



DIAGNOSTICENTRO S.A.S.
Experiencia que lo respalda en su ruta

Pereira, julio 12 de 2019

Doctor
JORGE EDILBERTO HERNÁNDEZ NIETO
Gerente
CENTRO DE DIAGNOSTICO AUTOMOTOR DE RISARALDA S.A.S.
Ciudad

ASUNTO: INFORME QUEJAS, SUGERENCIAS Y RECLAMOS

Diagnostico Centro
RECIBIDO POR: LIANA S.
HORA: 3:15 P.M.
FECHA: 12 JUL 2019
PASAA: GERENTE
N° DE FOLIOS: UNO (1)
N° RAONCADO: 6712

Atento Saludo.

Acatando lo dispuesto en la Ley 1474 de 2011 en su artículo 76, presento a Usted el siguiente informe para ser publicado en la página web de la entidad el 12 de julio de 2019:

Durante lo corrido de la vigencia 2019, se han registrado en el control de Peticiones, Quejas, Reclamos y Apelaciones, en la pública para su consulta, 22 comunicaciones de parte de los usuarios hacia la entidad, referentes todas a la atención y prestación del servicio de RTM.

Todas las comunicaciones tienen la correspondiente respuesta, a excepción de las que aún les está corriendo el término.

Al hacer el análisis del contenido de las PQR, se evidencia lo repetitivo de tres temas:

1. Mala atención al usuario por parte de los funcionarios de caja, de entrega de certificados y de algunos inspectores.
2. Equivocaciones en la revisión de la documentación de los vehículos a inspeccionar, lo cual le acarrea al cliente gastos innecesarios.
3. Daño a los vehículos inspeccionados.

Ante esto, la gerencia ha ordenado tomar acciones como:

- Capacitación en atención al usuario para los funcionarios de caja y entrega de certificados
- Apoyo de psicología por parte de la ARL para dichos funcionarios
- Revisión y actualización del procedimiento de RTM, en su parte de recepción del vehículo y de la documentación.
- Llamado de atención a los encargados de la recepción del vehículo y de la documentación.

Se espera una disminución de las quejas y reclamos para el segundo semestre del año.

Cordialmente,


BEATRIZ ELENA NAVARRO VILLA
Asesora de Control Interno y Calidad