

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

INFORME SEMESTRAL SOBRE LA ATENCIÓN PRESTADA POR LA ENTIDAD, ANTE QUEJAS, SUGERENCIAS Y RECLAMOS.

Con el fin de dar cumplimiento al Plan Anual de Auditorías, programado por la Oficina de Control Interno y aprobado mediante resolución No. 001 del 03 de enero de 2025, se realiza el seguimiento al Plan De Mejoramiento Archivístico, cuyo desarrollo se presenta a continuación.

PLANEACIÓN

OBJETIVO.

Verificar la correcta gestión de las Peticiones, Quejas, Reclamos y Sugerencias (PQRS), evaluando el cumplimiento de los lineamientos internos y normativos, así como la oportunidad y formalidad en las respuestas, con el fin de garantizar transparencia, trazabilidad y mejora continua en la atención al usuario.

ALCANCE

El presente informe de seguimiento comprende la revisión integral de la gestión de las PQRS, considerando el medio utilizado para las respuestas, la formalidad y seguridad documental de las mismas, la verificación del cumplimiento en la apertura periódica del buzón institucional y la identificación de riesgos asociados a la inadecuada gestión, con el fin de asegurar la trazabilidad, oportunidad y cumplimiento de las políticas establecidas por la empresa.

PROCEDIMIENTO

Para la elaboración del informe de seguimiento a la gestión de PQRS se solicitó a la Supervisora Técnica el reporte de quejas, sugerencias y apelaciones, el cual fue revisado con el propósito de identificar avances, dificultades y medios de respuesta utilizados. Asimismo, se analizaron las evidencias documentales de las respuestas emitidas, verificando su formalidad, formato y trazabilidad, junto con la periodicidad en la apertura del buzón institucional. A partir de esta revisión se identificaron los hallazgos y riesgos correspondientes, consolidándose las recomendaciones incluidas en el presente informe.

TIEMPO Y RECURSOS

Durante la solicitud de información a la Supervisora Técnica se evaluaron los avances, desafíos y compromisos relacionados con la gestión de PQRS, verificando el cumplimiento de los plazos establecidos y la adecuada implementación de las recomendaciones institucionales y normativas.

DESARROLLO DE LA AUDITORIA ENTREVISTAS Y OBSERVACIÓN PERSONAL

En el marco del presente seguimiento se solicitó a la Supervisora Técnica el informe consolidado de peticiones, quejas, reclamos, sugerencias y apelaciones (PQRS), con el fin de evaluar el cumplimiento de los lineamientos internos y normativos aplicables al proceso. La revisión documental permitió identificar aspectos críticos relacionados con los medios de respuesta, la formalidad en la comunicación y el control de los plazos establecidos.

Se evidenció que, en algunos casos, las respuestas han sido gestionadas a través de redes sociales como WhatsApp, un canal que carece de formalidad y no garantiza la adecuada trazabilidad, registro ni conservación de la información, lo cual representa un riesgo para la entidad frente a auditorías y posibles reclamaciones.

Asimismo, se observó que las respuestas enviadas por correo electrónico no siempre se remiten en formato PDF no editable, contraviniendo las políticas internas y exponiendo a la organización a riesgos de alteración, pérdida de integridad y falta de seguridad en la información enviada a los usuarios.

En relación con el buzón físico de PQRS, se verificó que la apertura, establecida como actividad obligatoria de carácter semanal cada viernes, no se ejecuta con la periodicidad estipulada. La omisión en esta práctica genera un riesgo de incumplimiento en los tiempos de respuesta definidos por la organización, pudiendo derivar en quejas adicionales, apelaciones o incluso en sanciones por parte de entes de control.

Se identifica que se presentan inconsistencias que deben corregirse mediante controles internos más rigurosos y un fortalecimiento de la cultura organizacional respecto al manejo de la información y la atención oportuna de PQRS..

PROCESOS Y PROCEDIMIENTOS

- Se verificó que las respuestas deben emitirse de manera formal a través de correo institucional y en formato PDF no editable.
- Se observó que persiste el uso de canales no oficiales como WhatsApp, lo cual no garantiza formalidad ni trazabilidad.
- Se constató que no existe un control estandarizado para evidenciar la apertura semanal del buzón físico.
- Se determinó que la conservación de evidencias documentales sobre las respuestas no se realiza de manera uniforme, lo que dificulta la verificación en auditorías internas..

CONCLUSIONES

- Se identificaron debilidades en la formalidad de la gestión de PQRS, dado el uso de canales no oficiales como WhatsApp, los cuales carecen de respaldo documental y ponen en riesgo la trazabilidad del proceso.
- El envío de respuestas en formatos editables representa una vulnerabilidad para la integridad, autenticidad y confiabilidad de la información remitida a los usuarios.
- La apertura del buzón físico no se cumple de manera periódica, lo que incrementa la probabilidad de incumplir con los tiempos de respuesta definidos en las políticas institucionales y generar inconformidades adicionales.
- Se evidencia la necesidad de fortalecer los controles internos y la cultura organizacional en torno a la atención formal y oportuna de estas solicitudes.

RECOMENDACIONES

- Asegurar que todas las PQRS sean respondidas únicamente mediante correo institucional y en formato PDF no editable.
- Eliminar el uso de WhatsApp u otros medios informales como canal de respuesta.
- Implementar un control estandarizado para la apertura semanal del buzón físico, respaldado con actas firmadas por el responsable.
- Crear un registro centralizado de PQRS que consolide solicitudes, respuestas y plazos, fortaleciendo la trazabilidad.

ACCIONES CORRECTIVAS, PREVENTIVAS Y DE MEJORAMIENTO:

Cumplir con la recomendación y realizar un informe de seguimiento periódico para evaluar el cumplimiento de las acciones recomendadas y garantizar la mejora continua.

Pasto 26 de agosto de 2025



PAULA ANDREA CARVAJAL CASTRO
Profesional de Apoyo oficina de Control Interno

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

Dirección: Calle 19A 42-84 Barrio Pandiaco - Pasto - Nariño

Teléfonos (2)7313636 - (2)7313638 - Celular: 3188480824 - 3182431730 - 3185481134

Correo electrónico: cdanar@telecom.com.co - www.cdan.gov.co

