



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

Pereira, enero 31 de 2020

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

ASUNTO: INFORME QUEJAS, SUGERENCIAS Y RECLAMOS

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:

Durante el segundo semestre de la vigencia 2019, se registraron en el control de Peticiones, Quejas, Reclamos y Apelaciones, en la pública para su consulta, 16 comunicaciones de parte de los usuarios hacia la entidad, referentes un (1) al servicio de venta de SOAT y el resto a la atención y prestación del servicio de RTM.

Todas las comunicaciones tienen la correspondiente respuesta.

Al hacer el análisis del contenido de las PQR, se evidencia lo repetitivo del tema "daño a los vehículos inspeccionados".

Se destaca el mejoramiento con respecto a las quejas sobre la atención en las cajas y puntos de entrega de certificados producto de las acciones tomadas por la gerencia como la 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

También se resalta la disminución de PQRA, ya que el semestre anterior se presentaron 22.

Se recomienda intensificar acciones para que los daños en los vehículos del cliente disminuyan.

Cordialmente,


BEATRIZ ELENA NAVARRO VILLA
Asesora de Control Interno y Calidad