



TERMINAL DE TRANSPORTES  
DE GIRARDOT S.A.

## SUGERENCIAS, QUEJAS Y APELACIONES

CODIGO:

PRL-I-002

TIPO:

MPI

FECHA DE EMISIÓN

2004-07-12

Pág. N°

1 de 9

### 1. OBJETO

Establecer el procedimiento para la atención de sugerencias, quejas y/o apelaciones, demás factores que brinden herramientas para la mejora continua de cada uno de los procesos y la evaluación de la satisfacción de los clientes de la TERMINAL DE TRANSPORTES DE GIRARDOT S.A., con el fin de tomar acciones necesarias que contribuyan con el mejoramiento continuo de los servicios prestados.

### 2. ALCANCE

Este procedimiento aplica para los servicios que presta LA TERMINAL DE TRANSPORTES DE GIRARDOT S.A. como son Venta de Combustibles y Lubricantes, Revisión Técnico mecánica y Emisiones Contaminantes, Venta de Conduces, Servicio de Baños, Servicio de Guarda equipaje, Arrendamiento de Taquillas y Locales Comerciales, Control de Áreas Operativas y la evaluación de la satisfacción del cliente.

### 3. RESPONSABLES

Gerente, Revisa y Evalúa  
Comité de Gerencia, Evalúa  
Coordinación de Calidad y Mejoramiento, Administra Información  
Coordinador Operativo, Verifica  
Coordinador CDA, Verifica  
Auxiliar Operativo G-2, Ejecuta  
Auxiliar Administrativo G-2, Ejecuta

### 4. GENERALIDADES

El presente instructivo tiene como finalidad dar tratamiento a las sugerencias, quejas y apelaciones que puedan derivar de la prestación del servicio en las unidades de negocio de la Terminal de Transportes de Girardot.

Para el caso del CDA, contribuye al mejoramiento del Sistema de gestión basado en la norma ISO 17020, y se definen los elementos necesarios para su tratamiento como son:

- La recepción, validación e investigación de las quejas o apelaciones y de decisión sobre las acciones tomadas.

ELABORÓ

  
COORD. DE CALIDAD Y  
MEJORAMIENTO

REVISÓ

  
COMITÉ DE CALIDAD

APROBÓ

  
GERENTE

REVISIÓN N°: 09

FECHA:

2024-08-05



TERMINAL DE TRANSPORTES  
DE GIRARDOT S.A.

## SUGERENCIAS, QUEJAS Y APELACIONES

CODIGO:

PRL-I-002

TIPO:

MPI

FECHA DE EMISIÓN

2004-07-12

Pág. N°

2 de 9

- El seguimiento y el registro de las quejas y apelaciones, incluyendo las acciones tomadas.
- Asegurar de que se toman las acciones apropiadas.

La terminal de transportes de Girardot S.A. define como sus clientes en la prestación del servicio de cada unidad de negocio:

Se consideran usuarios del **TERMINAL DE TRANSPORTES DE GIRARDOT S.A.**

- Las Empresas Transportadoras autorizadas para hacer uso de las instalaciones del Terminal.
- Las personas que utilizan las instalaciones del terminal
- Las personas que utilizan los servicios de las empresas transportadoras
- Las personas que utilizan los servicios los locales comerciales, restaurantes y demás.
- Las personas que utilizan el servicio de Guardamaletas e información
- Copropietarios y Arrendatarios

Se consideran clientes de la **Estación de servicio**

- Las personas que compran combustibles y lubricantes.

Se consideran clientes del **Centro de Diagnóstico Automotor**

- Las personas que solicitan actividades de Inspección vehicular.

**SUGERENCIA:** Manifestación por parte de una persona donde levemente indica mejorar una actividad dentro de la prestación del servicio, esta puede ser acerca de instalación , en la atención, entre otros.

**APELACION:** Solicitud del cliente del vehículo inspeccionado al organismo de inspección de reconsiderar la decisión que tomó en relación con los resultados descritos en el FUR.

**QUEJA:** Expresión de insatisfacción o afectación causado, diferente de la apelación, presentada por el usuario o cliente la TERMINAL DE TRANSPORTES DE GIRARDOT S.A., relacionada con la prestación del servicio, para la que se espera una respuesta y/o posible solución.

ELABORÓ

COORD. DE CALIDAD Y  
MEJORAMIENTO

REVISÓ

COMITÉ DE CALIDAD

APROBÓ

GERENTE

REVISIÓN N°: 09

FECHA:

2024-08-05



TERMINAL DE TRANSPORTES  
DE GIRARDOT S.A.

## SUGERENCIAS, QUEJAS Y APELACIONES

CODIGO:

PRL-I-002

TIPO:

MPI

FECHA DE EMISIÓN

2004-07-12

Pág. N°

3 de 9

### 5. INSTRUCCIÓN

#### 5.1. PROCEDIMIENTO PARA TRATAMIENTO DE SUGERENCIAS Y QUEJAS

##### 5.1.1. RECEPCION

##### Sugerencias y quejas

Las sugerencias y quejas serán registradas por el usuario o cliente a través del correo [ventanillaunica@terminalgirardot.com](mailto:ventanillaunica@terminalgirardot.com), otra opción es a través de la pagina web [www.terminalgirardot.com](http://www.terminalgirardot.com) mediante el botón PQR, opción "Crear Solicitud" y diligenciar los campos del formulario.

En caso de no utilizar los canales virtuales relacionados, también lo puede hacer de manera presencial a través del formato PRL-F-023 Buzón Sugerencias, Quejas y apelaciones en las siguientes unidades de negocio:

- TERMINAL: En la Oficina de Información y Guardaequipajes,
- CDA: En el Centro Diagnostico Automotor mediante el Coordinador de CDA, o el Auxiliar Administrativo G-2, o el Auxiliares Operativos G-2
- ESTACION DE SERVICIO: En la estación de servicio a través del Administrador de EDS o el Auxiliar Administrativo G-1

Una vez recibida la sugerencia o queja se dará respuesta en un termina de **15 días hábiles**.

##### 5.1.2. VALIDACION

Después de generada la sugerencia y/o queja, se remiten a las áreas o son recogidas diariamente, por parte de la Coordinación de Calidad y Mejoramiento.

Estas son validadas por el Gerente, el Coordinador de Calidad y mejoramiento y el Coordinador del área donde proviene la sugerencia o queja, y a excepción de las personas que estén involucradas estas, confirmando si está relacionada con las actividades del proceso Control operativo y Venta de Combustible y Lubricantes.

ELABORÓ

  
COORD. DE CALIDAD Y  
MEJORAMIENTO

REVISÓ

  
COMITÉ DE CALIDAD

APROBÓ

  
GERENTE

REVISIÓN N°: 09

FECHA:

2024-08-05



TERMINAL DE TRANSPORTES  
DE GIRARDOT S.A.

## SUGERENCIAS, QUEJAS Y APELACIONES

CODIGO:

PRL-I-002

TIPO:

MPI

FECHA DE EMISIÓN

2004-07-12

Pág. N°

4 de 9

En caso de que la sugerencia y/o queja presentada sean por los servicios de empresas de transporte, arrendatarios, copropietarios, taquillas y demás locales comerciales que prestan sus servicios dentro de las instalaciones del Terminal, se procederá a canalizar esta información a estos, quienes aplicaran los procedimientos internos para la atención de la queja y sugerencia.

Para el caso del **Centro de Diagnóstico Automotor** las sugerencias, quejas, y apelaciones son validadas por el Gerente, el Coordinador de Calidad y Mejoramiento y el Coordinador del área de donde provienen estas y a excepción de las personas que estén involucradas en la sugerencia y queja.

### 5.1.3. INVESTIGACION

El área de Calidad y Mejoramiento recogerá las evidencias necesarias para determinar la causa que genero la sugerencia y/o queja y así llegar al tratamiento correcto de esta, en un periodo de **10 días hábiles** después de acusar recibo de la sugerencia o queja. Adicionalmente, durante la investigación no debe dar lugar a ninguna acción discriminatoria.

### 5.1.4. ACCIONES A TOMAR Y RESPUESTA

Para las sugerencias recibidas se tomarán acciones relacionadas como oportunidad de mejora en el Sistema de Gestión de tal manera que facilite el proceso de mejora continua de la unidad de negocio.

Las quejas serán enfocadas en las acciones correctivas definidas para la eliminación de la causa que genero la queja, serán informadas de manera escrita y firmada por el Gerente, o la Directora Administrativa y Financiera, el Coordinador de Talento Humano y Calidad bien sea por correo físico o electrónico al usuario o cliente que instauro la queja, en un periodo de 3 días hábiles después de la investigación.

Una vez se cierre el procedimiento de dicha sugerencia y/o queja el usuario o cliente será informado de la instancia y de la finalización del proceso, siendo notificado por escrito.

ELABORÓ

  
COORD. DE CALIDAD Y  
MEJORAMIENTO

REVISÓ

  
COMITÉ DE CALIDAD

APROBÓ

  
GERENTE

REVISIÓN N°: 09

FECHA:

2024-08-05



TERMINAL DE TRANSPORTES DE GIRARDOT S.A.

# SUGERENCIAS, QUEJAS Y APELACIONES

CODIGO:

PRL-I-002

TIPO:

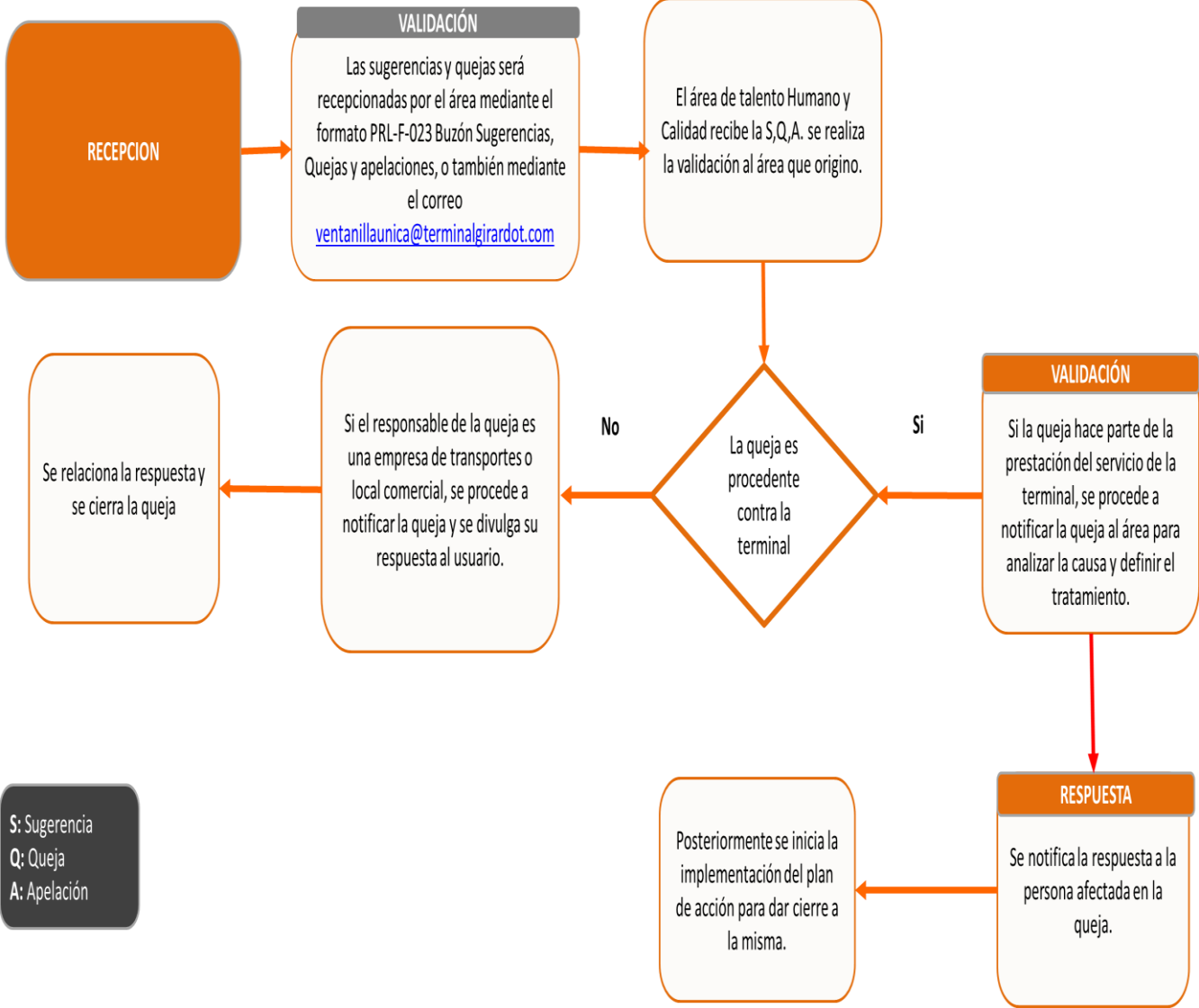
MPI

FECHA DE EMISIÓN

2004-07-12

Pág. N°

5 de 9



S: Sugerencia  
 Q: Queja  
 A: Apelación

ELABORÓ

COORD. DE CALIDAD Y MEJORAMIENTO

REVISÓ

COMITÉ DE CALIDAD

APROBÓ

GERENTE

REVISIÓN N°: 09

FECHA:

2024-08-05



TERMINAL DE TRANSPORTES  
DE GIRARDOT S.A

## SUGERENCIAS, QUEJAS Y APELACIONES

CODIGO:

PRL-I-002

TIPO:

MPI

FECHA DE EMISIÓN

2004-07-12

Pág. N°

6 de 9

### 5.2. PROCEDIMIENTO PARA TRATAMIENTO DE APELACIONES

#### 5.2.1. RECEPCION

Todo cliente del Centro de Diagnóstico Automotor que haya recibido el resultado de su proceso de inspección vehicular podrá apelar esta decisión mediante el formato **PRL-F-023 Sugerencias, Quejas y Sugerencias** o un escrito dirigido a la Gerencia de la Terminal de Transportes de Girardot S.A, o ser enviado mediante el correo [ventanillaunica@terminalgirardot.com](mailto:ventanillaunica@terminalgirardot.com) este debe exponer el objeto y los puntos o cuestiones que fundamentan dicha apelación, aportando a su vez, las evidencias que pretendan hacer valer para su análisis y resolución.

La apelación debe ser presentado inmediatamente cuando se entregan los resultados de la prestación del servicio. La apelación se recibe siempre y cuando el vehículo no haya salido de las instalaciones del CDA.

#### 5.2.2. VALIDACION

La validación de apelación, tiene como objeto que la Gerencia aclarar, modificar, revocar o adoptar cualquier otra decisión que permita validar la suficiencia del juicio emitido.

La apelación deberá ser revisada en los nuevos resultados de inspección y de esta manera se dará respuesta mediante el Coordinador de CDA.

#### 5.2.3. INVESTIGACION

El Coordinador del Área recogerá las evidencias necesarias para determinar la causa que genero la apelación, para el caso del Centro de Diagnostico Automotor de la Terminal de Transportes de Girardot S.A, se revisaran los resultados que se encuentran en el FUR, se repite la prueba por otro Auxiliar Operativo G3 o en su defecto se le indica de forma visual cual es el problema o defecto que presenta el vehículo y así llegar al tratamiento correcto de esta, de manera inmediata.

En la apelación sólo se revisan los puntos, evidencias o cuestiones planteados por el cliente en el documento de apelación.

ELABORÓ

COORD. DE CALIDAD Y  
MEJORAMIENTO

REVISÓ

COMITÉ DE CALIDAD

APROBÓ

GERENTE

REVISIÓN N°: 09

FECHA:

2024-08-05



TERMINAL DE TRANSPORTES DE GIRARDOT S.A.

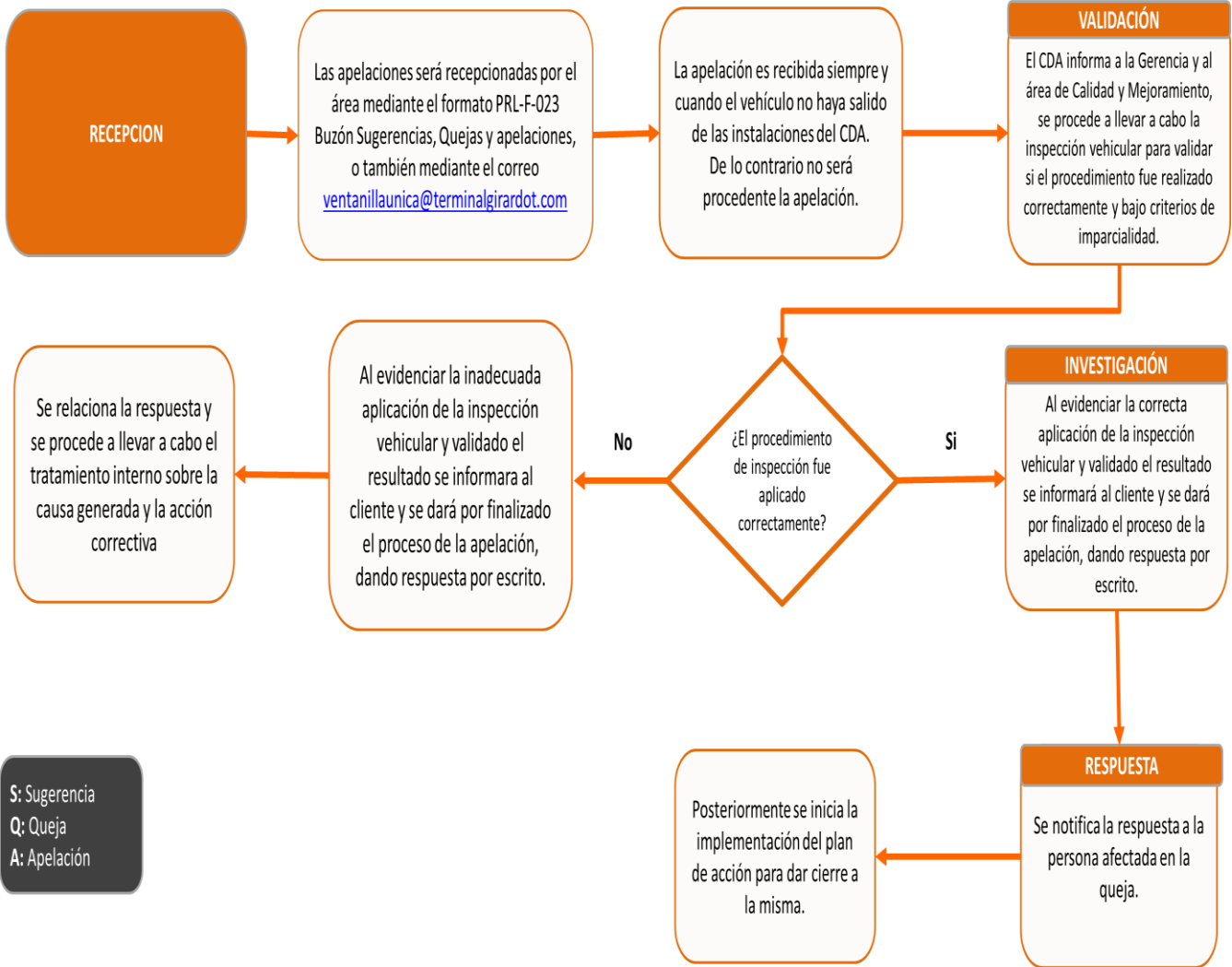
# SUGERENCIAS, QUEJAS Y APELACIONES

**CODIGO:**  
PRL-I-002

**FECHA DE EMISIÓN**  
2004-07-12

**TIPO:**  
MPI

**Pág. Nº**  
7 de 9



S: Sugerencia  
Q: Queja  
A: Apelación

**ELABORÓ**

*[Signature]*  
COORD. DE CALIDAD Y MEJORAMIENTO

**REVISÓ**

*[Signature]*  
COMITÉ DE CALIDAD

**APROBÓ**

*[Signature]*  
GERENTE

**REVISIÓN Nº: 09**

**FECHA:**  
2024-08-05



TERMINAL DE TRANSPORTES  
DE GIRARDOT S.A.

## SUGERENCIAS, QUEJAS Y APELACIONES

CODIGO:

PRL-I-002

TIPO:

MPI

FECHA DE EMISIÓN

2004-07-12

Pág. N°

8 de 9

### 5.2.4. ACCIONES A TOMAR Y RESPUESTA

Una vez realizada la investigación de la apelación, si se demuestra con hechos técnicos que el resultado de rechazo que se generó es válido, se informará al cliente y se dará por finalizado el proceso de la apelación, dando respuesta por escrito.

Si el cliente no se encuentra satisfecho con el resultado generado de la apelación, esta será remitida a un comité conformado por el Gerente y el Comité de Gerencia para que validen los hechos que generaron la apelación y de las evidencias que demuestran el resultado del rechazo del vehículo.

Si en esta instancia el cliente no está conforme con el resultado se informará que él tiene derecho a remitir su apelación con la Superintendencia de Transporte, entidad que vigila las actividades de un organismo de inspección. Esto en un plazo no mayor de 5 días hábiles, después de acusar recibo de la apelación.

Toda decisión relativa a la apelación instaurada por el cliente, no debe dar lugar a ninguna acción discriminatoria por ninguno de los encargados de dar respuesta y soluciones.

### 5. DOCUMENTOS RELACIONADOS

PRL-F-023                      Sugerencias, Quejas y Apelaciones  
CAM-F-008                      Acciones de Mejoramiento

### 6. CONTROL DE CAMBIOS

REV. N°	PAGINA	ITEM	DESCRIPCIÓN DEL CAMBIO
00	00	00	Emisión Original
01	00	00	Se incluye el punto 5.3. Mecanismo para la medición del cumplimiento de los requisitos del cliente. Se incluye Actualización Nueva imagen Corporativa
02	1	3	Actualización Estructura Organizacional
03	1-3	3., 4.2., 7.	Incluir responsabilidades de los funcionarios del CDA y

ELABORÓ

  
COORD. DE CALIDAD Y  
MEJORAMIENTO

REVISÓ

  
COMITÉ DE CALIDAD

APROBÓ

  
GERENTE

REVISIÓN N°: 09

FECHA:

2024-08-05





TERMINAL DE TRANSPORTES  
DE GIRARDOT S.A

## SUGERENCIAS, QUEJAS Y APELACIONES

CODIGO:

PRL-I-002

TIPO:

MPI

FECHA DE EMISIÓN

2004-07-12

Pág. N°

9 de 9

			nuevos Clientes.
04	2-3	5,6	Cambio procedimiento de recolección en buzones de sugerencias y eliminación Formato de registro de llamadas telefónicas
05	00	00	Cambio de proceso responsable, nombre y nuevas reglamentaciones de la NTC 17020:2012
06	3-4 5-6	5.1 5.2	Se incluyen tiempos de respuesta en las sugerencias, quejas y apelaciones, al igual como los mecanismos de recepción y comunicación para dar respuesta.
07	00	00	Cambio de imagen corporativa y se incluye diagrama de flujo de procedimiento para recepción, trámite y respuesta de sugerencias, quejas y apelaciones.
08	03	5.1	Se ingresa mecanismo para la recepción de sugerencias y quejas a través del software SIGED.

ELABORÓ

  
COORD. DE CALIDAD Y  
MEJORAMIENTO

REVISÓ

  
COMITÉ DE CALIDAD

APROBÓ

  
GERENTE

REVISIÓN N°: 09

FECHA:

2024-08-05