



CENTRO DE DIAGNÓSTICO AUTOMOTOR DE NARIÑO LTDA.

NIT. 800.206.629-1

Habilitado Ministerio de Transporte Res. 3678/2007, Res. 5909/2007 y Res. 11102/2012

CI-2026-27

San Juan de Pasto, julio 14 de 2026

Ingeniero

JUAN CARLOS CABRERA ESTRADA

Gerente CDA de Nariño

Ciudad

Asunto: Reporte Informe De Seguimiento del Primer Trimestre de PQRS

Cordial Saludo

En cumplimiento del Plan Anual de Auditorías, me permito remitir para su revisión el Informe de seguimiento correspondiente al primer trimestre, relacionado con las PQRS radicadas y atendidas por el CDA de Nariño, con el propósito de apoyar la toma de decisiones.

Atentamente,

PAULA ANDREA CARVAJAL CASTRO

Profesional de apoyo oficina de control interno

Centro de Diagnostico Automotor de Nariño

En el Centro de Diagnóstico Automotor de Nariño Limitada, contamos con acreditación ONAC, vigente a la fecha, con código de acreditación 09-OIN-030 bajo la norma ISO/IEC 17020:2012

Dirección: Calle 19 A # 42 - 50 Barrio Pandiaco - Pasto, Nariño

Teléfonos: (602) 7234593 Celular: 3188480824 - 3182431730 - 3185481134

Correo electrónico: cdanarltdda@gmail.com

Página web: www.cdanar.gov.co



CENTRO DE DIAGNÓSTICO AUTOMOTOR DE NARIÑO LTDA.

NIT. 800.206.629-1

Habilitado Ministerio de Transporte Res. 3678/2007, Res. 5909/2007 y Res. 11102/2012

ACTA DE SEGUIMIENTO A LA PETICIONES QUEDAS RECLAMOS Y SOLICITUDES.

En cumplimiento de las funciones asignadas a la Oficina de Control Interno del Centro de Diagnóstico Automotor de Nariño Ltda., y en el marco del Plan Anual de Auditorías aprobado mediante resolución No. 001 del 09 de enero de 2026, se realiza el Informe Semestral sobre la atención prestada por la entidad, por parte de las Oficinas de Quejas, Sugerencias y Reclamos, con el propósito de verificar que se atendió las peticiones y quejas bajo la normatividad vigente.

PLANEACIÓN

OBJETIVO GENERAL

Evaluar la eficacia, oportunidad y cumplimiento normativo del proceso de gestión de las Peticiones, Quejas, Reclamos y Sugerencias (PQRS), mediante la verificación de los tiempos de respuesta y la aplicación de la normativa vigente, con el propósito de identificar riesgos, establecer oportunidades de mejora y emitir recomendaciones que fortalezcan la toma de decisiones de la Gerencia.

OBJETIVOS ESPECIFICOS

- Verificar el cumplimiento de los términos de respuesta a las PQRS conforme a la normatividad vigente y los procedimientos internos establecidos
- Evaluar la calidad de las respuestas emitidas a las PQRS, verificando que sean de fondo, claras, completas y coherentes con lo solicitado por el usuario.
- Identificar y evaluar los riesgos operacionales y reputacionales asociados a la gestión de las PQRS, considerando su impacto en el cumplimiento normativo y la imagen institucional.
- Verificar la adecuada trazabilidad de las PQRS desde su radicación hasta su cierre, conforme a los procedimientos establecidos.

ALCANCE

Evaluar la efectividad, oportunidad y calidad de las respuestas a las PQRS gestionadas por la entidad durante el periodo objeto de análisis, mediante la verificación del cumplimiento de los términos legales, la suficiencia de las respuestas emitidas y la trazabilidad del proceso, con el fin de identificar riesgos operacionales y reputacionales asociados a su gestión.

En el Centro de Diagnóstico Automotor de Nariño Limitada, contamos con acreditación ONAC, vigente a la fecha, con código de acreditación 09-OIN-030 bajo la norma ISO/IEC 17020:2012

Dirección: Calle 19 A # 42 - 50 Barrio Pandiaco - Pasto, Nariño
Teléfonos: (602) 7234593 Celular: 3188480824 - 3182431730 - 3185481134
Correo electrónico: cdanarltlda@gmail.com
Página web: www.cdanar.gov.co



CENTRO DE DIAGNÓSTICO AUTOMOTOR DE NARIÑO LTDA.

NIT. 800.206.629-1

Habilitado Ministerio de Transporte Res. 3678/2007, Res. 5909/2007 y Res. 11102/2012

TIEMPO Y RECURSOS

El informe correspondiente al primer semestre de la vigencia 2026 sobre la atención prestada por la entidad a través de las Oficinas de Quejas, Sugerencias y Reclamos se desarrollará en las instalaciones del CDA de Nariño, durante el periodo comprendido entre el 02 y el 13 de julio de 2026.

La evaluación se realizará mediante la verificación y análisis de la documentación asociada al proceso de PQRS, incluyendo los registros de radicación, actas o soportes de apertura de buzón y las respuestas emitidas a los usuarios a través de correo electrónico, con el fin de validar el cumplimiento de los criterios establecidos en términos de oportunidad, calidad y normatividad aplicable.

DESARROLLO DE LA AUDITORIA

ENTREVISTAS Y OBSERVACIÓN PERSONAL

En desarrollo del presente seguimiento, se recibió respuesta al oficio CI-2026-19, remitido el 02 de julio de 2026 a la supervisora técnica, profesional Adriana Melissa Angulo Mesías, mediante correo electrónico, adjuntando el informe correspondiente y sus respectivos soportes.

Una vez revisada la información allegada y verificada la documentación anexa, se evidenció lo siguiente:

- Durante el mes de enero se realizaron tres (3) aperturas de buzón con presencia de Control Interno, sin registro de PQRS. En febrero se efectuaron dos (2) aperturas con presencia de Control Interno, sin radicación de PQRS. En marzo se realizaron dos (2) aperturas con presencia de Control Interno y una (1) sin su participación, sin radicación de PQRS. En abril se efectuaron tres (3) aperturas, de las cuales en dos (2) participó Control Interno; no obstante, el formato de control de apertura no fue suscrito por dicho proceso y no se registraron PQRS. En mayo se realizó una (1) apertura a final de mes sin presencia de Control Interno, en la cual se radicó una (1) PQRS, sin firma en el formato correspondiente. En junio se evidencia manifestación de aperturas semanales (cada viernes) realizadas únicamente por la supervisora técnica.
- Se identificó una (1) PQRS depositada en el buzón el 25 de mayo de 2026, cuya apertura y visualización se realizó el 29 de mayo de 2026.
- Durante el primer semestre de 2026 se registró una (1) única PQRS, relacionada con una inconformidad que involucra a la Secretaría de Tránsito Municipal.

En el Centro de Diagnóstico Automotor de Nariño Limitada, contamos con acreditación ONAC, vigente a la fecha, con código de acreditación 09-OIN-030 bajo la norma ISO/IEC 17020:2012

Dirección: Calle 19 A # 42 - 50 Barrio Pandiaco - Pasto, Nariño
Teléfonos: (602) 7234593 Celular: 3188480824 - 3182431730 - 3185481134
Correo electrónico: cdanarltda@gmail.com
Página web: www.cdanar.gov.co



CENTRO DE DIAGNÓSTICO AUTOMOTOR DE NARIÑO LTDA.

NIT. 800.206.629-1

Habilitado Ministerio de Transporte Res. 3678/2007, Res. 5909/2007 y Res. 11102/2012

- Se evidenció respuesta a la PQRS No. 2026-001, emitida a los veinte (20) días hábiles posteriores a su radicación, manifestando que se encontraba a la espera de la respuesta de la secretaria de tránsito municipal

PROCESOS Y PROCEDIMIENTOS

En la verificación de la aplicación de los procedimientos asociados a la apertura de buzón y gestión de las PQRS, se evidenciaron debilidades en su cumplimiento, así:

- Se identificaron aperturas de buzón realizadas únicamente por la supervisora técnica, sin participación de Control Interno u otro funcionario designado, lo cual debilita los mecanismos de control y genera riesgo en la transparencia, integridad y trazabilidad de la información.
- No se evidencia cumplimiento uniforme de la periodicidad establecida para la apertura del buzón (semanal), lo que puede afectar la oportunidad en la gestión y respuesta de las PQRS conforme a la normatividad vigente.
- Se evidenció incumplimiento en los términos de respuesta a las PQRS, al registrarse respuestas emitidas por fuera de los plazos establecidos.
- El proceso de gestión de PQRS se encuentra centralizado en la supervisora técnica, lo que genera dependencia operativa y limita la segregación de funciones.

IDENTIFICACION DE RIESGOS

Nº	Riesgo Identificado	Probabilidad	Impacto	Nivel de Riesgo
1	Riesgo de afectación a la transparencia, integridad y confiabilidad de la información, debido a la realización de aperturas por un único responsable sin controles cruzados	Alto	Alto	Alto
2	Riesgo de retrasos en la gestión de las PQRS, que puede impactar la oportunidad en la atención y el cumplimiento de los términos establecidos.	Medio	Alto	Alto

En el Centro de Diagnóstico Automotor de Nariño Limitada, contamos con acreditación ONAC, vigente a la fecha, con código de acreditación 09-OIN-030 bajo la norma ISO/IEC 17020:2012

Dirección: Calle 19 A # 42 - 50 Barrio Pandiaco - Pasto, Nariño

Teléfonos: (602) 7234593 Celular: 3188480824 - 3182431730 - 3185481134

Correo electrónico: cdanar ltda@gmail.com

Página web: www.cdanar.gov.co



CENTRO DE DIAGNÓSTICO AUTOMOTOR DE NARIÑO LTDA.

NIT. 800.206.629-1

Habilitado Ministerio de Transporte Res. 3678/2007, Res. 5909/2007 y Res. 11102/2012

3	Riesgo de sanciones disciplinarias y afectación reputacional, derivado de respuestas emitidas por fuera de los plazos definidos en la normatividad vigente.	Alta	Alta	Alto
4	Riesgo de pérdida de trazabilidad y validez de la información, por ausencia de firmas y registros incompletos en los formatos de control	Alta	Medio	Alto

CONCLUSIONES

- El proceso de gestión de las PQRS durante el primer semestre de la vigencia 2026 presenta debilidades significativas en su ejecución y control, evidenciándose incumplimientos en la aplicación de los procedimientos establecidos, particularmente en la apertura de buzón y en la gestión de respuestas.
- Se identificaron falencias en la segregación de funciones, al evidenciarse aperturas de buzón realizadas por un único responsable, lo cual afecta la transparencia, integridad y confiabilidad de la información. Asimismo, no se garantiza el cumplimiento uniforme de la periodicidad de apertura, lo que impacta directamente la oportunidad en la atención de las solicitudes.
- En cuanto a la gestión de respuestas, se evidenció incumplimiento en los términos establecidos por la normatividad vigente y ausencia de validación previa por parte del área jurídica, lo que incrementa el riesgo de emisión de respuestas incompletas, inconsistentes o no ajustadas a derecho.
- Adicionalmente, se presentan debilidades en la trazabilidad del proceso, reflejadas en la ausencia de firmas y soportes completos en los formatos de control, así como una alta dependencia operativa en la supervisora técnica, lo que limita la adecuada segregación de funciones.
- Finalmente, la baja radicación de PQRS durante el periodo evaluado podría evidenciar posibles debilidades en los canales de atención o en la confianza de los usuarios, lo cual requiere análisis adicional.

En el Centro de Diagnóstico Automotor de Nariño Limitada, contamos con acreditación ONAC, vigente a la fecha, con código de acreditación 09-OIN-030 bajo la norma ISO/IEC 17020:2012

Dirección: Calle 19 A # 42 - 50 Barrio Pandiaco - Pasto, Nariño
Teléfonos: (602) 7234593 Celular: 3188480824 - 3182431730 - 3185481134
Correo electrónico: cdanarltda@gmail.com
Página web: www.cdanar.gov.co



CENTRO DE DIAGNÓSTICO AUTOMOTOR DE NARIÑO LTDA.

NIT. 800.206.629-1

Habilitado Ministerio de Transporte Res. 3678/2007, Res. 5909/2007 y Res. 11102/2012

RECOMENDACIONES

- Fortalecer la segregación de funciones en la apertura de buzón, garantizando la participación de al menos dos funcionarios, el profesional jurídico y en caso de este no estar realizarlo con Control Interno o quien haga sus veces, dejando evidencia formal en los registros.
- Establecer y hacer cumplir estrictamente la periodicidad semanal de apertura de buzón, implementando mecanismos de control y seguimiento que permitan verificar su cumplimiento.
- Implementar controles efectivos para asegurar el cumplimiento de los términos de respuesta a las PQRS, tales como alertas, cronogramas de seguimiento o indicadores de oportunidad.
- Establecer como control obligatorio la revisión previa de las respuestas de las PQRS por parte del área jurídica, antes de su emisión al usuario, con el fin de garantizar coherencia, suficiencia y cumplimiento normativo.
- Estandarizar y exigir el diligenciamiento completo de los formatos de apertura de buzón, incluyendo firmas de los responsables, con el fin de garantizar la trazabilidad y validez de la información.
- Reducir la dependencia operativa en un solo funcionario, definiendo roles alternos o de respaldo que aseguren la continuidad del proceso y fortalezcan el control interno.
- Realizar una evaluación de los canales de atención al usuario, con el fin de identificar posibles causas del bajo número de PQRS radicadas y establecer acciones de mejora que promuevan su uso y fortalezcan la confianza de los usuarios.

ACCIONES CORRECTIVAS, PREVENTIVAS Y DE MEJORAMIENTO:

- Como acciones correctivas, se requiere implementar de manera inmediata la apertura de buzón con participación de al menos dos funcionarios (Supervisor Técnico y Profesional Jurídico), dejando evidencia formal mediante actas firmadas; así mismo, regularizar el cumplimiento de los términos de respuesta a las PQRS, priorizando aquellas vencidas o próximas a vencer. De igual forma, se deben subsanar los formatos de apertura que presenten inconsistencias o ausencia de firmas, garantizando su trazabilidad, e incorporar de forma obligatoria la revisión

En el Centro de Diagnóstico Automotor de Nariño Limitada, contamos con acreditación ONAC, vigente a la fecha, con código de acreditación 09-OIN-030 bajo la norma ISO/IEC 17020:2012

Dirección: Calle 19 A # 42 - 50 Barrio Pandiaco - Pasto, Nariño
Teléfonos: (602) 7234593 Celular: 3188480824 - 3182431730 - 3185481134
Correo electrónico: cdanarltlda@gmail.com
Página web: www.cdanar.gov.co



CENTRO DE DIAGNÓSTICO AUTOMOTOR DE NARIÑO LTDA.

NIT. 800.206.629-1

Habilitado Ministerio de Transporte Res. 3678/2007, Res. 5909/2007 y Res. 11102/2012

previa por parte del área jurídica antes de la emisión de las respuestas a los usuarios.

- En cuanto a acciones preventivas, es necesario definir y documentar un procedimiento formal para la gestión de PQRS que establezca claramente responsables, tiempos y controles, así como implementar mecanismos de seguimiento (alertas o cronogramas) que aseguren el cumplimiento de los términos. Adicionalmente, se deben designar responsables alternos para evitar la concentración de funciones y realizar verificaciones periódicas que permitan evaluar el cumplimiento del proceso y anticipar desviaciones.
- Finalmente, como acciones de mejoramiento, se recomienda optimizar los canales de atención al usuario para incentivar la radicación de PQRS, fortalecer las competencias del personal mediante capacitaciones y establecer indicadores de gestión que permitan medir la oportunidad, calidad y cumplimiento del proceso. Así mismo, se sugiere avanzar en la digitalización y sistematización del manejo de las PQRS, integrando controles como la revisión jurídica dentro del flujo estándar, con el fin de mejorar la trazabilidad, eficiencia y confiabilidad del proceso.

Se firma en San Juan de Pasto 14 de julio de 2026

PAULA ANDREA CARVAJAL CASTRO

Profesional de Apoyo oficina de Control Interno
Centro de Diagnóstico Automotor de Nariño

En el Centro de Diagnóstico Automotor de Nariño Limitada, contamos con acreditación ONAC, vigente a la fecha, con código de acreditación 09-OIN-030 bajo la norma ISO/IEC 17020:2012

Dirección: Calle 19 A # 42 - 50 Barrio Pandiaco - Pasto, Nariño
Teléfonos: (602) 7234593 Celular: 3188480824 - 3182431730 - 3185481134
Correo electrónico: cdanarltlda@gmail.com
Página web: www.cdanar.gov.co