

	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 SEMESTRE DEL 2025 DE QUEJAS, SUGERENCIAS Y RECLAMOS

1. INTRODUCCIÓN

El presente informe consolida la gestión de las Peticiones, Quejas, Reclamos y Sugerencias (PQRS) recibidas por el Centro de Diagnóstico Automotor de Nariño Ltda. durante el segundo semestre del año 2025. Este documento tiene como propósito evaluar el comportamiento del sistema de atención al usuario, la trazabilidad de los casos registrados y las acciones implementadas para garantizar la satisfacción del cliente y la mejora continua del servicio.

2. CONSOLIDADO SEMESTRAL.

Durante el segundo semestre junio- noviembre de 2025, se registró una queja por parte de un usuario, se describe en la tabla a continuación:

Tabla1.

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

Tipo	Fecha	Descripción	Medio de recepción	Área relacionada	Estado
Queja	2025/08/22	Solicitud de grabaciones, por supuesta mala manipulación del vehículo al realizar la prueba de gases.	Buzón de sugerencia.	Operativa	Atendida

Nota: En los meses de junio-julio-septiembre-octubre-noviembre no se realizaron quejas, sugerencias o reclamos.

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

Durante el segundo semestre del año 2025 se presentó 1 PQRS, la cual se resolvió oportunamente, dentro del tiempo estimado por el procedimiento PR3-GER, lo cual se puede evidencia en la tabla 2.

- ✓ En el agosto se recibió una queja, radicada por un cliente, la respuesta la emitió el jefe de pista en un solo oficio, enviado por correo electrónico


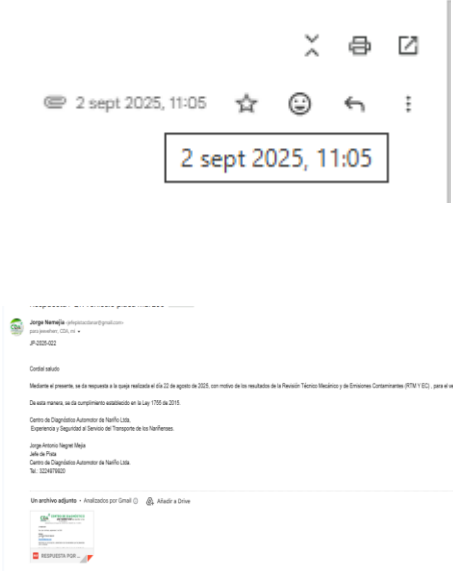
	CENTRO DE DIAGNÓSTICO AUTOMOTOR DE NARIÑO LTDA. INFORME PQRS	Código: PR4-GER-FT4
		Versión: 2
		Fecha: 2025-07-29
		Página: 2 de 5

Tabla 2.


Tiempo de respuesta PQRS segundo semestre 2025.

Mes	Fecha de recepción	Fecha de repuesta	Tiempo en días	Evidencia de la respuesta
Agosto	2025/8/2	2025-9/2	07	

4. DETALLE DE CASOS

4.1 Queja – mala manipulación del vehículo.

- Descripción:** Un usuario manifiesta que, durante la revisión técnico-mecánica y de emisiones contaminantes de su vehículo, los inspectores excedieron el tiempo y las revoluciones permitidas, lo que, según indica, ocasionó la rotura de una biela por exceso de aceleración. Por tal motivo, solicita la revisión de las cámaras de seguridad.
- Análisis:** Se trató de solucionar la queja lo más rápido posible para evitar mayor inconformidad del cliente.

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

Acción tomada:

- **Revisión de cámaras de seguridad:**
La gerencia y el jefe de pista realizaron la verificación de las grabaciones en presencia del usuario.
Resultado: No se evidenció manipulación inadecuada, exceso de aceleración o incumplimiento de los protocolos establecidos por la normatividad vigente.
- **Revisión de procedimientos:** Se verificó que la prueba de emisiones contaminantes se ejecutó conforme a los parámetros definidos en la NTC 4983, la Resolución 762 de 2022 y demás lineamientos aplicables a la operación del CDA.
- **Estado:** El caso fue cerrado tras la presentación de evidencia en video y la respuesta formal remitida al usuario. No se reportaron nuevas inconformidades ni solicitudes adicionales por parte del usuario.


4.2 Respuesta emitida al usuario

Se envió respuesta formal mediante correo electrónico, en la cual se aclaró lo siguiente:

- El CDA realiza la RTM y EC conforme a la normatividad vigente y dentro de los límites establecidos por los entes de control.
- La prueba de emisiones requiere la aceleración del vehículo, sin exceder los parámetros definidos en la NTC 4983 y la Resolución 762 de 2022.
- Durante la inspección no se realizan intervenciones mecánicas ni modificaciones a los sistemas del vehículo; se trata de una evaluación visual y de funcionamiento con equipos certificados y personal competente.
- Las fallas en componentes como la biela corresponden a condiciones propias del motor, historial de mantenimiento o factores preexistentes, por lo cual el CDA no asume responsabilidad por daños no evidentes o fallas surgidas con posterioridad a la inspección.
- Se dejó abierta la posibilidad de que el usuario acudiera nuevamente a las instalaciones para revisar conjuntamente los registros de la prueba realizada.

5. ANÁLISIS Y CONCLUSIONES

- El número de PQRS para el segundo semestre de 2025 fue bajo, lo que refleja un adecuado proceso de atención, un buen nivel de satisfacción del cliente y el cumplimiento de los procedimientos establecidos.
- No se identificaron fallas en la operación del personal ni desviaciones respecto a la normatividad.
- El CDA reafirma su compromiso con la mejora continua y la atención oportuna de cualquier inquietud por parte de los usuarios.

	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 con el fortalecimiento del sistema de registro y trazabilidad de PQRS.
- Mantener capacitaciones periódicas al personal sobre comunicación con el usuario y manejo de situaciones sensibles.
- Reforzar la socialización con los usuarios sobre las características del proceso de RTM y EC para evitar interpretaciones erróneas respecto a las pruebas realizadas.

6. ELABORACIÓN Y APROBACIÓN DE DOCUMENTOS.

Tabla 3.

Elaboración y aprobación de documentos.

Elaborado:	Revisado:	Aprobado:
		
Supervisora Técnica	Control Interno	Gerente