

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

OBJETIVO: 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: Gerente de Posventa, Gerentes de Marca, Agentes Call center.		PARTICIPANTES: Gerente 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 redireccionar 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 redireccionar 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 redireccionar 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								

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

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	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	Diaria, Área de mercadeo Agentes Call Center	Call Center	
		SALESFORCE – KIA Y MAZDA		Gerente de Posventa	
		CARE – Volkswagen			
		PLATAFORMA CARRAZOS			

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

		Correos electrónicos: Callcenterkia@carrazos.com.co callcentermazda@carrazos.com.co callcentervolkswagen@carrazos.com.co gerenciacontable@carrazos.com.co Llamada telefónica: (8) 7405959 (8) 7405803 Exclusiva Mazda WhatsApp: Indicando manifestar PQRS	Diaria Call center Diaria, Call Center Diaria, Call center		
		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.			
2	Canales oficiales de recepción de PQR, derechos de petición y notificaciones	Con el fin de garantizar el adecuado control, trazabilidad y cumplimiento de los términos legales para la atención de Peticiones, Quejas, Reclamos (PQR), derechos de petición, notificaciones judiciales, administrativas y demás comunicaciones formales dirigidas a la compañía, Carrazos S.A.S. establece como único canal oficial de recepción el correo electrónico: gerenciacontable@carrazos.com.co Este canal se encuentra debidamente registrado y autorizado ante las entidades competentes, incluyendo la			

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

		Cámara de Comercio, el Registro Único Tributario (RUT) y la Superintendencia de Industria y Comercio (SIC). Por lo anterior, las solicitudes recibidas por medios diferentes al canal oficial deberán ser redireccionadas de manera inmediata para su correspondiente radicación y control.						
3	Recepción de PQRS	Una vez el Call Center recepcione una Petición, Queja, Reclamo o Sugerencia (PQRS), deberá remitirla de manera inmediata al área responsable para su respectiva gestión. Posteriormente, se deberá realizar el registro en el formato CONTROL PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS Y SUGERENCIAS (Código: GSC-FOR-04), consignando toda la información correspondiente. Adicionalmente, el registro de las PQRS deberá efectuarse de acuerdo con la marca, así: • Volkswagen (VW): las PQRS deberán ser radicadas en la plataforma CARE. • Mazda y Kia: las PQRS deberán ser registradas en Salesforce. Es responsabilidad de cada área garantizar el adecuado seguimiento y cierre de los casos dentro de los tiempos establecidos.	Gerente de Posventa Call center	CONTROL PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS Y SUGERENCIAS Código: SC-FOR-04				
4	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,</td></tr></table>	TIPO DE CLIENTE O PARTE INTERESADA	ÁREA ENCARGADA DE LA GESTIÓN PQRS	Cliente Posventa	Asesores de Servicio,	CALL CENTER Gerente de Posventa Gerente de Marca	
TIPO DE CLIENTE O PARTE INTERESADA	ÁREA ENCARGADA DE LA GESTIÓN PQRS							
Cliente Posventa	Asesores de Servicio,							

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

		<table><tr><td></td><td>Gerente de Posventa</td></tr><tr><td>Cliente Comercial</td><td>Gerente de Marca- Gerente de Posventa</td></tr></table> Una vez recibida la PQR, esta debe ser gestionada y respondida al cliente dentro del plazo establecido, el cual no debe superar los ocho (8) días hábiles. Por lo tanto, al contar con la información requerida dentro de los primeros tres (3) días hábiles, se deberá elaborar y enviar la respuesta correspondiente de manera oportuna. En aquellos casos en los que se requiera concepto o revisión por parte del área jurídica, la información deberá remitirse con la debida anticipación a la asesora jurídica, permitiéndole contar con un tiempo prudente para el análisis del caso, la elaboración de observaciones y la emisión de una respuesta adecuada dentro de los tiempos definidos. Call Center clasifica las PQRS en la columna ¿Requiere asesoría legal? del formato de Control PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS Y SUGERENCIAS Código: SC-FOR-04. 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.		Gerente de Posventa	Cliente Comercial	Gerente de Marca- Gerente de Posventa		
	Gerente de Posventa							
Cliente Comercial	Gerente de Marca- Gerente de Posventa							
5	Comunicación y Gestión con el Cliente sobre PQRS	En un máximo de 5 días el área encargada del PQRS (Jefe de Taller/Colisión , Gerente de marca o Posventa) se comunican con el cliente para dar aclaración sobre la PQRS o derecho de petición según aplique.	Gerente de Posventa Jefe de Taller/Colisión					

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

		El área encargada de la PQRS, el Gerente de 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.	Asesora Jurídica	
6	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	
7	Indicadores y acciones de mejora	Los indicadores son socializados mensualmente por el Gerente de Posventa la Gerente Posventa mediante comité para la decisión de tomas de acciones de mejora. Semestralmente el Gerente de Posventa tabula el indicador de PQRS: Número PQRS cerradas/PQRS TOTALES. Análisis de Mensual de las PQRS	Gerente Posventa Gerente Posventa	
8	Tratamiento de solicitudes recibidas por canales no autorizados	Cuando un colaborador de la compañía reciba una petición, queja, reclamo, derecho de petición, notificación o cualquier otra comunicación formal a través de alguno de los siguientes medios: - Correo electrónico personal o corporativo diferente al canal oficial. - WhatsApp. - Mensajes de texto.		

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

		• Redes sociales. • Comunicación física entregada directamente a funcionarios. • Cualquier otro medio no autorizado. Deberá realizar las siguientes acciones: 1. Remitir de manera inmediata la comunicación recibida al correo electrónico gerenciacontable@carrazos.com.co. 2. Copiar en el envío al área de Contact Center mediante el correo grupocallcenter@carrazos.com.co. 3. Abstenerse de emitir respuestas de fondo o compromisos frente al solicitante. 4. Garantizar que la información sea gestionada por el área responsable de acuerdo con los procedimientos internos y la normatividad vigente. Esta medida busca prevenir riesgos asociados al incumplimiento de términos legales, acciones de tutela, requerimientos de la Superintendencia de Industria y Comercio, afectaciones reputacionales y hallazgos en auditorías de marca o entes de control.		
9	Respuesta estándar al cliente cuando utilice un canal no autorizado	Cuando una solicitud sea recibida por un canal no autorizado, el colaborador deberá responder únicamente utilizando el siguiente texto institucional: "Hemos procedido a enviar su solicitud al área encargada. Sin embargo, y con el propósito de evitar futuros inconvenientes en la atención de sus solicitudes, le informamos que el canal oficial habilitado por Carrazos S.A.S. para la recepción de peticiones, quejas y reclamos (PQR), derechos de petición, notificaciones u otras comunicaciones		

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

	formales es el correo electrónico gerenciacontable@carrazos.com.co, dirección que se encuentra debidamente registrada ante la Cámara de Comercio, el RUT y la Superintendencia de Industria y Comercio (SIC). En consecuencia, le solicitamos que cualquier comunicación formal que desee dirigir a nuestra empresa sea remitida a través de dicho canal, toda vez que las solicitudes enviadas a direcciones de correo electrónico de funcionarios o asesores comerciales, así como por medios de mensajería instantánea como WhatsApp o de forma física, corresponden a canales no autorizados para la recepción oficial de PQR y, por tanto, no constituyen un medio formal de radicación para efectos de su trámite."		
--	---	--	--

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	LIDER DE PROCESOS CORPORATIVOS
APROBÓ	GERENTE POSVENTA