

**Rad. # 2023-410-3941-1**

Santiago de Cali, noviembre 18 del 2023

Señora,  
**GLORIA AMPARO TOVAR DE ACEVEDO**  
PETICIONARIO  
Cali, Valle

**ASUNTO: RESPUESTA A QUEJA RAD. 2023-410-4907-3**

Estimada Sra. Gloria.

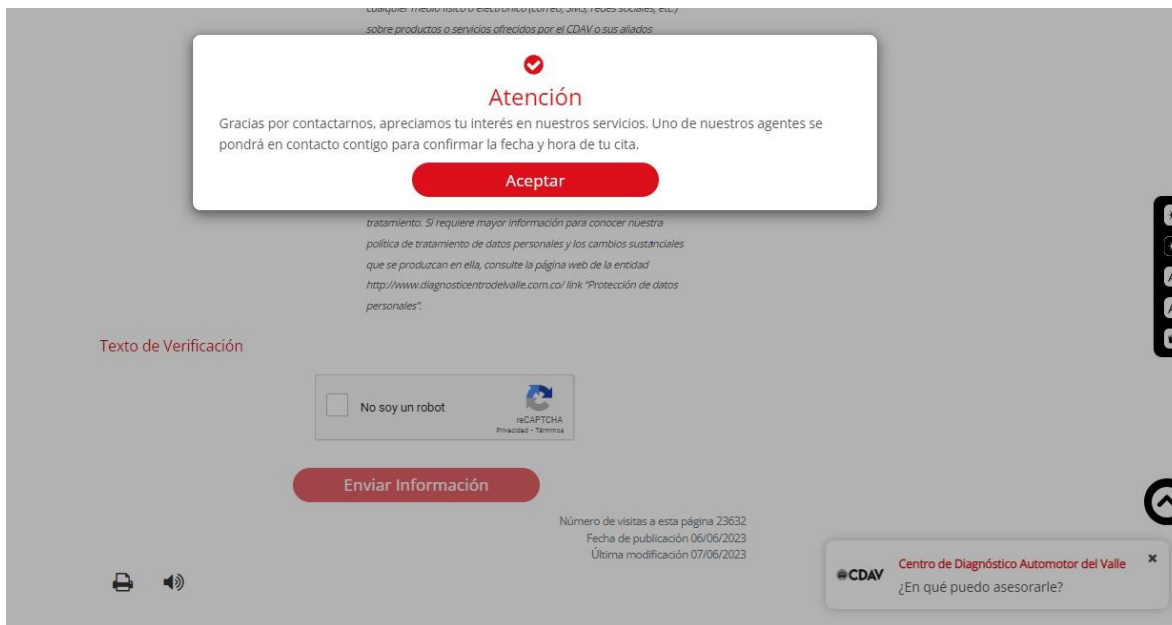
Reciba un cordial saludo de parte de todo el equipo de CDAV Ltda. Agradecemos sinceramente el tiempo que ha dedicado para compartir su experiencia y sus inquietudes con respecto a las inconsistencias que se le presento en el servicio de agendamiento de cita para la refrendación de licencia de conducción, a través de nuestra página web.

En primer lugar, deseamos expresar nuestras disculpas por los inconvenientes que haya experimentado debido a las inconsistencias de nuestra página web. Una vez recibida su queja, nuestro equipo técnico especializado procedió a realizar una revisión exhaustiva del sistema sobre las inscripciones de usuario y agendamiento en nuestra página web.

Con base en este análisis, identificamos que no está implementado y técnicamente impedía el envío automático de mensajes de texto de confirmación para las citas programadas en nuestro servicio. Lamentamos profundamente que este incidente haya generado una percepción negativa del servicio proporcionado por CDAV Ltda.

Para abordar este inconveniente y mejorar la experiencia de nuestros usuarios, hemos implementado una solución inmediata. Ahora, hemos incorporado un "pop up" en nuestra plataforma web que confirmará de manera visible y explícita la solicitud de cita, donde nuestro Contac Center se contactará con los usuarios y así puedan aclarar cualquier duda y avanzar en el proceso con confianza.

Adjunto a esta respuesta, encontrará pantallazos que muestran la gestión realizada en la opción de citas para los servicios del CDAV de nuestra página web, tal como fue mencionado anteriormente. Esto evidencia nuestra dedicación a mejorar continuamente nuestros servicios y garantizar una experiencia satisfactoria para todos nuestros clientes.



The screenshot displays a web interface for CDAV. At the top, a white notification box with a red checkmark icon contains the heading "Atención" and the text: "Gracias por contactarnos, apreciamos tu interés en nuestros servicios. Uno de nuestros agentes se pondrá en contacto contigo para confirmar la fecha y hora de tu cita." Below this is a red "Aceptar" button. Underneath the notification, there is a small text block about privacy policy with a link to "http://www.diagnosticentodelvalle.com.co/link 'Protección de datos personales'". Below this is a "Texto de Verificación" section with a checkbox labeled "No soy un robot" and a reCAPTCHA logo. A red "Enviar Información" button is positioned below the verification section. At the bottom right, there is a small chat window with the CDAV logo and the text "Centro de Diagnóstico Automotor del Valle" and "¿En qué puedo asesorarle?".

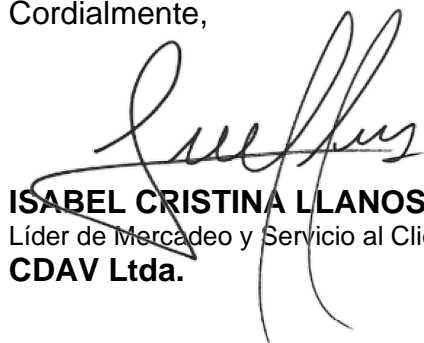
Esperamos que esta medida mitigatoria sea de su agrado y resuelva la situación de manera satisfactoria. Agradecemos sinceramente sus comentarios, ya que nos brindan la oportunidad de mejorar y optimizar nuestros servicios para el beneficio de todos nuestros usuarios.

Quedamos a sus órdenes para atender cualquier otra inquietud que pueda tener y, por supuesto, lo invitamos a considerar nuestros servicios de Revisión Técnico Mecánica de vehículos y Centro de Enseñanza Automovilística, ambos ubicados en el barrio La Flora.

Agradecemos nuevamente su comunicación y confiamos en que podremos seguir contando con su preferencia. Estamos comprometidos a brindar un servicio de calidad que satisfaga sus expectativas en todo momento.

No siendo más el objeto del presente, en los anteriores términos se da respuesta clara, precisa y de fondo a su solicitud.

Cordialmente,



**ISABEL CRISTINA LLANOS GALVIS.**

Líder de Mercadeo y Servicio al Cliente.

**CDAV Ltda.**

Elaboro: Daniela Carvajal – Profesional Universitario Grado I.

Reviso y Aprobó: Isabel Cristina Llanos – Líder de Mercadeo y Servicio al Cliente.