

POLÍTICA DE PQRS

1. OBJETIVO

Establecer la metodología para la recepción, trámite y solución de peticiones, quejas, reclamos y sugerencias, para clientes, proveedores, personas naturales y jurídicas instauradas ante **AUTO GRANDE S.A.**

2. DISPOSICIONES GENERALES - PQRS

AUTO GRANDE S.A. ha establecido la presente política para reglamentar los procesos, la responsabilidad, parámetros básicos y canales de comunicación para la atención de las peticiones, quejas, reclamos y sugerencias que puedan surgir de los servicios prestados en las sedes de (Bogota).

3. MEDIOS DE RADICACIÓN DE – PQRS

Para el cliente o proveedor, natural o jurídico puede emplear los siguientes canales para comunicar y radicar su PQRS:

Verbal: El cliente o proveedor podrá realizar una llamada o presencial en las instalaciones donde será atendido por el responsable del área y este tomará nota de la PQRS el cual dará trámite interno.

Físico: El cliente o proveedor podrá registrada la PQRS a través del responsable del área el cual le dará un formato para su diligenciamiento, o por correo certificado, electrónicamente por medio E-mail y plataformas dispuestas por la empresa.

CANALES	MEDIOS
Concesionario	Carta (documento escrito) AC-FO-01-01 Recepción de Peticiones, Quejas, Reclamos y solicitudes
Cuentas de correo electrónico : servicioalcliente@autogrande.com.co	Correo electrónico
Cuentas de correo electrónico de notificaciones judiciales: notificaciones@grandegrande.com.co	Correo electrónico

5.2 Las solicitudes recibidas por cualquiera de los canales y/o medios señalados en el presente político deben traer como mínimo la siguiente información:

- Tipo de solicitud (PQRS) subtipo y motivo.
- Tipo y número de documento de identificación

- Nombre completo
- Dirección exacta (departamento, municipio, ciudad) para envío de correspondencia.
- Número telefónico y/o celular
- Cuenta de correo electrónico
- Número de orden de trabajo o factura (cuando aplique)
- Tipo de producto: repuestos, servicio de taller, vehículos
- Número de placa (cuando aplique)
- Número de VIN (cuando aplique)
- Descripción de los hechos (qué es lo que desea el cliente puntualmente, describir los hechos con fecha y hora e indagar: ¿Qué sucedió? ¿Cuándo sucedió? ¿Dónde sucedió? ¿Cómo sucedió? Y registrarlo en la base de datos en el campo descripción.

4. LOS HORARIOS ESTABLECIDOS PARA LA RECEPCIÓN Y RADICACIÓN DE UNA PQRS:

CANALES	HORARIOS
Concesionario	L: 8:00 a.m. a 4:30 p.m. M – V: 8:00 a.m. a 5:30 p.m. S: 9:00 a.m. a 2:30 p.m.
Cuentas de correo electrónico del: servicioalcliente@autogrande.com.co	24 HORAS
Cuentas de correo electrónico de notificaciones judiciales: notificaciones@autogrande.com.co	24 HORAS

5. GENERALIDADES

- 5.1. Las PQRS serán centralizadas por el área de Servicio al Cliente y gestionada dentro de los términos legales correspondientes.
- 5.2 Todos los requerimientos físicos y electrónicos que se reciban su respuesta se dará por orden de radicado.
- 5.3 Las PQRS relacionadas con tratamiento de datos personales, serán tramitadas bajo la Política de tratamiento de datos, que se encuentra publicada en la www.autogrande.com.co de intranet.
- 5.4 Las PQRS se resolverán en los términos señalados en el Artículo 14 de la Ley 1755 de 2015 o normas concordantes.