

CENTRO DE DIAGNÓSTICO AUTOMOTOR DE PALMIRA LTDA.

INFORME DE SEGUIMIENTO PQRSDA PRIMER SEMESTRE 2025

**OFICINA DE CONTROL INTERNO
JULIO 2025**

INTRODUCCIÓN

La Oficina de Control Interno del Centro de Diagnóstico Automotor de Palmira Ltda., en cumplimiento de la normativa vigente, especialmente lo dispuesto en el artículo 11 de la Ley 1712 de 2014, Ley de Transparencia y Derecho de Acceso a la Información Pública Nacional, tiene entre sus responsabilidades garantizar el monitoreo adecuado de las funciones relacionadas con la atención ciudadana. En este sentido, la Oficina de Control Interno debe supervisar que se reciban, tramiten y resuelvan las quejas, sugerencias y reclamos presentados por los ciudadanos dentro del marco de la misión de la entidad.

Asimismo, debe asegurarse de que la atención brindada cumpla con las normas legales vigentes, rindiendo informes semestrales a la administración de la entidad sobre estos aspectos, con el objetivo de fortalecer los principios de transparencia, eficacia y prontitud en las actuaciones administrativas. En esta ocasión, se presenta el informe de seguimiento y evaluación correspondiente a la atención de derechos de petición, quejas y reclamos formulados por la ciudadanía ante el Centro de Diagnóstico Automotor de Palmira Ltda. durante el primer semestre del año 2025.

Cabe destacar que las peticiones, quejas, reclamos, sugerencias y felicitaciones constituyen herramientas clave para conocer la percepción de los usuarios respecto a la calidad del servicio recibido. Estos insumos resultan fundamentales para contribuir al fortalecimiento del Sistema de Control Interno y promover el mejoramiento continuo mediante la identificación de oportunidades de mejora derivadas de las observaciones y recomendaciones contenidas en el presente informe.

El seguimiento y evaluación realizados se fundamentaron en la información proporcionada sobre las respuestas emitidas a los ciudadanos en el marco del proceso de Gerencia, así como en los reportes preparados por el responsable del servicio al cliente durante el periodo comprendido entre el 1 de enero y el 30 de junio de 2025. El análisis tuvo como propósito determinar el cumplimiento en términos de oportunidad y calidad de las respuestas, además de emitir las recomendaciones correspondientes a la Alta Dirección y a los responsables de los procesos. De esta manera, se busca aportar al mejoramiento continuo de la entidad.

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 primer 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 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

Analizaremos el marco normativo y las disposiciones referentes a las PQRSDA de la entidad, considerando el formato empleado para la radicación de comunicaciones oficiales

recibido a través de la ventanilla única, así como los correos electrónicos habilitados por la entidad para este propósito. Este análisis abarcará el primer semestre de 2025, correspondiente al periodo del 1 de enero al 30 de junio de esa vigencia.

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.
b. Buzón de Sugerencias	Punto de atención al usuario	Jornada Continua Sábado de 8:00 a 12:00 p.m.
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 PRIMER SEMESTRE VIGENCIA 2025

Este informe ha sido elaborado tomando como base la información proporcionada por la Asistente de Gerencia, quien registra los datos enviados a la entidad a través de la Ventanilla Única, correos electrónicos y los requerimientos gestionados mediante la Página Web oficial.

Asimismo, se solicitó información a la Auxiliar de Atención al Cliente, encargada de atender quejas, reclamos, apelaciones, sugerencias y felicitaciones provenientes de clientes y partes interesadas. Esto se hace con el objetivo de asegurar 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 registrada y remitida a las correspondientes áreas o dependencias para su trámite y respuesta dentro de los plazos establecidos por la normativa vigente.

TABLA N°1 SOLICITUDES RADICADAS EN EL PRIMER SEMESTRE

PERIODO	TOTAL I SEMESTRE 2025
ENERO	7
FEBRERO	2
MARZO	13
ABRIL	12
MAYO	6
JUNIO	5
TOTAL	45

Durante el primer semestre de 2025, se registraron un total de cuarenta y cinco (45) PQRSDA en la entidad, con una mayor concentración de solicitudes y peticiones en el mes de marzo.

El análisis de los canales utilizados para la radicación de PQRSDA en este periodo señala que el correo electrónico fue el medio predominante, canalizando la totalidad de los requerimientos (45), lo que equivale al 100%. Contrario a esto, tanto la Ventanilla Única como la Página WEB fueron los canales menos empleados por los ciudadanos para realizar este tipo de solicitudes.

PQRSDA RECIBIDAS SEGÚN SU NATURALEZA

Se analizan las 45 solicitudes recibidas durante el primer semestre de 2025, clasificándolas según la naturaleza de cada una. Esto permite identificar los tiempos de respuesta y establecer las prioridades reflejadas en las respuestas otorgadas.

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

CLASIFICACIÓN	ENERO	FEBRERO	MARZO	ABRIL	MAYO	JUNIO	TOTAL
DERECHO DE PETICIÓN	0	0	3	0	0	0	3
QUEJA Y RECLAMOS	1	0	0	0	0	0	1
SOLICITUDES Y PETICIONES	6	2	10	12	6	5	41
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	7	2	13	12	6	0	45

Como se observa en la tabla No. 2, el 91,11% de las solicitudes (45 registros) corresponde a trámites y peticiones de carácter administrativo, como la radicación de facturas, informes de supervisión, solicitudes de propuestas, invitaciones y respuestas a solicitudes. El 6,67% (3 registros) está relacionado con Derechos de Petición, mientras que el 2,22% (1 registro) corresponde a quejas y reclamos.

En el seguimiento y control realizados, se identificó que el 91,11% de las solicitudes atendidas, representadas por 41 unidades, son revisadas y clasificadas según su naturaleza. Estas son notificadas al área correspondiente para su gestión o resolución, mientras que otras son archivadas según proceda.

Asimismo, los Derechos de Petición y la queja recibidos durante el primer semestre de 2025 fueron atendidos adecuadamente y ya cuentan con el estado de cerrado, lo que confirma que se brindó respuesta oportuna al ciudadano.

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

FECHA RADICACIÓN	TIPO DE PQRSDA	ESTADO DE LA PQRSDA		RESPUESTA	
		CERRADAS	PENDIENTES	EXTEMPORANEAS	EN TÉRMINO
7/01/2025	Queja	X			17/01/2025
28/02/2025	Derecho de petición	X			3/03/2025
5/03/2025	Derecho de petición	X			11/03/2025
6/03/2025	Derecho de petición	X			10/03/2025

En el marco del proceso de Atención al Cliente, que incluye la gestión de apelaciones y quejas presentadas por los clientes o partes interesadas relacionadas con el 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. Este comité ha sido evaluado en los siguientes aspectos:

1. Verificación del cumplimiento en la elaboración de actas sobre las quejas y apelaciones, las cuales deben ser generadas mensualmente.
2. Revisión del cumplimiento en la aplicación de encuestas de satisfacción del cliente. La medición correspondiente se llevó a cabo durante el primer semestre del año 2025 (de enero a junio) mediante un formato presencial. Los resultados obtenidos reflejan la percepción directa de los clientes o usuarios que interactúan con nuestra entidad y facilitan la identificación de avances, así como áreas de oportunidad para fortalecer la calidad del servicio.

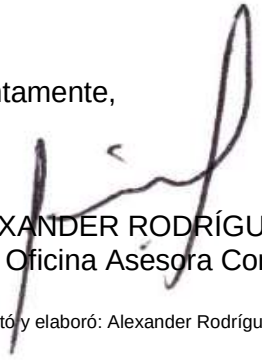
La información contenida en este informe constituye una herramienta fundamental para fomentar una gestión pública más transparente, eficiente y orientada a las personas. Además, contribuye a los compromisos institucionales en términos de transparencia, participación ciudadana y mejora continua.

CONCLUSIONES

- Se evidencia que las PQRSDA son respondidas dentro de los plazos definidos por la normativa vigente.
- Se da prioridad a la respuesta de los Derechos de Petición y las Quejas.

- Las solicitudes y peticiones que llegan y forman parte de las funciones de la entidad son canalizadas hacia las áreas responsables para su respectivo trámite administrativo.
- Se llevan a cabo las actas correspondientes del comité de quejas y apelaciones.
- Se constató el adecuado diligenciamiento 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