

	GESTIÓN CLIENTE	Código: GSC-PRO-05
	PROCEDIMIENTO CONTROL PQRS	Versión: 3
		Fecha de Vigencia: 09/06/2027

PROCEDIMIENTO CONTROL PQRS							
OBJETIVOS DEL PROCEDIMIENTO: 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	ALCANCE: Aplica para las peticiones, quejas, reclamos y sugerencias relacionadas con los diferentes servicios de CARRAZOS SAS.						
RESPONSABLE: Directores Posventa, Gerentes de Marca, Agentes Call center.	PARTICIPANTES: Subgerencia General, Directores Posventa, Gerente de Marca, Asesores de Servicio, Asesores comerciales.						
RIESGOS Y CONTROLES: <table border="1" style="width: 100%; border-collapse: collapse;"> <thead> <tr> <th style="text-align: center;">RIESGOS</th> <th style="text-align: center;">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.	INDICADORES: <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.						
REQUISITOS: (Norma, Ley, Organización) Ley 1480 del 2011 Reglamento Interno de trabajo Política de Calidad Ley 1755 del 2015 Circular externa número 10 de 2001 ISO 9001:2015	RECURSOS: (Humano, Infraestructura y económico) <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. 						
ANEXOS <ul style="list-style-type: none"> CONTROL PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS Y SUGERENCIAS Código: GSC-FOR-04 FICHA TECNICA INDICADORES CMC-FT-01 							

DEFINICIONES:

- PETICIÓN:** Solicitud de clientes o partes interesadas sobre algún servicio o producto recibido.

	GESTIÓN CLIENTE	Código: GSC-PRO-05
	PROCEDIMIENTO CONTROL PQRS	Versión: 3
		Fecha de Vigencia: 09/06/2027

- **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" style="width: 100%; border-collapse: collapse;"> <thead> <tr> <th style="width: 50%;">Medio</th> <th style="width: 50%;">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 PLATFOMA CARRAZOS </td> <td> Diaria, Área de mercadeo Agentes Call Center </td> </tr> <tr> <td> Correos electrónicos: Callcenterkia@carrazos.com.co Carolina.cruz@carrazos.com.co callcentersubaru@carrazos.com.co callcentermazda@carrazos.com.co </td> <td> Diaria Call center </td> </tr> <tr> <td> Llamada telefónica: (8) 7405959 </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 PLATFOMA CARRAZOS	Diaria, Área de mercadeo Agentes Call Center	Correos electrónicos: Callcenterkia@carrazos.com.co Carolina.cruz@carrazos.com.co callcentersubaru@carrazos.com.co callcentermazda@carrazos.com.co	Diaria Call center	Llamada telefónica: (8) 7405959	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 PLATFOMA CARRAZOS	Diaria, Área de mercadeo Agentes Call Center											
Correos electrónicos: Callcenterkia@carrazos.com.co Carolina.cruz@carrazos.com.co callcentersubaru@carrazos.com.co callcentermazda@carrazos.com.co	Diaria Call center											
Llamada telefónica: (8) 7405959	Diaria, Call Center											

	GESTIÓN CLIENTE	Código: GSC-PRO-05
	PROCEDIMIENTO CONTROL PQRS	Versión: 3
		Fecha de Vigencia: 09/06/2027

		<table border="1"> <tr> <td>(8) 7405803 Exclusiva Mazda</td> <td></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>	(8) 7405803 Exclusiva Mazda		WhatsApp: Indicando manifestar PQRS	Diaria, Call center				
(8) 7405803 Exclusiva Mazda										
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 información:</p> <p>EN VW las PQRS 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> <table border="1"> <thead> <tr> <th>TIPO DE CLIENTE O PARTE INTERESADA</th> <th>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 de Marca- 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>	TIPO DE CLIENTE O PARTE INTERESADA	ÁREA ENCARGADA DE LA GESTIÓN PQRS	Cliente Posventa	Asesores de Servicio, Directores Posventa	Cliente Comercial	Gerente de Marca- Directores Posventa	<p>CALL CENTER</p> <p>Director Posventa</p> <p>Gerente de Marca</p>	
TIPO DE CLIENTE O PARTE INTERESADA	ÁREA ENCARGADA DE LA GESTIÓN PQRS									
Cliente Posventa	Asesores de Servicio, Directores Posventa									
Cliente Comercial	Gerente de Marca- Directores Posventa									

	GESTIÓN CLIENTE	Código: GSC-PRO-05
	PROCEDIMIENTO CONTROL PQRS	Versión: 3
		Fecha de Vigencia: 09/06/2027

		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.		
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. 	<p>Directores Posventa</p> <p>Jefe de Taller/Colisión</p> <p>Asesora Jurídica</p>	
5	Seguimiento del CONTROL PQRS	<p>Los encargados de la gestión de la PQRS (Agentes Call center) 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 soportes o pantallazos que validen el cierre. 	Agentes Call Center	
6	Indicadores y acciones de mejora	<p>Los indicadores son socializados mensualmente por el Director Posventa a la SubGerencia General mediante comité para la decisión de tomas de acciones de mejora.</p> <p>Semestralmente el director posventa tabula el indicador de PQRS:</p> <p>Número PQRS cerradas/PQRS TOTALES.</p> <p>Análisis de Mensual de las PQRS</p>	<p>Director PosVenta</p> <p>Subgerencia General</p>	

CONTROL DE CAMBIOS:

	GESTIÓN CLIENTE	Código: GSC-PRO-05
	PROCEDIMIENTO CONTROL PQRS	Versión: 3
		Fecha de Vigencia: 09/06/2027

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	09/06/2025	Revisión Información documentada, modificación de las actividades número 1 y 2 , se cambia el cargo de Gerente comercial por Gerente de marca y Gerente General por Subgerente General , se cambia el logo de carrazos.

ELABORÓ	Agente call center
REVISÓ	Director posventa
APROBÓ	Subgerente general