

 carrazos	GESTIÓN CLIENTE	Código: GSC-PRO-05
	PROCEDIMIENTO CONTROL PQRS	Versión: 3
		Fecha de Vigencia: 15/01/2027

PROCEDIMIENTO CONTROL PQRS							
<p>OBJETIVOS DEL PROCEDIMIENTO:</p> <p>Brindar las disposiciones establecidas por la empresa, en lo relacionado al tratamiento de las peticiones, quejas, reclamos, sugerencias relacionadas con los servicios ofrecidos CARRAZOS SAS</p>	<p>ALCANCE:</p> <p>Aplica para las peticiones, quejas, reclamos y sugerencias relacionadas con los diferentes servicios de CARRAZOS SAS.</p>						
<p>RESPONSABLE:</p> <p>Coordinadora Call Center, Directores Posventa, Gerentes Comerciales, Líder Motos</p>	<p>PARTICIPANTES:</p> <p>Gerencia General, Coordinadora de Call center, Directores Posventa, Gerente Comercial, Líder motos, Asesores de Servicio, Asesores comerciales.</p>						
<p>RIESGOS Y CONTROLES:</p> <table border="1" style="width: 100%; border-collapse: collapse;"> <thead> <tr> <th style="width: 50%;">RIESGOS</th> <th style="width: 50%;">CONTROLES</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>No dar cierre de las PQRS</td> <td>Seguimiento por parte de Call center del cierre</td> </tr> <tr> <td>No re-direccionar PQRS a los responsables de gestionar PQRS</td> <td>Socializar el presente procedimiento con los responsables y participantes.</td> </tr> </tbody> </table>	RIESGOS	CONTROLES	No dar cierre de las PQRS	Seguimiento por parte de Call center del cierre	No re-direccionar PQRS a los responsables de gestionar PQRS	Socializar el presente procedimiento con los responsables y participantes.	<p>INDICADORES:</p> <ul style="list-style-type: none"> Numero de PQRS cerradas/ Numero de PQRS totales x 100%
RIESGOS	CONTROLES						
No dar cierre de las PQRS	Seguimiento por parte de Call center del cierre						
No re-direccionar PQRS a los responsables de gestionar PQRS	Socializar el presente procedimiento con los responsables y participantes.						
<p>REQUISITOS: (Norma, Ley, Organización)</p> <p>Ley 1480 del 2011 Reglamento Interno de trabajo Política de Calidad Ley 1755 del 2015 Circular externa número 10 de 2001 ISO 9001:2015</p>	<p>RECURSOS: (Humano, Infraestructura y económico)</p> <ul style="list-style-type: none"> Humano: personal competente con excelente atención al cliente, manejo de call center. Infraestructura: Recepción, Computador, paquete office, línea telefónica, diadema y equipo celular con WhatsApp y datos. Económico: Presupuesto de línea telefónica, línea celular, página web, gestión de calidad. 						
<p>ANEXOS</p> <ul style="list-style-type: none"> CONTROL PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS Y SUGERENCIAS Código: GSC-FOR-04 FICHA TECNICA INDICADORES CMC-FT-01 							

	GESTIÓN CLIENTE	Código: GSC-PRO-05
	PROCEDIMIENTO CONTROL PQRS	Versión: 3
		Fecha de Vigencia: 15/01/2027

DEFINICIONES:

- **PETICIÓN:** Solicitud de clientes o partes interesadas sobre algún servicio o producto recibido.
- **QUEJA:** Malestar respecto algún tema que no tenga que ver directamente con el producto o servicio, por ejemplo: mala atención.
- **RECLAMO:** Cuando no se está conforme con los productos o servicios prestados.
- **SUGERENCIA:** Propuesta o recomendación de cliente

DESCRIPCIÓN DE ACTIVIDADES DEL PROCEDIMIENTO

#	ACTIVIDAD	DESCRIPCIÓN	RESPONSABLE	INFORMACIÓN DOCUMENTADA						
1	Medios de comunicación de PQRS	<p>En CARRAZOS existen varios medios para la comunicación de PQRS de las partes interesadas o clientes:</p> <table border="1"> <thead> <tr> <th>Medio</th> <th>Frecuencia y encargado de la revisión</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td> Página web: carrazos.com.co en la opción comunica tu PQRS SALESFORCE – KIA Y MAZDA CARE – Volkswagen SUBARU: PQRS PLATFORMA CARRAZOS </td> <td> Diaria, Área de mercadeo Agente Call Center Kia Y Mazda </td> </tr> <tr> <td> Correos electrónicos: Callcenterkia_jac@carrazos.com.co Carolina.cruz@carrazos.com.co callcentersubaru@carrazos.com.co </td> <td> Diaria Call center </td> </tr> </tbody> </table>	Medio	Frecuencia y encargado de la revisión	Página web: carrazos.com.co en la opción comunica tu PQRS SALESFORCE – KIA Y MAZDA CARE – Volkswagen SUBARU: PQRS PLATFORMA CARRAZOS	Diaria, Área de mercadeo Agente Call Center Kia Y Mazda	Correos electrónicos: Callcenterkia_jac@carrazos.com.co Carolina.cruz@carrazos.com.co callcentersubaru@carrazos.com.co	Diaria Call center	Asesor Comercial Asesor de Servicio Call Center Director Posventa	
Medio	Frecuencia y encargado de la revisión									
Página web: carrazos.com.co en la opción comunica tu PQRS SALESFORCE – KIA Y MAZDA CARE – Volkswagen SUBARU: PQRS PLATFORMA CARRAZOS	Diaria, Área de mercadeo Agente Call Center Kia Y Mazda									
Correos electrónicos: Callcenterkia_jac@carrazos.com.co Carolina.cruz@carrazos.com.co callcentersubaru@carrazos.com.co	Diaria Call center									

	GESTIÓN CLIENTE	Código: GSC-PRO-05
	PROCEDIMIENTO CONTROL PQRS	Versión: 3
		Fecha de Vigencia: 15/01/2027

	<table border="1"> <tr> <td>callcentermazda@carrazos.com.co</td> <td></td> </tr> <tr> <td>Llamada telefónica: (8) 7405959</td> <td>Diaria, Call Center</td> </tr> <tr> <td>WhatsApp: Indicando manifestar PQRS</td> <td>Diaria, Call center</td> </tr> </table> <p>Al finalizar los servicios en el proceso comercial y posventa, el asesor de servicio y/o asesor comercial debe informar a los usuarios que existe diferentes medios para comunicar las PQRS e igualmente le explica el destino y el procedimiento de estas.</p>	callcentermazda@carrazos.com.co		Llamada telefónica: (8) 7405959	Diaria, Call Center	WhatsApp: Indicando manifestar PQRS	Diaria, Call center		
callcentermazda@carrazos.com.co									
Llamada telefónica: (8) 7405959	Diaria, Call Center								
WhatsApp: Indicando manifestar PQRS	Diaria, Call center								
2	Recepción de PQRS	<p>Call Center se encarga de recepcionar las PQRS de forma diaria, posteriormente registra en el formato de drive CONTROL PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS Y SUGERENCIAS Código: GSC-FOR-04, describiendo la siguiente información:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Numero de consecutivo establecido en el formato • Fecha de recibido • Nombre del cliente o parte interesada • Contacto • Tipo (petición, queja, reclamo, sugerencia) • Origen (Redes sociales, pag web, correo. Etc) • Marca (Si aplica) • Asunto • Área responsable de gestionar PQRS • Relación anexos (cuando aplique). <p>EN VW las PQRSD se deben radicar en CARE</p> <p>Y En Mazda y Kia en Salesforce.</p>	<p>Director Posventa</p> <p>Call center</p>	<p>CONTROL PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS Y SUGERENCIAS Código: SC-FOR-04</p>					
3	Comunicación de la PQRS al área encargada	<p>El CALL CENTER comunica al área encargada de la gestión de la PQRS para su gestión, solución y cierre, de la siguiente forma:</p>	<p>CALL CENTER</p> <p>Director Posventa</p>						

 carrazos	GESTIÓN CLIENTE	Código: GSC-PRO-05
	PROCEDIMIENTO CONTROL PQRS	Versión: 3
		Fecha de Vigencia: 15/01/2027

	<table border="1" style="width: 100%;"> <thead> <tr> <th style="width: 50%; text-align: center;">TIPO DE CLIENTE O PARTE INTERESADA</th> <th style="width: 50%; text-align: center;">ÁREA ENCARGADA DE LA GESTIÓN PQRS</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>Cliente Posventa</td> <td>Asesores de Servicio, Directores Posventa</td> </tr> <tr> <td>Cliente Comercial</td> <td>Gerente Comercial- Directores Posventa</td> </tr> </tbody> </table> <p>Director Posventa clasifica las PQRS en la columna ¿Requiere asesoría legal? del formato de Control PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS Y SUGERENCIAS Código: SC-FOR-04.</p> <p>Las PQRS que requieren asesoría legal se remiten a la Asesora Jurídica por medio de correo electrónico para su gestión, y se realiza según caso, informe técnico por parte del jefe de taller/colisión.</p>	TIPO DE CLIENTE O PARTE INTERESADA	ÁREA ENCARGADA DE LA GESTIÓN PQRS	Cliente Posventa	Asesores de Servicio, Directores Posventa	Cliente Comercial	Gerente Comercial- Directores Posventa	Directores Posventa Gerente Comercial	
TIPO DE CLIENTE O PARTE INTERESADA	ÁREA ENCARGADA DE LA GESTIÓN PQRS								
Cliente Posventa	Asesores de Servicio, Directores Posventa								
Cliente Comercial	Gerente Comercial- Directores Posventa								
4	Comunicación y Gestión con el Cliente sobre PQRS <p>En un máximo de 5 días el área encargada del PQRS (Jefe de Taller/Colisión o Director posventa) se comunican con el cliente para dar aclaración sobre la PQRS o derecho de petición.</p> <p>El área encargada de la PQRS, el director posventa, en el plazo que determine la norma o la marca deben realizar:</p> <ul style="list-style-type: none"> Revisión, indagación y solución de la PQRS con la información proporcionada del cliente y la información que se tenga en la empresa. 	Directores Posventa Jefe de Taller/Colisión Asesora Jurídica							
5	Seguimiento del CONTROL PQRS <p>Los encargados de la gestión de la PQRS (Directores Posventa , Gerentes Comerciales) registran en el CONTROL PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS Y SUGERENCIAS Código: GSC-FOR-04 en las columnas de:</p> <ul style="list-style-type: none"> fecha de cierre y acciones realizadas: descripción de la gestión y la referencia de los 	Encargado de PQRS Coordinador Call Center Directores Posventa							

	GESTIÓN CLIENTE	Código: GSC-PRO-05
	PROCEDIMIENTO CONTROL PQRS	Versión: 3
		Fecha de Vigencia: 15/01/2027

		soportes o pantallazos que validen el cierre.		
6	Indicadores y acciones de mejora	<p>Los indicadores son socializados mensualmente por el Director Posventa a la Gerencia General mediante comité para la decisión de tomas de acciones de mejora.</p> <p>Semestralmente la Coordinadora de Sistemas de Gestión tabula el indicador de PQRS:</p> <p>Número PQRS cerradas/PQRS TOTALES.</p> <p>El indicador es analizado con Directores Posventa para las respectivas acciones de mejora</p> <p>Análisis de Mensual de las PQRSDF</p>	<p>Director Pos Venta</p> <p>Gerencia General</p>	

CONTROL DE CAMBIOS:

Versión	Fecha	Descripción
1	28/03/2022	Elaboración procedimiento
2	15/05/2023	Se actualizó el procedimiento por cambio de roles en los cargos de Posventa.
3	15/01/2025	Revisión Información documentada. Modificación de las actividades número 1 y 2

ELABORÓ	AGENTE CALL CENTER
REVISÓ	DIRECTOR POSVENTA
APROBÓ	GERENTE GENERAL