

diagnosticentro

CDA Y ESTACIÓN DE SERVICIO

COMUNICADO INTERNO

PARA: Doctora Edna Margarita Jaramillo Correa
Gerente

DE: Asesora de Control Interno

FECHA: 29 de julio de 2025

ASUNTO: Informe PQRA semestre enero – junio de 2025

Cordial saludo.

En cumplimiento de lo establecido por la Ley 1474 de 2011, y como parte de las funciones de vigilancia y seguimiento de los mecanismos de atención al ciudadano, se presenta el informe semestral de Peticiones, Quejas y Reclamos (PQR) correspondiente al primer semestre de 2025. Este documento refleja el comportamiento de los canales de atención y la percepción del servicio prestado por el CDA público durante el periodo evaluado.

Resultados del semestre

- Peticiones: 0
- Quejas: 0
- Reclamos: 0
- Felicitaciones: 1
- Solicitudes que fueron trasladadas a otra entidad: 0
- Solicitudes en las que se negó acceso a la información: 0

Durante el semestre, no se registraron peticiones, quejas ni reclamos a través de los canales oficiales. Se recibió una (1) manifestación de felicitación por parte de un cliente, destacando lo agradable de los espacios del CDA.

Análisis y seguimiento

- La ausencia de quejas o reclamos puede interpretarse como una señal positiva del funcionamiento del servicio, lo que también se percibe en la calificación recibida en las encuestas de satisfacción que aplica la Dirección Operativa a sus clientes.



Av. de las Américas No. 19 – 50
PBX +57 (606) 311 6100 + 57 311 6323193
Pereira – Risaralda - Colombia



gerencia@diagnosticentrorda.com
www.diagnosticentrorda.com
[@diagnosticentrosas](https://www.facebook.com/diagnosticentrosas)



diagnostic[✓]centro

CDA Y ESTACIÓN DE SERVICIO

- La felicitación recibida representa una oportunidad para reconocer las buenas prácticas y fortalecer la cultura de servicio al ciudadano.
- Se sugiere mantener campañas informativas sobre los canales de atención PQR para garantizar que la ciudadanía esté debidamente informada sobre sus derechos a solicitar, manifestar inconformidades o reconocer el buen servicio.

Conclusión

El comportamiento del sistema PQR durante el semestre evidencia una gestión estable, con percepción positiva de parte de los usuarios. No obstante, se reitera la importancia de conservar y mejorar los mecanismos de escucha activa y atención al ciudadano como herramienta clave en el fortalecimiento institucional y la prevención de riesgos administrativos.

Cordialmente,


YELIT MONTOYA CÓRDOBA
Asesora de Control Interno



Av. de las Américas No. 19 – 50
PBX +57 (606) 311 6107 + 57 311 6323193
Pereira – Risaralda - Colombia



gerencia@diagnosticentrorda.com

www.diagnosticentrorda.com



[@diagnosticentrosas](https://www.instagram.com/diagnosticentrosas)