

## **ACTA DE SEGUIMIENTO A LAS PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS, SUGERENCIAS, FELICITACIONES Y DENUNCIAS.**

Con el fin de dar cumplimiento al Plan Anual de Auditorías, programado por la Oficina de Control Interno y aprobado mediante resolución No. 002 del 03 de enero de 2024, se realiza el seguimiento al buzón de peticiones, quejas, reclamos, sugerencias y denuncias basada en las normas legales establecidas para el efecto, la cual tiene el siguiente desarrollo.

### **PLANEACIÓN**

#### **OBJETIVOS.**

- Verificar si en el buzón de la empresa existen peticiones, quejas, reclamos, sugerencias y denuncias
- Establecer si a las peticiones, quejas, reclamos, sugerencias y denuncias se les realiza el seguimiento respectivo para dar oportuna respuesta

#### **ALCANCE**

La auditoría se practica al seguimiento que se realiza a las peticiones, quejas, reclamos, sugerencias y denuncias

#### **PROCEDIMIENTO**

- Revisar el buzón que se encuentra ubicado en la oficina de atención al cliente
- En el evento en que existan o hayan existidos dichos documentos, verificar el trámite que se le dio a cada uno de ellos.

#### **TIEMPO Y RECURSOS**

La planificación y la realización de la auditoría, así como la presentación de la información se realizarán el término de ocho (8) días hábiles a partir del 02 de diciembre de 2024.



## DESARROLLO DE LA AUDITORIA

### Entrevistas y observación personal

1. En el Centro de Diagnóstico Automotor de Nariño, se ha implementado un formato de registro para la apertura del buzón ubicado en la sala de espera. Este formato debe ser diligenciado cada vez que se reciba una petición, queja, reclamo, felicitación o denuncia. El objetivo de esta medida es mantener un control riguroso sobre todas las comunicaciones que se depositen físicamente en el buzón nuestros usuarios.
2. Durante el segundo semestre del año 2024, se llevó a cabo un seguimiento a las aperturas realizadas con el acompañamiento del supervisor técnico de calidad, Ingeniero Diego Caguasango. En este proceso, se registraron dos (2) felicitaciones en el buzón de la sala de espera, reflejando la calidad de la atención brindada, mientras que en el portal de la página web no radicarón ninguna PQRSFD.
3. El buzón de sugerencias está debidamente señalizado y cuenta con nuevos formatos para la presentación de PQRSFD. Además, hemos implementado un código QR que permite a los usuarios radicar sus PQRSFD a través de nuestra página web. Esta iniciativa facilita el proceso de radicación y permite llevar un control, almacenamiento y seguimiento adecuados de cada solicitud.

### Procesos y procedimientos

1. Los procesos y los procedimientos en materia de peticiones, quejas, reclamos, sugerencias, felicitaciones y denuncias están plenamente establecidos

### Registros físicos

Las felicitaciones depositadas en el buzón de la sala de espera están bajo la supervisión del profesional técnico encargado



## CONCLUSIONES

Se puede concluir que se han implementado medidas significativas de mejora durante el segundo semestre. Se introdujo un nuevo formato para la radicación de quejas y apelaciones, así como un formato específico para la apertura de cada PQRSFD (Petición, Queja, Reclamo, Sugerencia y Felicitación) presentadas en la empresa. Este proceso tiene como objetivo garantizar una respuesta oportuna a los usuarios y prevenir posibles incumplimientos de la normativa legal, evitando sanciones por parte de los entes de control.

Además, el buzón de sugerencias está ubicado en un lugar visible y cuenta con los formatos necesarios para su correcto diligenciamiento. Se ha implementado un código QR que facilita el proceso de radicación para los usuarios que visitan el CDA de Nariño. Estas acciones permiten a la empresa llevar un control, almacenamiento y seguimiento adecuados de cada radicación, mejorando así la atención al cliente y el cumplimiento normativo.

## RECOMENDACIONES

Se recomienda realizar capacitaciones periódicas al personal encargado de la gestión de PQRSFD para garantizar un correcto uso de los nuevos formatos y herramientas implementadas, asegurando así la calidad y consistencia en el proceso. Adicionalmente, se sugiere implementar una encuesta de satisfacción que permita identificar oportunidades de mejora y asegurar un cumplimiento continuo con la normativa legal y las expectativas de los usuarios.

## ACCIONES CORRECTIVAS, PREVENTIVAS Y DE MEJORAMIENTO:

Cumplir con la recomendación y realizar su correspondiente seguimiento por parte de la Alta Dirección y el Comité de Control Interno con la Asesoría de la Oficina de Control Interno.

Pasto 23 de diciembre de 2024

  
**PAULA ANDREA CARVAJAL CASTRO**  
Profesional de apoyo oficina de Control Interno