



Rad #: 2025-800-199-2
Código TRD: 800.26.4/004

INFORME

**Seguimiento a la atención al ciudadano
Peticiones, quejas, sugerencias, reclamos, sugerencias,
denuncias y apelaciones - PQRSDA
En el Centro de Diagnóstico Automotor del Valle Ltda. –
CDAV
Periodo 2024**

**EQUIPO ELABORADOR:
Dirección de Control Interno**

**PAOLA ANDREA ZABALA
Jefe DCI**

**JOSÉ DAVID PARRA ORTÍZ
Profesional Universitario Grado 4 DCI**

**DIRIGIDO A:
DIANA CAROLINA REINA CARDONA
Gerente CDAV Ltda.**

**Distrito de Santiago de Cali
03 de febrero de 2025**



Contenido

1. OBJETIVO	3
2. ALCANCE	3
3. MARCO NORMATIVO	3
4. METODOLOGÍA.....	4
5. INFORME DE SEGUIMIENTO A LAS PQRSDA – AÑO 2024	4
5.1. Sedes atención y recepción de PQRSDA.....	4
5.2. Comportamiento de las PQRSDA por prestación del servicio.....	5
5.2.1. Consolidado mensual PQRSDA por tipo 2024 Vs 2023	5
5.2.2. Relación por tipo PQRSDA Vs Área o responsable 2024 (Comercial).....	6
5.2.3. Oportunidad para la atención de PQRSDAF.....	7
5.2.4. Comentarios positivos PQRSDA por tipo 2024 (Comercial)	8
6. OBSERVACIONES	8
7. CONCEPTO CONTROL INTERNO	8
8. FIRMA	8

Índice de ilustraciones

Ilustración 1. Sedes Presenciales CDAV Ltda.....	5
--	---

Índice de tablas

Tabla 1. Consolidado PQRSDA x tipo 2024 vs 2023	6
Tabla 2. Relación tipo PQRSDA Vs Área 2024.....	6
Tabla 3. Total, PQRSDAF por área responsable cerradas con tiempo promedio de respuesta 2024.....	7
Tabla 4. PQRSDA abiertas	7



1. OBJETIVO

Realizar seguimiento y análisis a la gestión realizada por el CDAV a las peticiones, quejas, reclamos, sugerencias, denuncias y apelaciones - PQRSDA registradas en el 2024 mediante los diferentes canales presenciales y/o virtuales dispuestos para ello.

2. ALCANCE

El presente informe tiene como alcance todas las áreas y servicios prestados por el CDAV, así como, al ciudadano y otros grupos de interés, con una cobertura de PQRSDA registradas entre el 01 de enero y el 31 de diciembre del 2024.

3. MARCO NORMATIVO

El marco normativo que sustenta la elaboración y seguimiento de las peticiones, quejas, reclamos, sugerencias, denuncias y apelaciones está basado en la siguientes leyes, decretos y normativas aplicables:

- 3.1 Ley 1474 de 2011** «*Por la cual se dictan normas orientadas a fortalecer los mecanismos de prevención, investigación y sanción de actos de corrupción y la efectividad del control de la gestión pública.*», el cual indica entre otros:

ARTÍCULO 76. Oficina de Quejas, Sugerencias y Reclamos. *En toda entidad pública, deberá existir por lo menos una dependencia encargada de recibir, tramitar y resolver las quejas, sugerencias y reclamos que los ciudadanos formulen, y que se relacionen con el cumplimiento de la misión de la entidad. La oficina de control interno deberá vigilar que la atención se preste de acuerdo con las normas legales vigentes y rendirá a la administración de la entidad un informe semestral sobre el particular. En la página web principal de toda entidad pública deberá existir un enlace de quejas, sugerencias y reclamos de fácil acceso para que los ciudadanos realicen sus comentarios. (resaltado fuera del texto original)*

Todas las entidades públicas deberán contar con un espacio en su página web principal para que los ciudadanos presenten quejas y denuncias de los actos de corrupción realizados por funcionarios de la entidad, y de los cuales tengan conocimiento, así como sugerencias que permitan realizar modificaciones a la manera como se presta el servicio público.

PARÁGRAFO. *En aquellas entidades donde se tenga implementado un proceso de gestión de denuncias, quejas y reclamos, se podrán validar sus características contra los estándares exigidos por el Programa Presidencial de Modernización, Eficiencia, Transparencia y Lucha contra la Corrupción.*

- 3.2 Ley 1755 de 2015** «*Por medio de la cual se regula el Derecho Fundamental de Petición y se sustituye un título del Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo*», el cual indica entre otros:

ARTÍCULO 13. *Objeto y modalidades del derecho de petición ante autoridades. Toda persona tiene derecho a presentar peticiones respetuosas a las autoridades, en los términos señalados en este código, por motivos de interés general o particular, y a obtener pronta resolución completa y de fondo sobre la misma.*



2025-800-207-2

Rad # : 2025-800-207-2

Fecha : 2025-01-31 18:48:06

Asunto: Informe de seguimiento a PQRSDA
II semestre 2024

Página 4 de 8

Toda **actuación que inicie cualquier persona** ante las autoridades implica el ejercicio del derecho de petición consagrado en el artículo 23 de la Constitución Política, **sin que sea necesario invocarlo**. Mediante él, entre otras actuaciones, se podrá solicitar: **el reconocimiento de un derecho, la intervención de una entidad o funcionario, la resolución de una situación jurídica, la prestación de un servicio, requerir información, consultar, examinar y requerir copias de documentos, formular consultas, quejas, denuncias y reclamos e interponer recursos**.

El ejercicio del derecho de petición es gratuito y puede realizarse sin necesidad de representación a través de abogado, o de persona mayor cuando se trate de menores en relación con las entidades dedicadas a su protección o formación.

ARTÍCULO 14. Términos para resolver las distintas modalidades de peticiones. Salvo norma legal especial y so pena de sanción disciplinaria, toda petición deberá resolverse dentro de los quince (15) días siguientes a su recepción. Estará sometida a término especial la resolución de las siguientes peticiones:

Las peticiones de documentos y de información deberán resolverse dentro de los diez (10) días siguientes a su recepción. Si en ese lapso no se ha dado respuesta al peticionario, se entenderá, para todos los efectos legales, que la respectiva solicitud ha sido aceptada y, por consiguiente, la administración ya no podrá negar la entrega de dichos documentos al peticionario, y como consecuencia las copias se entregarán dentro de los tres (3) días siguientes. Las peticiones mediante las cuales se eleva una consulta a las autoridades en relación con las materias a su cargo deberán resolverse dentro de los treinta (30) días siguientes a su recepción.

PARÁGRAFO. Cuando excepcionalmente no fuere posible resolver la petición en los plazos aquí señalados, la autoridad debe informar esta circunstancia al interesado, antes del vencimiento del término señalado en la ley expresando los motivos de la demora y señalando a la vez el plazo razonable en que se resolverá o dará respuesta, que no podrá exceder del doble del inicialmente previsto.

4. METODOLOGÍA

Este informe recopila las peticiones, quejas, reclamos, sugerencias, denuncias y apelaciones del CDAV 2024, relacionadas en los informes comerciales, actas de gerencia, informes de control interno previos, aplicativo de Gestión Documental GFILES, entre otros, dicha información recopilada se analizará cualitativa y cuantitativamente.

5. INFORME DE SEGUIMIENTO A LAS PQRSDA – AÑO 2024

El Centro de Diagnóstico Automotor del Valle Ltda. – CDAV Ltda., actualmente cuenta con diferentes canales virtuales para la recepción de las PQRSDAF, al igual que sedes en donde el ciudadano puede radicar una PQRSDA de manera ágil y práctica.

5.1. Sedes atención y recepción de PQRSDA

Dentro del marco de la virtualidad y la información electrónica, el ciudadano puede registrar sus PQRSDA a través de la sede electrónica ingresando al enlace [CDAV - Servicios de Movilidad Segura y Sostenible](https://www.cdav.gov.co/publicaciones/130306/peticiones-quejas-reclamos-sugerencias-denuncias-apelaciones-y-felicitaciones-pqrstdaf/), dentro del cual en la sección de atención al ciudadano se despliega la opción <https://www.cdav.gov.co/publicaciones/130306/peticiones-quejas-reclamos-sugerencias-denuncias-apelaciones-y-felicitaciones-pqrstdaf/>



En este espacio el usuario cuenta además de la opción para radicar su PQRSDA, Manual Usuario, definiciones y plazos de respuestas los cuales son aspectos relevantes para la correcta radicación de sus solicitudes de acuerdo con sus necesidades o requerimientos.

De igual manera el CDAV dispone al ciudadano la opción mediante el sistema de Gestión Documental la opción de administrar los documentos de todo tipo, recibidos y creados; para ello el ciudadano debe crear un usuario y posteriormente radicar o consultar su información radicada.

Finalmente CDAV dispone a los usuarios correos electrónicos como canales de comunicación directa adicionales para la recepción de información, estos correos son verificables mediante los siguientes enlaces: servicioalcliente@cdav.gov.co y ventanilla_unica@cdav.gov.co y el correo denunciacorrupcion@cdav.gov.co, mediante el cual los ciudadanos pueden registrar sus denuncias por presuntos actos de corrupción por parte de alguno de nuestros funcionarios.

Las sedes presenciales se pueden validar en el portal web del CDAV, aquí se puede acceder a información detallada de acuerdo con el servicio que requiere el usuario para licencias de conducción, retiro de vehículo de patios, revisión técnico-mecánica y administrativo de radicación de correspondencia.

Ilustración 1. Sedes Presenciales CDAV Ltda.

I	Sedes	Dirección	Jornada	Horario	
				Lunes a viernes	Sábado
1.	La Flora	Calle 70 No. 3B-81, ingreso por la calle 70 Norte		7:50 am a 1:15 pm 2:30 pm a 4:50 pm.	8:00 a.m. a 12m.
2.	Salomia	Carrera 3 56 - 30	Continua	7:45 a.m. a 5:00 pm	8:00 a.m. a 12m.
3.	Centro Comercial La Estación	Carrera 1 entre calles 36 y 38 Local B1 - 33		7:45 a.m a 12:00 m. - 1:00 p.m. a 5:00 p.m.	8:00 a.m. a 12m.
4.	Centro Comercial Aventura Plaza 1	Carrera 100 # 15A - 61 Local 2024	Continua	7:45 a.m. a 5:00 p.m.	8:00 a.m. a 12m.
5.	Centro Comercial Aventura Plaza 2	Carrera 100 No. 15A - 61 Local 212		7:45 a.m. a 1:00 p.m. 2:00 p.m. a 5:00 p.m.	8:00 a.m. a 12m.
6.	Los Cábulos	Carrera 41 # 6 - 02		8:00 a.m. a 1:05 pm. - 2:30 p.m. a 4:50 p.m.	8:00 a.m. a 12 m.
7.	SANTA MÓNICA	Avenida 7 Norte #23-74		7:50 a.m. a 1:15 pm. 2:30 p.m. a 4:55 p.m.	8:00 a.m. a 11:45 a.m.

Fuente de información: Sede electrónica <https://www.cdav.gov.co/publicaciones/129445/sedes/> (24/01/2025).

5.2. Comportamiento de las PQRSDA por prestación del servicio

Se analiza el comportamiento de las PQRSDAF para el año 2024 y variación relacionada con el 2023.

5.2.1. Consolidado mensual PQRSDA por tipo 2024 Vs 2023

En el 2024 se registraron 1243 PQRSDAF, que comparado con el 2023 registra un crecimiento del 101,79%, dado que, se pasó de 616 a 1243. El tipo de PQRSD con mayor crecimiento son las **peticiones** pasó de 226 en el 2023 a 779 en el 2024, como se evidencia en la Tabla 1



Tabla 1. Consolidado PQRSDA x tipo 2024 vs 2023

MATRIZ PQRSDA 2024 - CDAV															
Etiquetas de fila	ENE RO	FEBRE RO	MAR ZO	ABR IL	MAY O	JUNI O	JULI O	AGOS TO	SEPTIEM BRE	OCTUB RE	NOVIEM BRE	DICIEMB RE	Total general	% Part.	% Var. 2024 Vs 2023
Apelación				1			1		2	1			5	0,40%	-28,57%
Comentario positivo	5	12	18	10	9	8	7	2	1	7		1	80	6,44%	-24,53%
Denuncia		2	1	1	2		1	1	1		1	1	11	0,88%	83,33%
Petición	14	29	39	41	58	75	91	87	99	96	80	70	779	62,67%	244,69%
Queja	28	20	13	28	22	24	22	21	25	24	10	9	246	19,79%	13,36%
Reclamo	3	4	6	4	4	17	12	6	5	13	11	2	87	7,00%	222,22%
Respuesta											1		1	0,08%	-96,30%
Sugerencia	1	6	5	4	5		5	1		5	1	1	34	2,74%	25,93%
Total general	51	73	82	89	100	124	139	118	133	146	104	84	1243	100,00%	101,79%

MATRIZ PQRSDA 2023 - CDAV														
Etiquetas de fila	ENE RO	FEBRE RO	MAR ZO	ABR IL	MAY O	JUNI O	JULI O	AGOS TO	SEPTIEM BRE	OCTUB RE	NOVIEM BRE	DICIEMB RE	Total general	% Part.
Apelación	1	1		1	1			2			1		7	1,14%
Comentario positivo	2	2	5	8	24	12	13	21	3	7	5	4	106	17,21%
Denuncia	1	1	2		1		1						6	0,97%
Petición	15	26	23	18	13	18	20	32	18	15	14	14	226	36,69%
Queja	6	39	21	9	13	21	21	21	22	14	12	18	217	35,23%
Reclamo	3	4	4	1	4	3	4	1	1		1	1	27	4,38%
Sugerencia		6	2	1	3	2	3	5	3	1	1		27	4,38%
Total, general	28	79	57	38	59	56	62	82	47	37	34	37	616	100,00%

Fuente de información: Dirección Comercial

Adicional a ello se observa Tabla 1:

1. Un incremento en el número de los reclamos pasando de 27 en el 2023 a 87 en 2024, lo cual representa una variación porcentual positiva del 222,22%.,
2. Las denuncias aumentaron en un 83,33% pasando de 6 en el 2023 a 11 en el 2024.
3. Las quejas subieron un 13,36% pasando de 217 en el 2023 a 246 en el 2024, para lo cual los meses donde se presentan mayor número de quejas en 2024 fueron enero febrero y septiembre (28, 28 y 25 quejas respectivamente).
4. Los comentarios positivos pasaron de 106 en el 2023 a 80 en el 2024, decreciendo.
5. Los meses en donde más se presentaron reclamos en el 2024 fueron junio, octubre y julio (17, 13 y 12 reclamos respectivamente).
6. El número de apelaciones se redujo en un 28,57% pasando de 7 en el 2023 a 5 en el 2024

5.2.2. Relación por tipo PQRSDA Vs Área o responsable 2024 (Comercial)

Realizando la comparación en número de requerimientos por el área responsable, se encuentra que el más alto es el servicio de PATIOS con el 37,73% (469 casos).Tabla 2

Tabla 2. Relación tipo PQRSDA Vs Área 2024

I	Área o responsable	Apelación	Comentario positivo	Denuncia	Petición	Queja	Reclamo	Respuesta	Sugerencia	Total, general	% Part.
1	PATIOS	1		4	422	19	23			469	37,73%
2	RDI		17		69	73	21		12	192	15,45%
3	SM	3	6	3	86	21	3		6	128	10,30%
4	RDA	1	18		48	38	11		5	121	9,73%
5	LICENCIAS DE CONDUCCIÓN		14		47	42	5		3	111	8,93%
6	ADMINISTRATIVO			2	43	2	5			52	4,18%
7	SALIDA DE VEHÍCULOS			1	27	13	11			52	4,18%
8	SERVICIO AL CLIENTE		21	1	10	8	2	1	6	49	3,94%
9	CONTACT CENTER				7	16	4		1	28	2,25%
10	BANCO				1	10	1			12	0,97%
11	REVISIÓN TÉCNICO MECÁNICA		1		10					11	0,88%
12	SERVICIOS GENERALES		2		1	4			1	8	0,64%
13	JURÍDICO				6					6	0,48%
14	PROTECCIÓN DE DATOS		1		1					2	0,16%
15	DESARROLLO HUMANO				1					1	0,08%
16	GRÚAS						1			1	0,08%
	Total, general	5	80	11	779	246	87	1	34	1243	100%

Fuente de información: Análisis de datos Matriz PQRSDA Dirección Comercial 2024



De acuerdo con ello y referenciando los datos de la matriz de PQRSDA 2024 de la dirección comercial, la petición “**certificado de vehículo NO inmovilizado**” fue la solicitud más recurrente por parte de los usuarios, con 389 solicitudes representado el 49,94% del total de estas. La segunda petición más solicitada para el 2024 fue “**prescripción de comparendo**” con 76 solicitudes, un 9,76% del total de peticiones.

5.2.3. Oportunidad para la atención de PQRSDAF

Como se indicó anteriormente en el 2024, se recibieron 1243 PQRSDAF, de las cuales fueron cerradas el 95% (1178) con una oportunidad promedio de 23 días, con corte al 31/12/2024. Donde las PQRSDA con mayor tiempo para respuesta son Tabla 3:

1. RDA (Registro Distrital Automotor): 109 registros en 33 días.
2. Salida Vehículos: 51 registros en 31 días.
3. RDI (Registro Distrital de infractores): 183 registros en 29 días.
4. Patios: 437 registros en 26 días.

Tabla 3. Total, PQRSDAF por área responsable cerradas con tiempo promedio de respuesta 2024

TOTAL, Q												Promedio respuesta
I	Etiquetas de fila	Apelación	Comentario positivo	Denuncia	Petición	Queja	Reclamo	Respuesta	Sugerencia	Total, general	% Part.	Total, general
1	ADMINISTRATIVO			2	39	2	5			48	4,07%	10
2	BANCO				1	10	1			12	1,02%	10
3	CONTACT CENTER				7	16	4			28	2,38%	15
4	DESARROLLO HUMANO				1				1	1	0,08%	10
5	JURIDICO				6					6	0,51%	31
6	LICENCIAS DE CONDUCCIÓN		14		45	42	5		3	109	9,25%	9
7	PATIOS	1		4	395	15	22			437	37,10%	26
8	PROTECCIÓN DE DATOS		1		1					2	0,17%	23
9	RDA	1	18		40	36	10		4	109	9,25%	33
10	RDI		17		62	72	20		12	183	15,53%	29
11	REVISIÓN TÉCNICO MECÁNICA		1		10					11	0,93%	3
12	SALIDA DE VEHÍCULOS			1	26	13	11			51	4,33%	31
13	SERVICIO AL CLIENTE		21	1	9	8	2	1	6	48	4,07%	7
14	SERVICIOS GENERALES		2		1	4			1	8	0,68%	14
15	SM	3	6	3	84	20	3		6	125	10,61%	25
	Total, general	5	80	11	727	238	83	1	33	1178	100%	23

Fuente de información: Análisis de datos Matriz PQRSDA Dirección Comercial 2024

Por otro lado, se encuentran abiertos 64 registros, se resaltan 2 a cargo del proceso de licencias con un promedio de 100 días, al validar el ingreso 2024-410-10255-3, al parecer fue mal direccionada desde la radicación. Así mismo, se tiene que Patios registra el 50% de los registros abiertos con un promedio de 26 días para 32 registros, como se muestra en Tabla 4:

Tabla 4. PQRSDA abiertas

TOTAL, Q									PROMEDIO DÍAS EN PROCESO
I	Área Responsable	Petición	Queja	Reclamo	Sugerencia	Total, general	% Part.	Total, general	Total, general
1	ADMINISTRATIVO	4				4	6,25%	4	30
2	GRÚAS			1		1	1,56%	1	39
3	LICENCIAS DE CONDUCCIÓN	2				2	3,13%	2	100
4	PATIOS	27	4	1		32	50,00%	32	26
5	RDA	8	2	1	1	12	18,75%	12	50
6	RDI	7	1	1		9	14,06%	9	42
7	SALIDA DE VEHÍCULOS	1				1	1,56%	1	43
8	SM	2	1			3	4,69%	3	22
	Total, general	51	8	4	1	64	100%	64	35



2025-800-207-2

Rad # : 2025-800-207-2

Fecha : 2025-01-31 18:48:06

Asunto: Informe de seguimiento a PQRSDA
II semestre 2024

Página 8 de 8

Fuente de información: Análisis de datos Matriz PQRSDA Dirección Comercial 2024

5.2.4. Comentarios positivos PQRSDA por tipo 2024 (Comercial)

Frente a los comentarios positivos se observó que en 2024 se registraron 80, mientras que en 2023 fueron 120, lo cual mostró una tendencia decreciente del -32%.

6. OBSERVACIONES

De acuerdo con lo anteriormente se presentan las siguientes observaciones:

- 6.1 El CDAV debe propender porque las PQRSDAF sean atendidas en los términos establecidos por la ley, como es el derecho de petición que debe atenderse en un tiempo menor de 15 días hábiles. (Todos los responsables de PQRSDAF)
- 6.2 Es importante que los funcionarios encargados de la radicación, en el momento de la asignación de la tabla de retención documental (TRD), así como, del funcionario responsable de dar respuesta, cuenten con la información suficiente, para evitar que los requerimientos sean remitidos a funcionarios sin competencia y/o mal tipificados. (Dirección de Tecnología)

7. CONCEPTO CONTROL INTERNO

El concepto del tratamiento de las PQRSDA es **PARCIALMENTE FAVORABLE**, dado que, el tener 64 registros abiertos con un promedio de 35 días, puede ir en contravía de la normatividad vigente y como consecuencias acarrear al CDAV posibles acciones en contra, por no cumplir con lo establecido en la norma.

8. FIRMA

El presente informe se firma a los tres (03) días de febrero de dos mil veinticinco (2025), se remite a la Gerente, al Comité Institucional de Coordinación de Control Interno y se solicita publicación en sede electrónica <https://www.cdav.gov.co/publicaciones/129484/seguimiento-peticiones-quejas-y-reclamos/>.¹



PAOLA ANDREA ZABALA
Jefe Dirección de Control Interno

Anexo: Sin anexos

Copia: Comité Institucional de Coordinación de Control Interno

Elaboró: José David Parra Ortiz – Profesional Universitario 4 DCI *Jose David Parra Ortiz*

Revisó: Paola Andrea Zabala – Jefe de Control Interno CDAV 31/01/2025

¹ Ley 1474 de 2011, ARTÍCULO 76. Oficina de Quejas, Sugerencias y Reclamos. En toda entidad pública, deberá existir por lo menos una dependencia encargada de recibir, tramitar y resolver las quejas, sugerencias y reclamos que los ciudadanos formulen, y que se relacionen con el cumplimiento de la misión de la entidad.

La oficina de control interno deberá vigilar que la atención se preste de acuerdo con las normas legales vigentes y **rendirá a la administración de la entidad un informe semestral sobre el particular**. En la página web principal de toda entidad pública deberá existir un enlace de quejas, sugerencias y reclamos de fácil acceso para que los ciudadanos realicen sus comentarios.