes. 2. Las peticiones mediante las cuales se eleva una consulta a las autoridades en relación con las materias a su cargo deberán resolverse dentro de los treinta (30) días siguientes a su recepción...
Procedimiento de Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencia, Denuncias y Apelaciones. PQRSDA.	El Procedimiento inicia con la radicación de las PQRSDA y finaliza con el envío de respuesta al petionario y el seguimiento de las PQRSDA radicadas.

Desarrollo del Informe

Se llevará a cabo un análisis del marco normativo y las disposiciones relacionadas con las PQRSDA de la entidad, tomando en cuenta el formato utilizado para la radicación de comunicaciones oficiales recibidas a través de la ventanilla única, además de los correos electrónicos autorizados por la entidad para este fin. Este estudio abarcará el segundo semestre de 2025, correspondiente al periodo comprendido entre el 1 de julio y el 31 de diciembre de dicho año.

CANAL	MECANISMOS	HORARIO DE ATENCIÓN
a. Ventanilla Única	Atención presencial (Comunicación escrita)	Calle 47 No.35-91 Lunes a viernes de 8:00 a.m. a 5:00 p.m. Jornada Continua Sábado de 8:00 a 12:00 p.m.
b. Buzón de Sugerencias	Punto de atención al usuario	
c. Líneas de Atención telefónicas	Línea celular: 3207889095 3108032455	Lunes a viernes de 8:00 a.m. a 5:00 p.m. Jornada Continua Sábado de 8:00 a 12:00 p.m.
d. Atención virtual	Aplicativo Página Web Link PQRSDA https://www.cdap.com.co/pqrsda	Jornada Continua
	Correo Electrónico Institucional cdapalmira@gmail.com	
	Correo electrónico notificaciones judiciales cdapfinanciera@gmail.com (Cámara de Comercio)	
e. Servicio al Ciudadano Redes Sociales	Sitio web: https://www.cdap.com.co	Jornada Continua.
	Tiktok: Cdapalmira	
	Instagram: Cdapalmira	
	Facebook: CDA Palmira	

Análisis del Segundo Semestre de la Vigencia 2025.

Este informe se ha desarrollado a partir de la información suministrada por la Asistente de Gerencia, quien se encarga de registrar los datos enviados a la entidad a través de la Ventanilla Única, correos electrónicos y los requerimientos gestionados mediante la Página Web oficial.

Adicionalmente, se obtuvo información de la Auxiliar de Atención al Cliente, responsable de gestionar quejas, reclamos, apelaciones, sugerencias y felicitaciones provenientes de clientes y otros actores interesados. Este proceso busca garantizar imparcialidad y transparencia en la prestación del servicio de Revisión Técnico-Mecánica y Emisiones Contaminantes del Centro de Diagnóstico Automotor de Palmira Ltda.

Toda la información recopilada es documentada y enviada a las áreas o dependencias respectivas para su trámite y resolución dentro de los plazos estipulados por la normativa vigente.

TABLA N°1 SOLICITUDES RADICADAS EN EL SEGUNDO SEMESTRE

PERIODO	TOTAL II SEMESTRE 2025
JULIO	6
AGOSTO	1
SEPTIEMBRE	2
OCTUBRE	2
NOVIEMBRE	3
DICIEMBRE	5
TOTAL	19

En el segundo semestre de 2025, se contabilizó un total de diecinueve (19) PQRSDA registradas en la entidad, con el mayor número de solicitudes y peticiones concentradas en el mes de julio.

El análisis de los canales utilizados para recibir las PQRSDA durante este periodo evidencia que el correo electrónico fue el medio más empleado, concentrando la totalidad de los requerimientos (19) y representando el 100% del total. En contraste, tanto la Ventanilla Única como la Página WEB fueron los canales menos utilizados por los ciudadanos para gestionar este tipo de solicitudes.

Clasificación de PQRSDA Recibidas Según Su Naturaleza

Durante el segundo semestre de 2025, se evaluaron las 19 solicitudes presentadas, organizándolas según su naturaleza. Este análisis facilita la identificación de los tiempos de respuesta y permite establecer prioridades basadas en las respuestas emitidas.

TABLA No. 2 RESUMEN DE PQRSDA POR ASUNTO SEGUNDO SEMESTRE 2025

CLASIFICACIÓN	JULIO	AGOSTO	SEPTIEMBRE	OCTUBRE	NOVIEMBRE	DICIEMBRE	TOTAL
DERECHO DE PETICIÓN	1	1	0	0	0	0	2
QUEJA Y RECLAMOS	0	0	0	0	0	0	0
SOLICITUDES Y PETICIONES	5	0	2	2	3	5	17
APELACIONES	0	0	0	0	0	0	0
TUTELAS	0	0	0	0	0	0	0
DENUNCIAS	0	0	0	0	0	0	0
FELICITACIONES	0	0	0	0	0	0	0
TOTAL	6	1	2	2	3	3	19

De acuerdo con la información presentada en la tabla No. 2, el 89,47% de las solicitudes (19 registros) corresponde a trámites y peticiones administrativas, tales como la radicación de facturas, informes de supervisión, requerimientos de información, invitaciones y respuestas a solicitudes. Por otro lado, el 10,53% (2 registros) está vinculado a Derechos de Petición.

Durante el proceso de seguimiento y control realizado, se evidenció que la totalidad de las solicitudes atendidas (19 registros) fueron revisadas y clasificadas de acuerdo con su naturaleza. Posteriormente, estas solicitudes se remitieron al área correspondiente para su gestión o resolución.

Además, los Derechos de Petición recibidos en el segundo semestre de 2025 fueron tramitados de manera adecuada. Actualmente, todos cuentan con un estado de cerrado, lo que confirma que se entregaron respuestas oportunas a los ciudadanos.

TABLA N°.3 PQRSDA POR ESTADO DE TRAMITE SEGUNDO SEMESTRE 2025

FECHA RADICACIÓN	TIPO DE PQRSDA	ESTADO DE LA PQRSDA		RESPUESTA	
		CERRADAS	PENDIENTES	EXTEMPORANEAS	EN TÉRMINO
2/07/2025	Derecho de petición	X			23/07/2025
21/08/2025	Derecho de petición	X			25/08/2025

En el marco del proceso de Atención al Cliente, que abarca la gestión de quejas y apelaciones presentadas por los usuarios o partes interesadas respecto al servicio de Revisión Técnico-Mecánica y Emisiones Contaminantes ofrecido por el Centro de Diagnóstico Automotor de Palmira Ltda., se cuenta con el Comité de Quejas y Apelaciones, establecido mediante la Resolución Reglamentaria No. 300-02-03-002 del 21 de mayo de 2016. A continuación, se detallan los puntos evaluados por este comité:

1. Validación del cumplimiento en la elaboración de las actas correspondientes a las quejas y apelaciones, cuya generación está prevista de manera mensual. Durante el segundo semestre del año, no se registró ninguna queja o apelación relacionada con la prestación del servicio.

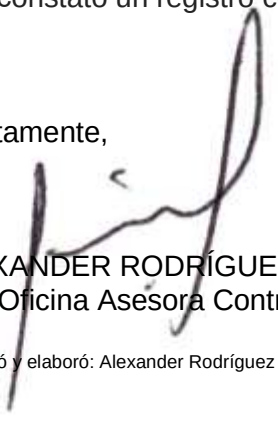
2. Verificación del cumplimiento en la aplicación de encuestas de satisfacción al cliente. Este ejercicio se llevó a cabo en el segundo semestre del año 2025 (julio a diciembre) mediante un formato presencial. Los resultados obtenidos han permitido captar directamente la percepción de los clientes o usuarios que interactúan con nuestra entidad, identificando tanto los avances logrados como las áreas susceptibles de mejora para fortalecer la calidad del servicio.

Este informe se configura como una herramienta fundamental para promover una gestión más transparente, eficiente y centrada en las personas. De igual forma, fortalece los compromisos institucionales asociados con la transparencia, la participación ciudadana y el enfoque constante en la mejora continua.

Conclusiones

- Las PQRSDA son tramitadas y respondidas dentro de los plazos establecidos por la normativa vigente.
- Se presta especial atención al cumplimiento oportuno de los Derechos de Petición.
- Las solicitudes y requerimientos asociados a las funciones de la entidad son remitidos a las áreas correspondientes para su respectiva gestión administrativa.
- Se elaboran las actas pertinentes durante las reuniones del comité de quejas y apelaciones.
- Se constató un registro correcto y adecuado de las encuestas de satisfacción del cliente.

Atentamente,



ALEXANDER RODRÍGUEZ PALTA
Jefe Oficina Asesora Control Interno

Proyectó y elaboró: Alexander Rodríguez Palta. Jefe Control Interno