



CONSEJO NACIONAL DE ACREDITACIÓN

## PROCESOS

---

# PROCESO PARA RECIBIR, EVALUAR Y TOMAR DECISIONES SOBRE LAS QUEJAS

Ref. DGNTI-COPANIT ISO/IEC 17011:2017; 7.12.1, 7.12.2, 7.12.4, 7.12.7.

Código	Nro. de Revisión	Fecha de Revisión
CNA-PR-07	02	Marzo 2026

Revisado por:	Aprobado por:
<hr/> Jefe de la Unidad Técnica de Acreditación, Encargado	<hr/> Secretario Técnico del Consejo Nacional de Acreditación



I. FICHA TÉCNICA DEL PROCESO PARA EL MANEJO DE QUEJAS

Objetivo del Proceso: (propósito de lo que se quiere lograr con la implementación del proceso)		
Determinar y documentar el manejo de las quejas interpuestas ante el Consejo Nacional de Acreditación (CNA), desde su recepción hasta la toma de decisión final.		
Responsable del proceso: (responsable para llevar a cabo el proceso)		
Jefe Unidad Técnica de Acreditación (U.T.A.), con el apoyo del Personal de la U.T.A. o del <a href="#">Secretario Técnico si es requerido</a> .		
Entradas del proceso (datos que se requiere para procesar la información)	Actividad (conjunto de actividades que se realizan de forma cronológica)	Salidas del proceso (resultado del proceso, información procesada)
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Queja interpuesta.</li> <li>• Evidencia objetiva dentro de la queja interpuesta.</li> <li>• Criterios para la aceptación de la queja.</li> <li>• Criterios establecidos para suspender, retirar o reducir la acreditación.</li> </ul>	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Recepción la queja.</li> <li>2. <a href="#">Confirmación de recibido de la queja</a>.</li> <li>3. Dar lectura completa de la queja, y validar con la información recopilada si se acepta <a href="#">o no según los criterios para la aceptación de la queja</a>.</li> <li>4. Registrar la queja ya sea aceptada o no en el CNA-FG-16.</li> <li>5. <a href="#">Evaluar la queja para generar las acciones apropiadas para tratarla y escoger el método apropiado a aplicar para realizar la investigación de la queja</a>.</li> <li>6. Investigar la información citada dentro de la queja.             <ul style="list-style-type: none"> <li>- Solicitar descargos, dando lectura <a href="#">una vez recibidos</a>.</li> <li>- Visita de <a href="#">vigilancia de operación</a>.</li> <li>- <a href="#">Investigar utilizando llamadas telefónicas, consulta en página web, u otra fuente confiable</a>.</li> <li>- <a href="#">Dar lectura a lo acontecido dentro del expediente</a>.</li> <li>- <a href="#">Reuniones o entrevista con la parte quejosa</a>.</li> <li>- <a href="#">Otro forma o técnica que desee implementar</a>.</li> </ul> </li> <li>7. Realizar informe <a href="#">administrativo</a> de la investigación realizada, <a href="#">si dentro de la investigación se percata que se está incumpliendo con los requisitos de acreditación se verifica los criterios para suspender, retirar o reducir la acreditación o si se percata que hay</a></li> </ol>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Acciones <a href="#">apropiadas registradas</a> en el formato CNA-FG-16.</li> <li>• <a href="#">Descargos</a>.</li> <li>• Informe de la investigación realizada de la queja interpuesta.</li> <li>• Notificación de los avances de las quejas.</li> <li>• Nota con la decisión final de la queja.</li> </ul>



UNIDAD TÉCNICA DE ACREDITACIÓN  
CONSEJO NACIONAL DE ACREDITACIÓN  
PROCESO PARA RECIBIR, EVALUAR Y TOMAR  
DECISIONES SOBRE LAS QUEJAS

Código: CNA-PR-07  
Revisión: 02  
Fecha: Marzo 2026

	<p>comportamiento fraudulento o de manera intencionada información falsa u oculta información, se inicia el proceso de cancelación de la acreditación.</p> <p>8. Informar a la parte quejosa sobre el progreso de la queja cuando sea pertinente.</p> <p>9. Registrar las acciones apropiadas a realizar.</p> <p>10. Seguimiento de acciones correspondientes para el tratamiento de la queja.</p> <p>11. Realizar una reunión interna para la toma de decisión de la queja interpuesta.</p> <p>12. Tomar la decisión de la queja interpuesta (la decisión es tomada por el CNA, a través del Jefe de la U.T.A. o la instancia correspondiente), si dicha queja consta de una decisión de reducir, suspender o retirar la acreditación se sigue con los lineamientos establecidos en el procedimiento para suspender, retirar o reducir la acreditación y de cómo levantar la suspensión del punto V. a partir del paso N°5.</p> <p>13. Enviar correo electrónico a la parte quejosa con la toma de decisión de la queja.</p>	
Documentos relacionados: (documentos relacionados con el proceso)		
CNA-P-08: Procedimiento para el manejo de quejas. CNA-FG-16: Registro de quejas. CNA-CRI-04: Criterios establecidos para suspender, retirar o reducir la acreditación. CNA-P-17: Procedimiento para suspender, retirar o reducir la acreditación y de cómo levantar la suspensión.		
Marco legal aplicable: (documentos legales aplicables al proceso)		
Ley 38 de 31 julio de 2000.		
Riesgos: (riesgos asociados al proceso)		
1. Que las quejas no cuenten con las evidencias requeridas para el manejo correcto de ella.		
Control del proceso: (medición aplicable al proceso)		
1. Que tenga un 80% de las quejas cerradas con investigación documentada.		



## II. REVISIONES

### - *Historial de Cambios*

Fecha	Versión	Historial de Cambios
Enero, 2021	00	- Creación del documento.
Diciembre, 2022	01	- Se adecuó con el nuevo logo del CNA.
Marzo, 2026	02	- Todo lo actualizado se encuentra en color azul. - Se modificó la ficha técnica I en responsables, entradas y salidas; en las actividades se agregaron los numerales 2, 4, 5, 8, y se modificaron los numerales 6, 7, 9, 12, y 13; y se modificó los documentos relacionados.