

	CENTRO DE DIAGNÓSTICO AUTOMOTOR DE NARIÑO LTDA. NIT. 800.206.629-1 <i>Habilitado Ministerio de Transporte Res. 3678/2007, Res. 5909/2007 y Res. 11102/2012</i>	Código:	PR5-GER
		Versión:	08
	PROCEDIMIENTO QUEJAS, SUGERENCIA Y APELACIONES.	Fecha:	2026-03-11
		Página:	1 de 10

1. OBJETIVO.

Establecer las actividades necesarias para la recepción, análisis, tratamiento y resolución de las quejas y apelaciones presentadas por los usuarios o partes interesadas del centro de diagnóstico automotor, garantizando imparcialidad, transparencia, confidencialidad y mejora continua del servicio.

2. ALCANCE.

Este procedimiento aplica a todas las quejas y apelaciones relacionadas con los servicios de inspección técnico-mecánica y de emisiones contaminantes realizadas por el CDA, incluyendo resultados, trato al usuario, instalaciones, y demás aspectos del servicio.

3. DEFINICIONES Y ABREVIATURAS.

Queja: Expresión de insatisfacción, diferente de la apelación, presentada por una persona u organización a un organismo de inspección (CDAN), relacionada con las actividades de dicho organismo, para la que se espera una respuesta (INTC-ISO/IEC 17000).

Apelación: Solicitud del proveedor del ítem de inspección al organismo de inspección de reconsiderar la decisión que tomó en relación con dicho ítem (NTC-ISO/IEC 17000).

Parte interesada: Persona o entidad afectada o con interés legítimo en los servicios del CDA.

CDA: Centro de diagnóstico Automotor.

Imparcialidad: Actuación sin sesgos, conflictos de interés o influencia indebida.

4. MARCO LEGAL.

- NTC-ISO/IEC 17020:2012 – Evaluación de la conformidad - Requisitos para el funcionamiento de diferentes tipos de organismos que realizan inspección.
- Ley 1480 de 2011 – Estatuto del Consumidor.
- Ley 1737 de 2011- Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo.

	CENTRO DE DIAGNÓSTICO AUTOMOTOR DE NARIÑO LTDA. NIT. 800.206.629-1 <i>Habilitado Ministerio de Transporte Res. 3678/2007, Res. 5909/2007 y Res. 11102/2012</i>	Código:	PR5-GER
		Versión:	08
	PROCEDIMIENTO QUEJAS, SUGERENCIA Y APELACIONES.	Fecha:	2026-03-11
		Página:	2 de 10

5. RESPONSABILIDADES.

Cargo /Rol	Responsabilidades
Atención al usuario. (jefe de pista o jefe de pista suplente).	- Recepción de quejas y apelaciones.
Control interno y supervisor técnico.	- Registro y clasificación.
Comité de calidad	- Investigación y análisis.
Comité de calidad.	- Respuesta y cierre

6. PROCEDIMIENTO DE QUEJAS Y APELACIONES

El Procedimiento de las Quejas, sugerencias y apelaciones de los Clientes u otra parte Interesada serán recibidas y consideradas de manera confidencial, Imparcial e Independiente, por parte del **Centro de diagnóstico automotor de Nariño LTDA** de forma que se resuelvan con Equidad, respeto y sin ningún tipo de discriminación o represalia hacia el usuario. Estas serán resueltas en un periodo de 15 días hábiles después de su recepción, indicando al titular las razones por la cual sostiene la Decisión tomada, sustentándola con Evidencias concretas.

Para informar al cliente cual es el procedimiento de recepción y trámite de las Quejas, sugerencias, y apelaciones, la empresa lo publicara la cartelera que se encuentra en sala de espera.

6.1 Recepción.

El cliente ingresa su vehículo al CDA de Nariño y si en el proceso revisión técnico mecánica y de emisiones contaminantes llegara a tener alguna inconformidad en el servicio, se expresara por medio escrito, información que será captada por el funcionario de servicio al cliente y recepción utilizando el formato PR4-GER-FT1, en caso de recibirla de forma diferente (a través de una llamada, página web, por correo electrónico o en forma verbal), se le dará instrucciones al Cliente que diligencie el formato establecido

Toda queja o apelación debe contener al menos:

- Nombre del usuario
- Número de contacto
- Correo electrónico
- Fecha del servicio
- Placa del vehículo (si aplica)
- Descripción clara del motivo

	CENTRO DE DIAGNÓSTICO AUTOMOTOR DE NARIÑO LTDA. NIT. 800.206.629-1 <i>Habilitado Ministerio de Transporte Res. 3678/2007, Res. 5909/2007 y Res. 11102/2012</i>	Código:	PR5-GER
		Versión:	08
	PROCEDIMIENTO QUEJAS, SUGERENCIA Y APELACIONES.	Fecha:	2026-03-11
		Página:	3 de 10

5.2 Registro.

El responsable guía al cliente a registra la queja o apelación en el **Formato de Registro de Quejas y Apelaciones (PR4-GER-FT1)** y que lo deposite en el buzón de sugerencias, ubicado en sala de espera del CDA. Se asigna un **número único de radicado** y se notifica acuse de recibo al usuario dentro de los **15 días hábiles** después de radicar la PQRS.

6.3 Clasificación y análisis.

La persona encargada de control interno o el profesional jurídico junto al supervisor técnico serán los encargados de abrir el buzón de sugerencias, revisar las peticiones quejas y apelaciones radicadas y clasificarlas en el formato PR4-GER-FT2

Nota: Esta actividad se realizará semanalmente. En caso de ausencia de cualquiera de los responsables designados (supervisor técnico, profesional jurídico o responsable de control interno), sus funciones podrán ser asumidas por cualquiera de los otros responsables autorizados, garantizando la continuidad del proceso y el cumplimiento de la actividad.

Se clasifican en:

Queja: Es presentada por una persona u organización, relacionada con las actividades realizadas dentro del CDA.

Sugerencia: Una sugerencia es una forma de expresar ideas o iniciativas para mejorar la prestación de un servicio o la organización en general.

Apelación: Solicitud que realiza el cliente al Centro de diagnóstico Automotor de Nariño de reconsiderar la decisión que tomó en relación con la revisión tecno mecánica que se le realizó a su vehículo.

Felicitación: Es una manifestación positiva o de gratitud hacia los productos, servicios, programas y/o servidores de una entidad, que expresa la satisfacción del usuario con la calidad del servicio prestado.

La revisión CDA garantiza que la decisión sea evaluada por personal diferente al que emitió el resultado.

La decisión que se comunicará a quien presente la queja o apelación debe tomarse, o revisarse y aprobarse por una o varias personas que no hayan participado en las actividades de inspección que dieron origen a la queja o apelación.

6.4 Investigación.

Para dar la respuesta a la PQR, el CDA garantiza que la decisión sea evaluada por personal diferente al que emitió el resultado por esta razón se forma un comité de calidad con el fin de asegurar la imparcialidad y confidencialidad en cada contestación.

	CENTRO DE DIAGNÓSTICO AUTOMOTOR DE NARIÑO LTDA. NIT. 800.206.629-1 <i>Habilitado Ministerio de Transporte Res. 3678/2007, Res. 5909/2007 y Res. 11102/2012</i>	Código:	PR5-GER
		Versión:	08
	PROCEDIMIENTO QUEJAS, SUGERENCIA Y APELACIONES.	Fecha:	2026-03-11
		Página:	4 de 10

Tabla 1.

Miembros del comité de calidad.

CONFORMACIÓN DEL COMITÉ DE CALIDAD	
1. Área Administrativa	Control interno o el responsable jurídico
2. Área Operativa	Jefe de pista o jefe de pista suplente
3. Gerencia	El gerente del CDA.

Se solicitan las evidencias necesarias (videos, formatos, fichas técnicas, actas), a las diferentes áreas de la entidad, asegurándose de su validez y pertenencia, para dar una respuesta más clara y precisa. Se documenta la trazabilidad del caso en el formato PR4-GER-FT3, con la siguiente información:

- Numero de radicado.
- Nombre la persona que radico la PQR.
- Fecha de radicado PQR.
- Fecha de respuesta.
- Clasificación PQR.
- Medio de respuesta.
- Observación.

6.5 Decisión.

El CDA comunica al usuario la decisión por escrito de una manera comprensible y que sea de fácil acceso para el ciudadano (correo electrónico certificado o por mensaje de texto) y si es el caso las acciones que se tomaran al respecto en un plazo no mayor a **15 días hábiles** (Según resolución de ministerio de tránsito 3768, artículo 28), desde la recepción.

- Si se identifica una No conformidad, se toman **acciones correctivas** conforme al procedimiento de mejora continua.

Nota: En caso de ser una apelación la respuesta debe realizarse lo más pronto posible, evitando que las variables cambien (personal, equipos utilizados, etc.) y que el cliente quede inconforme con el servicio, pero si el cliente no puede esperar a que se le brinde solución el mismo día, esta apelación se solucionara como una Queja.

6.6 Cierre.

- Se registra el cierre de la queja o apelación.
- Se archiva el expediente por al menos **2 años**.

	CENTRO DE DIAGNÓSTICO AUTOMOTOR DE NARIÑO LTDA. NIT. 800.206.629-1 <i>Habilitado Ministerio de Transporte Res. 3678/2007, Res. 5909/2007 y Res. 11102/2012</i>	Código:	PR5-GER
		Versión:	08
	PROCEDIMIENTO QUEJAS, SUGERENCIA Y APELACIONES.	Fecha:	2026-03-11
		Página:	5 de 10

- Dado el caso que se siga presentando la misma inconformidad en el servicio entregado al cliente, se revisara en reunión por la dirección para evaluar las acciones implementadas, con el fin de realizar las acciones correctivas.

6.6 Seguimiento.

Con el objetivo de garantizar la mejora continua y la transparencia del proceso, el supervisor técnico elaborará un informe trimestral sobre la gestión de las PQRS. Este informe debe incluir:

- ✓ **Consolidado trimestral:** Número total de PQRS recibidas durante el trimestre. Clasificación por tipo de PQRS (Quejas, sugerencias o apelaciones) y PQRS resueltas y pendientes.
- ✓ **Tiempo y medio por el cual se emitió la respuesta:** Promedio de tiempo para la atención y resolución de las PQRS.
- ✓ **Detalles del caso:** : Identificación de las áreas del centro de diagnóstico donde se concentran más PQRS, como los procesos de diagnóstico, atención al cliente, o servicio post diagnóstico.
- ✓ **Análisis y conclusiones:** Descripción de las acciones correctivas tomadas para resolver las PQRS, especialmente aquellas que involucraron quejas o reclamos, evaluación de la efectividad de las acciones tomadas y acciones preventivas propuestas para evitar la recurrencia de problemas similares
- ✓ **Recomendaciones:** Recomendaciones para mejorar los procesos operacionales y de calidad en función de los hallazgos de las PQRS recibidas y propuestas de mejora para optimizar la atención al cliente y los procesos internos.

7. ENCUESTA DE SATISFACCIÓN DEL CLIENTE

Es una forma de recopilar la opinión y grado de conformidad de los clientes sobre la experiencia general de la empresa. Esta encuesta será entregada por el personal que se encuentra en sala de espera (Cajero o jefes de pista) ayuda a identificar áreas de mejora y a entender las necesidades del cliente, permitiendo a la empresa tomar decisiones informadas y a mejorar sus estrategias. PR4-GER-FT5

7.1 Medición de la encuesta de satisfacción al cliente.

Se medirá la encuesta de satisfacción al cliente por medio del método:

CSAT (Customer Satisfaction Score): Esta métrica mide la satisfacción general del cliente con un producto, servicio o interacción específica. Esta es una herramienta clave para **Medir la satisfacción del cliente** (Permite evaluar qué tan satisfechos están los clientes

	CENTRO DE DIAGNÓSTICO AUTOMOTOR DE NARIÑO LTDA. NIT. 800.206.629-1 <i>Habilitado Ministerio de Transporte Res. 3678/2007, Res. 5909/2007 y Res. 11102/2012</i>	Código:	PR5-GER
		Versión:	08
	PROCEDIMIENTO QUEJAS, SUGERENCIA Y APELACIONES.	Fecha:	2026-03-11
		Página:	6 de 10

con el servicio), **Identificar áreas de mejora** (Al analizar los resultados se pueden identificar qué aspectos de la experiencia del cliente necesitan ser mejorados para aumentar la satisfacción), **Tomar decisiones informadas** (La información obtenida ayuda a tomar decisiones estratégicas sobre cómo mejorar la experiencia del cliente y aumentar su lealtad).

Cómo se calcula:

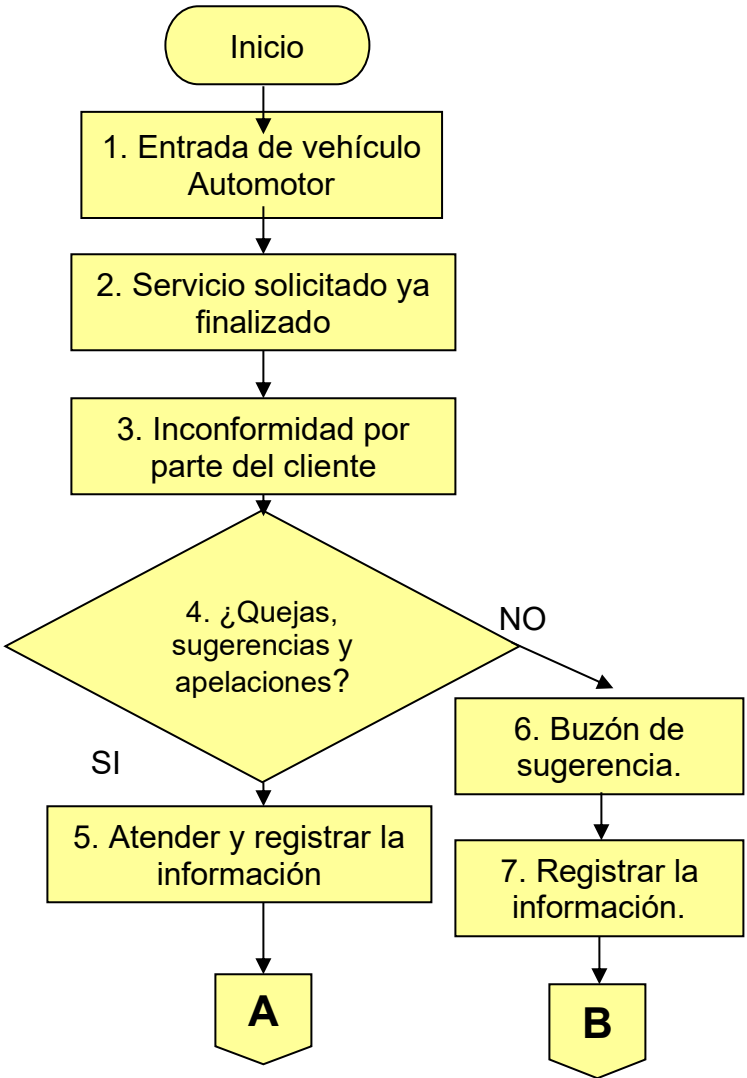
Se calcula típicamente dividiendo el número de clientes satisfechos (que califican su satisfacción con una puntuación alta, por ejemplo, 4 o 5 en una escala de 1 a 5) entre el número total de respuestas recibidas, y luego multiplicando el resultado por 100 para obtener un porcentaje.

Ejemplo:

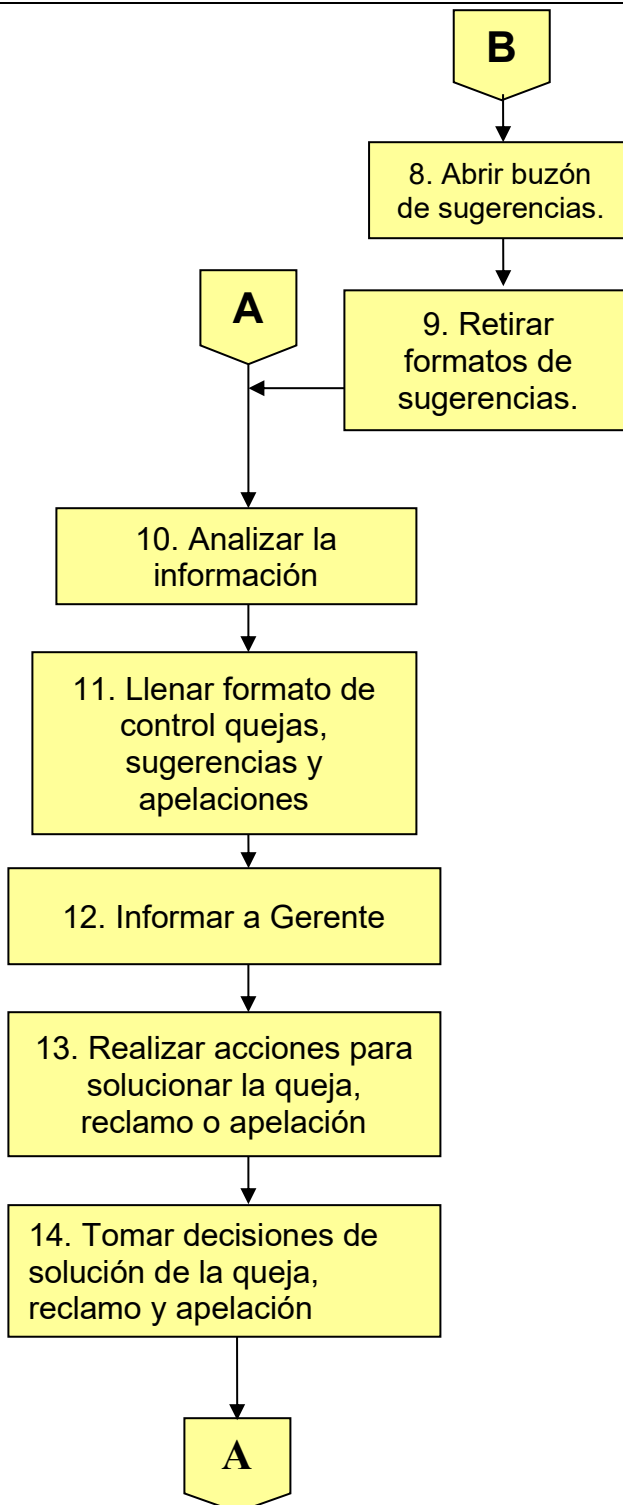
Si de 100 clientes que respondieron a la encuesta, 80 calificaron su satisfacción como alta, el CSAT sería del 80%.

8. DIAGRAMA DE FLUJO.

	CENTRO DE DIAGNÓSTICO AUTOMOTOR DE NARIÑO LTDA. NIT. 800.206.629-1 <i>Habilitado Ministerio de Transporte Res. 3678/2007, Res. 5909/2007 y Res. 11102/2012</i>		Código:	PR5-GER
			Versión:	08
	PROCEDIMIENTO QUEJAS, SUGERENCIA Y APELACIONES.		Fecha:	2026-03-11
			Página:	7 de 10

ACTIVIDAD	DOCUMENTO	RESPONSABLE
 <pre> graph TD Inicio([Inicio]) --> 1[1. Entrada de vehículo Automotor] 1 --> 2[2. Servicio solicitado ya finalizado] 2 --> 3[3. Inconformidad por parte del cliente] 3 --> 4{4. ¿Quejas, sugerencias y apelaciones?} 4 -- SI --> 5[5. Atender y registrar la información] 5 --> A{{A}} 4 -- NO --> 6[6. Buzón de sugerencia.] 6 --> 7[7. Registrar la información.] 7 --> B{{B}} </pre>	Punto 6. Formato de Quejas, sugerencias, felicitaciones y apelaciones.	Punto 1. Cliente entra vehículo. Punto 3, 4,5. Recibe información: funcionario servicio al cliente y recepción Punto 5, 6,7. El cliente entrega información o introduce el formato en el buzón.

ACTIVIDAD	DOCUMENTO	RESPONSABLE
-----------	-----------	-------------



Punto 8 y 9.
Control Interno y supervisor técnico.

Punto
Formato
Quejas,
sugerencias
apelaciones.

11.
de
y

Punto 10,11, 12,
13, 14.
Comité de calidad.

ACTIVIDAD	DOCUMENTO	RESPONSABLE
<pre> graph TD A{{A}} --> 15[15. Informar al cliente sobre el resultado de solución de la queja, reclamo o apelación] 15 --> 16{16. Inconformidad del cliente} 16 -- NO --> 17[17. Archivar los formatos de acciones implementadas] 17 --> Fin([Fin]) 16 -- SI --> 18[18. Solucionar inconformidad] 18 --> 19[19. Llamar al cliente] </pre>		Punto 18. Comité de calidad Punto 19 Asistente de gerencia

9. FORMATOS RELACIONADOS

- PR4-GER-FT1: Registro PQRS.
- PR4-GER-FT2: Control PQRS.
- PR4-GER-FT3: Consecutivo PQRS.
- PR4-GER-FT4: Informe de PQRS.
- PR4-GER-FT4: Encuesta de satisfacción.

	CENTRO DE DIAGNÓSTICO AUTOMOTOR DE NARIÑO LTDA. NIT. 800.206.629-1 <i>Habilitado Ministerio de Transporte Res. 3678/2007, Res. 5909/2007 y Res. 11102/2012</i>	Código:	PR5-GER
		Versión:	08
	PROCEDIMIENTO QUEJAS, SUGERENCIA Y APELACIONES.	Fecha:	2026-03-11
		Página:	10 de 10

9. ELABORACIÓN Y APROBACIÓN DE DOCUMENTOS.

Tabla 2.

Elaboración y aprobación de documentos.

Elaborado:	Revisado:	Aprobado:
Se firma en original.	Se firma en original.	Se firma en original.
Supervisor Técnico	Control Interno	Gerente

10. IDENTIFICACIÓN DE CAMBIOS.

Tabla 3.

Identificación de cambios.

Fecha	Versión	Descripción del cambio
Octubre de 2011	02	Modificación
Enero de 2014	03	Modificación
Febrero del 2015	04	Modificación
Abril 11 de 2019	05	Modificación: Corrección título NTC-ISO/IEC 17000
2021-08-26	06	Actualización
2025-06-16	07	Modificación de codificación, se agregan pasos en la elaboración del procedimiento.
2026-03-11	08	Se modifica ítem 6.3, periodicidad de revisión buzón de sugerencias y se encabezado del documento.