



CDA Y ESTACIÓN DE SERVICIO

COMUNICADO INTERNO

PARA: Doctora Edna Margarita Jaramillo Correa
Gerente

DE: Asesora de Control Interno

FECHA: 15 de enero de 2026

ASUNTO: Informe PQRA semestre julio - diciembre 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 segundo semestre de 2025.

Al realizar la verificación de la información registrada en la matriz de seguimiento al Trámite de PQR adoptada por el Sistema de Gestión se concluye:

- ✓ PQR tramitadas durante el semestre
 - Peticiones: 0
 - Quejas: 4
 - Reclamos: 0
 - Felicitaciones: 0
 - Solicitudes que fueron trasladadas a otra entidad: 0
 - Solicitudes en las que se negó acceso a la información: 0
- ✓ Durante el segundo semestre de 2025 se recibieron 4 PQR (todas clasificadas como Quejas) a través del Buzón de Sugerencias. Todas fueron trasladadas al proceso de Diagnóstico Automotor.
- ✓ Se evidenció cumplimiento en la radicación de respuestas dentro de los plazos establecidos, aunque se evidenció un caso donde la respuesta se emitió posterior a la fecha de vencimiento



personal
calificado



calidad
garantizada



garantía
de servicio



Av. de las Américas No. 19 – 50
PBX +57 (606) 311 6689 + 57 311 6323193

Pereira - Risaralda - Colombia

gerencia@diagnosticentrorda.com

www.diagnosticentrorda.com

@diagnosticentrosas



CDA Y ESTACIÓN DE SERVICIO

Recomendaciones:

Llevar a cabo actividades de reinserción y socialización sobre el procedimiento de Recepción y trámite de PQRA

Se recomienda implementar acciones correctivas y de mejora continua para garantizar mayor satisfacción y confianza en el servicio

Verificar la funcionalidad del botón de PQRA, en la página web de la entidad, y actualizar el formulario allí dispuesto.

Cordialmente,


YENIT MONTOYA CÓRDOBA
Asesora de Control Interno



Av. de las Américas No. 19 - 50
PBX +57 (606) 311 6600? + 57 311 6323193
Pereira - Risaralda - Colombia
gerencia@diagnosticentrorda.com
www.diagnosticentrorda.com
<https://www.facebook.com/@diagnosticentrosas>