

	CENTRO DE DIAGNÓSTICO AUTOMOTOR DE NARIÑO LTDA. INFORME PQRS	Código: PR4-GER-FT4 Versión: 2 Fecha: 2025-07-29 Página: 1 de 5
---	---	--

INFORME DEL SEGUNDO TRIMESTRE DEL 2025 DE QUEJAS, SUGERENCIAS Y APELACIONES

1. INTRODUCCIÓN

En cumplimiento de los requisitos establecidos en el Sistema de Gestión de Calidad y de acuerdo con lo estipulado en la norma NTC ISO 9001:2015, capítulo 10.2 (No conformidades y acciones correctivas), y en la NTC 17020, se presenta el informe consolidado de las quejas y reclamos recibidos durante el segundo trimestre del año 2025. Este análisis busca identificar oportunidades de mejora y asegurar la satisfacción del cliente mediante la atención oportuna y efectiva de sus inconformidades.

Nota: El presente informe es correspondiente al periodo comprendido entre los meses de abril a junio del presente año, tiempo durante el cual se asumió el cargo actual. Es importante aclarar que no se incluye información de los meses de enero a marzo, ya que no se recibió reporte alguno por parte de la persona que ocupaba previamente el cargo, ni se encontró documentación o registro digital en el equipo asignado que evidencie la existencia o gestión de PQRS durante dicho periodo. Esta situación ha sido informada oportunamente para dejar constancia de la trazabilidad y garantizar la transparencia del proceso.

2. CONSOLIDADO TRIMESTRAL.

Durante el trimestre abril-junio de 2025, se registraron tres observaciones por parte de los usuarios, clasificadas como una sugerencia, felicitación y un reclamo, detalladas a continuación:

Tabla 1.

Resumen de las quejas, sugerencias y apelaciones recibidas en el segundo trimestre de 2025

Tipo	Fecha	Descripción	Medio de recepción	Área relacionada	Estado
Sugerencia	2025-4-22	Solicitud de cambio en la programación del televisor en sala de espera	Buzón de sugerencia.	Atención al cliente.	Atendida
Felicitación	2025-4-22	Felicitación por el servicio.	Buzón de sugerencias.	Atención al cliente	Atendida
Queja	2025-5-7	Usuario manifestó mala manipulación de la tapa de aceite de su vehículo	Buzón de sugerencia.	Área técnica-inspección	Investigada-No procedente.

Nota: En el mes de junio no se realizaron quejas, sugerencias o apelaciones.

	CENTRO DE DIAGNÓSTICO AUTOMOTOR DE NARIÑO LTDA. INFORME PQRS	Código: PR4-GER-FT4 Versión: 2 Fecha: 2025-07-29 Página: 2 de 5
---	---	--

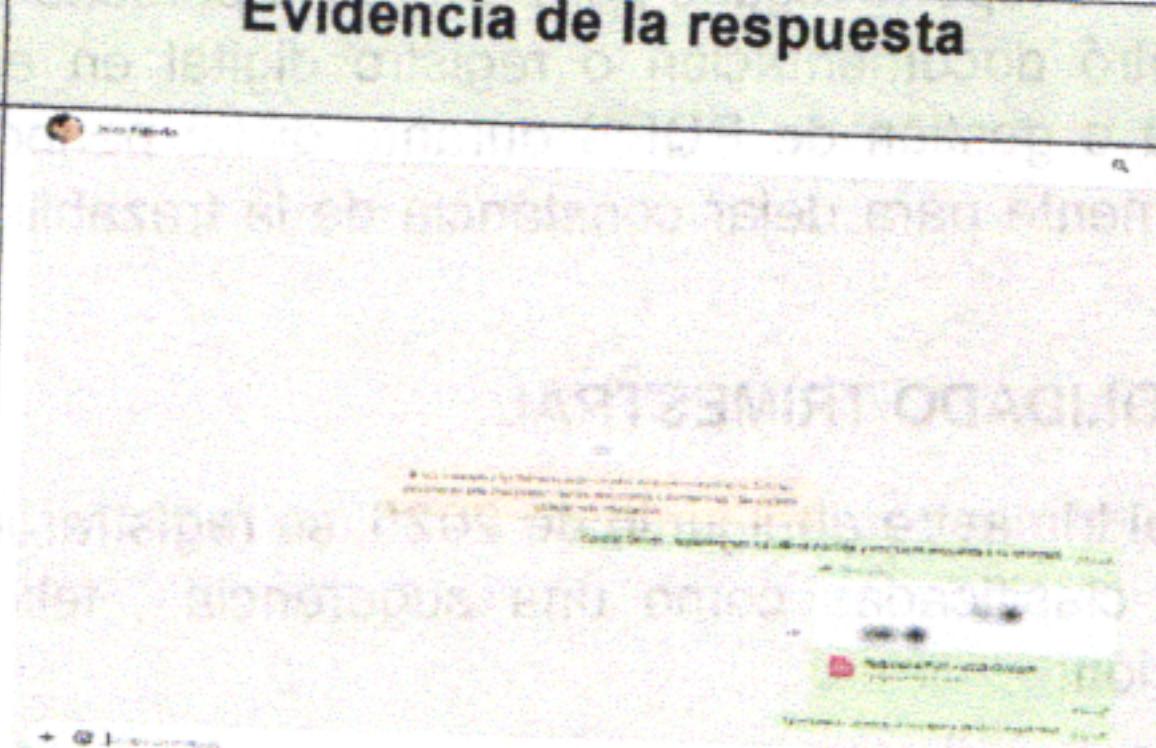
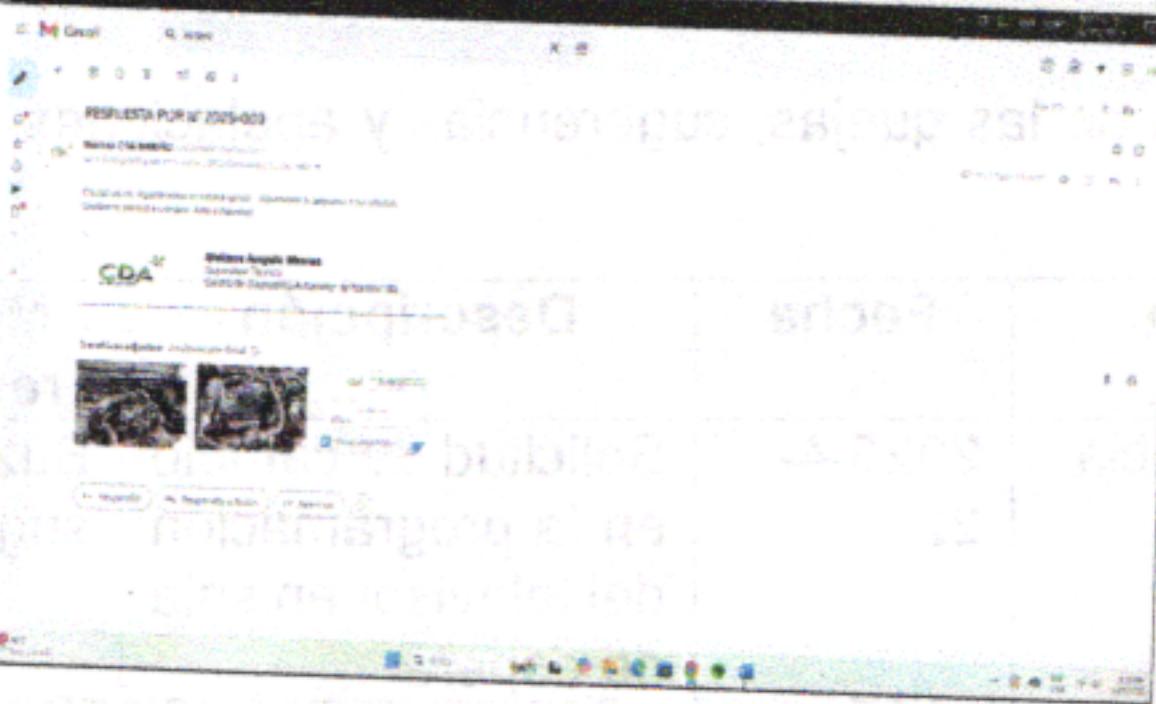
3. TIEMPO Y MEDIO POR EL CUAL SE EMITIÓ LA RESPUESTA.

Durante el segundo trimestre del año 2025 se presentaron 3 PQRS, las cuales se resolvieron oportunamente, dentro del tiempo estimado por el procedimiento PR-GER-3, lo cual se puede evidencia en la tabla 2.

- ✓ En el mes de abril se recibió una sugerencia y felicitación, radicada por el mismo usuario, la respuesta se le remitió en un solo oficio, enviado por WhatsApp
- ✓ En el mes de mayo se recibió una queja, la cual fue solucionada satisfactoriamente, enviándole las evidencias pertinentes al usuario a su correo electrónico.

Tabla 2.

Tiempo de respuesta PQRS segundo trimestre 2025

Mes	Fecha de recepción	Fecha de respuesta	Tiempo en días	Evidencia de la respuesta
Abril	2025-4-22	2025-5-6	9	
Mayo	2025-5-7	2025-5-27	14	

	CENTRO DE DIAGNÓSTICO AUTOMOTOR DE NARIÑO LTDA. INFORME PQRS	Código: PR4-GER-FT4 Versión: 2 Fecha: 2025-07-29 Página: 3 de 5
---	---	--

4. DETALLE DE CASOS

4.1 Sugerencia – Programación TV Sala de Espera

- Descripción:** Un usuario sugirió cambiar el canal de televisión en la sala de espera, argumentando que la programación no era adecuada o de interés general.
- Análisis:** Se trató de una observación menor relacionada con la comodidad del cliente.
- Acción tomada:** Se modificó la programación a un canal de contenido institucional y/o informativo, procurando mantener neutralidad, interés general y respeto por todos los públicos.
- Estado:** Cerrado – Acción aplicada.

4.2 Reclamo – Presunta mala manipulación de tapa de aceite

- Descripción:** El usuario alegó que al finalizar la inspección técnico-mecánica encontró la tapa de aceite de su vehículo mal colocada.
- Investigación realizada:**
 - ✓ Se revisaron las grabaciones del circuito del área de inspección.
 - ✓ Se evidenció que **en ningún momento se manipuló la tapa de aceite** durante la revisión técnico-mecánica.
- Conclusión:** El reclamo no tiene fundamento objetivo. No se encontraron evidencias de intervención del personal del CDA en la tapa de aceite.
- Acción:** Se comunicó al usuario la revisión realizada y los resultados. Se dejó constancia en el sistema de gestión de calidad.
- Estado:** Cerrado – No procede.

5. ANÁLISIS Y CONCLUSIONES

- El volumen de quejas y reclamos se mantuvo bajo en el trimestre, lo que indica un nivel aceptable de conformidad del cliente con el servicio.
- La única sugerencia recibida fue de tipo no crítico y fue gestionada de manera inmediata.
- El reclamo presentado fue tratado con total transparencia, evidenciando el compromiso del CDA con la verificación de hechos y la atención justa al usuario.

	CENTRO DE DIAGNÓSTICO AUTOMOTOR DE NARIÑO LTDA. INFORME PQRS	Código: PR4-GER-FT4 Versión: 2 Fecha: 2025-07-29 Página: 4 de 5
---	---	--

5. RECOMENDACIONES

- Continuar promoviendo canales de comunicación para la recepción de sugerencias y reclamos de los usuarios.
- Reforzar la socialización a los usuarios de los límites de intervención permitidos en los vehículos durante la inspección.
- Implementar señalización visible que informe que el personal no realiza manipulación de componentes del motor ajenos al proceso de inspección.
- Evaluar la programación de contenidos institucionales para fortalecer la imagen corporativa durante la permanencia de los clientes en sala de espera.

6. ELABORACIÓN Y APROBACIÓN DE DOCUMENTOS.

Tabla 3.

Elaboración y aprobación de documentos.

Elaborado:	Revisado:	Aprobado:
Maisa Angulo M. Supervisora Técnica	Control Interno	Karla Gerente