



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

Pereira, enero 13 de 2023

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

Asunto: Informe quejas, sugerencias y reclamos semestre julio - diciembre de 2022

Cordial saludo.

Dando cumpliendo 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 segundo semestre de la vigencia 2022.

Al revisar la matriz de "Seguimiento a trámite PQRA" adoptada por el Sistema de calidad se observa:

➤ **Total de PQRA radicadas**

Se radicaron un total 15 reclamaciones de clientes, las cuales fueron direccionadas así:

Área	Cantidad 1 ^{er} Sem.	Cantidad 2 ^o Sem.	Total	Participación
Dirección Financiera	5	0	5	33%
Dirección Técnica CDA	5	3	8	53%
Estación de Servicio	0	1	1	7%
Secretaria Gerencia (En calidad de supervisora)	0	1	1	7%
TOTAL	10	5	15	100%

Fuente: Matriz de Seguimiento a trámite PQRA – última PQR radicada noviembre 18 de 2022

Av. de las Américas No. 19 – 50
PBX +57 (6) 311 6899
Pereira – Risaralda - Colombia
gerencia@diagnosticentrorda.com
www.diagnosticentrorda.com



➤ **Clasificación de tipo de PQR**

Tipo	Cant. 2022	Part. %	Definición
Queja	9	60%	Expresión de insatisfacción, relacionada con las actividades de alguno de sus procesos, para la que se espera una respuesta
Petición	5	33%	Solicitud realizada por cualquier persona ante la entidad
Felicitaciones	1	7%	Reconocimiento del cliente donde manifiesta su satisfacción por el servicio recibido
Total	15	100%	

Fuente: Matriz de Seguimiento a trámite PQRA – última PQR radicada noviembre 18 de 2022

➤ **Oportunidad de respuesta**

Oportunidad	Cant. 2022	Part.
Dentro del término	8	53%
Posterior al término	6	40%
Sin información disponible ⁽¹⁾	1	7%

Fuente: Matriz de Seguimiento a trámite PQRA – última PQR radicada noviembre 18 de 2022

(1) En la Matriz no se encuentra diligenciada la información

➤ **Acciones correctivas o de mejora implementadas**

Al analizar la información registrada en la matriz de “Seguimiento a trámite PQRA”, se puede evidenciar que al cierre de la vigencia no se han establecido, para todas las reclamaciones, las acciones correctivas o de mejora tendientes a corregir las causas que generaron dichas reclamaciones, como lo establece el procedimiento adoptado por el Sistema de Gestión de Calidad

CONCLUSIONES:

Del análisis de la información registrada en la matriz de “Seguimiento a trámite de PQRA”, la cual hace parte del procedimiento adoptado por Calidad se puede concluir:

- ✓ Que el nivel de satisfacción de los usuarios de Diagnostico S.A.S es bueno, ya que el número de reclamaciones es bajo comparado con el número de clientes que



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

recibe diariamente tanto en la Estación de combustible cómo en el área de Revisión Técnico-mecánica

- ✓ El mayor número de reclamaciones están en el Dirección Técnica del CDA, sin embargo, se observa que para el segundo semestre de 2022 hubo una disminución de las mismas.

Esta situación también es semejante para la generalidad de las reclamaciones recibidas en el segundo semestre, donde se pasaron de recibir 10 PQR en el periodo enero – junio a 5 PQR en el periodo julio-diciembre de 2022

- ✓ Se evidencia debilidad en cuanto a la oportunidad en la respuesta y en cuanto a plantear las acciones correctivas o de mejora por parte algunos de los líderes de procesos

RECOMENDACIONES:

1. Elaborar comunicado interno por parte de la Gerencia enfatizando en la obligación de dar respuesta oportuna a la PQR y de cumplir con el procedimiento establecido en el Sistema de Calidad.
2. Elaborar comunicado interno por parte de la Asesoría de Control Interno con el detalle de las observaciones encontradas en el análisis de la matriz de “Seguimiento a Trámite PQR”, con el fin de que se lleven a cabo las respectivas correcciones.

Cordialmente,

YENIT MONTOYA CORDOBA
Asesora de Control Interno y Calidad

Copia: Líderes de procesos