



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

**Diagnostico centro sas**

RI: 137

FECHA: 1 Agosto 2022

PARA: Gerente

DE: Control interno

Nº DE FOLIOS: 2

Pereira, julio 15 de 2022

Doctor  
SERGIO ANDRES MONCADA GALVIS  
Gerente  
CENTRO DE DIAGNOSTICO AUTOMOTOR DE RISARALDA S.A.S.  
Ciudad

**Asunto: Informe quejas, sugerencias y reclamos semestre enero – junio de 2022**

Cordial saludo.

Dando cumplimiento al Plan Anual de la Oficina de Control Interno y a los Informes de Ley, me permito presentar el siguiente informe sobre las PQRA tramitadas durante el primer semestre de la vigencia 2022.

Al revisar la matriz de Seguimiento a trámite PQRA se observa:

➤ **Total de PQRA radicadas**

Se han radicado un total 10 comunicaciones del cliente, las cuales fueron direccionadas así:

Área	Cant.	Part.
Dirección Financiera	5	50%
Dirección Técnica CDA	5	50%

➤ **Clasificación de PQR**

Tipo	Cant.	Part.	Definición
Queja	4	40%	Expresión de insatisfacción, relacionada con las actividades de alguno de sus procesos, para la que se espera una respuesta
Petición	5	50%	Solicitud realizada por cualquier persona ante la entidad
Felicitaciones + Petición (1)	1	10%	Reconocimiento del cliente donde manifiesta su satisfacción por el servicio recibido

(1) El cliente diligenció en un solo formato, las felicitaciones por el excelente servicio recibido y petición para que se instale nuevamente una greca de café



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

➤ **Oportunidad de respuesta**

Oportunidad	Cant.	Part.
Dentro del término	8	80%
Posterior al término <sup>(1)</sup>	2	20%
Término vigente	0	

*(1) El término para dar respuesta venció el 04 de abril y la respuesta se radicó el 05 y 06 de abril 2022*

➤ **Acciones correctivas o de mejora implementadas**

Por parte de la Dirección Financiera, se llevó a cabo una acción correctiva.

De otro lado, la Dirección Técnica planteó dos acciones de mejora en atención a las quejas.

La primera acción de mejora busca corregir la situación generada en relación con el despacho y revisión de los vehículos de acuerdo a la orden de llegada y la segunda acción se orienta a que en pre-revisión y en el área de caja se verifique los documentos previamente a la revisión.

**RECOMENDACIONES:**

1. Llevar a cabo capacitación sobre el procedimiento de PQRs, dirigida a los funcionarios involucrados en el proceso, con el fin de evaluar y/o fortalecer los puntos del control diseñados.

Cordialmente,

  
**YENIT MONTOYA CÓRDOBA**  
Asesora de Control Interno y Calidad