

	GESTIÓN CLIENTE	Código: GSC-PRO-05
	PROCEDIMIENTO CONTROL PQRS	Versión: 3
		Fecha de Vigencia: 19/08/2027

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: Director General, Directores Posventa, Gerente de Marca, Asesores de Servicio, Asesores comerciales.						
RIESGOS Y CONTROLES: <table><tr><th>RIESGOS</th><th>CONTROLES</th></tr><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></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: 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) 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 - 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: 19/08/2027

- **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	En CARRAZOS existen varios medios para la comunicación de PQRS de las partes interesadas o clientes:		Asesor Comercial	
		Medio	Frecuencia y encargado de la revisión	Asesor de Servicio	
		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 Agentes Call Center	Call Center	
		Correos electrónicos: Callcenterkia@carrazos.com.co Carolina.cruz@carrazos.com.co callcentersubaru@carrazos.com.co callcentermazda@carrazos.com.co	Diaria Call center	Director Posventa	
		Llamada telefónica: (8) 7405959	Diaria, Call Center		

	GESTIÓN CLIENTE		Código: GSC-PRO-05
	PROCEDIMIENTO CONTROL PQRS		Versión: 3
			Fecha de Vigencia: 19/08/2027

		<table><tr><td>(8) 7405803 Exclusiva Mazda</td><td></td></tr><tr><td>WhatsApp: Indicando manifestar PQRS</td><td>Diaria, Call center</td></tr></table> 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.	(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	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: EN VW las PQRS se deben radicar en CARE Y En Mazda y Kia en Salesforce.	Director Posventa Call center	CONTROL PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS Y SUGERENCIAS Código: SC-FOR-04						
3	Comunicación de la PQRS al área encargada	El CALL CENTER comunica al área encargada de la gestión de la PQRS para su gestión, solución y cierre, de la siguiente forma: <table><tr><th>TIPO DE CLIENTE O PARTE INTERESADA</th><th>ÁREA ENCARGADA DE LA GESTIÓN PQRS</th></tr><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></table> Director Posventa clasifica las PQRS en la columna ¿Requiere asesoría legal? del formato de Control PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS Y SUGERENCIAS Código: SC-FOR-04.	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	CALL CENTER Director Posventa Gerente de Marca	
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: 19/08/2027

		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	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. El área encargada de la PQRS, el director posventa, en el plazo que determine la norma o la marca deben realizar: 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	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: 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	Los indicadores son socializados mensualmente por el Director Posventa a la SubGerencia General mediante comité para la decisión de tomas de acciones de mejora. Semestralmente el director posventa tabula el indicador de PQRS: Número PQRS cerradas/PQRS TOTALES. Análisis de Mensual de las PQRS	Director PosVenta Subgerencia General	

	GESTIÓN CLIENTE	Código: GSC-PRO-05
	PROCEDIMIENTO CONTROL PQRS	Versión: 3
		Fecha de Vigencia: 19/08/2027

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	19/08/2025	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 Director General , se cambia el logo de carrazos.

ELABORÓ	Agente call center
REVISÓ	Director posventa
APROBÓ	Director general