



PROCEDIMIENTO P.Q.R.S.

PROMOTORA DE INVERSIONES Y NEGOCIOS CH.

Jairo Andrés Quintero Cardona, en calidad de representante legal de la sociedad comercial PROMOTORA INMOBILIARIA ROKA S.A.S., adopta el **Sistema de Peticiones, Quejas, Reclamos y Sugerencias**, como herramienta gerencial para el control y mejoramiento continuo del **servicio de atención al cliente**, con la finalidad de conocer las inquietudes y manifestaciones que tienen nuestros clientes o proveedores para fortalecer su atención y servicio, garantizando sus derechos constitucionales, legales y contractuales.

Todo **cliente o proveedor** tiene derecho a presentar ante la sociedad comercial PROMOTORA INMOBILIARIA ROKA S.A.S., **peticiones, quejas, reclamos y sugerencias**, para lo cual debe tener en cuenta los siguientes conceptos:

PETICIÓN: Es una actuación por medio de la cual el cliente o proveedor, de manera respetuosa, solicita a la sociedad comercial, cualquier información relacionada con los bienes y servicios que oferta y comercializa.

QUEJA: Es la expresión o manifestación que le hace el cliente o proveedor a la sociedad comercial por la inconformidad que le generó la atención respecto de los bienes y servicios que oferta y comercializa.

RECLAMO: Es la oposición o contrariedad presentada por el cliente o proveedor a la sociedad comercial, con el objeto de que se revise y evalúe una actuación relacionada con la atención respecto de los bienes y servicios que oferta y comercializa.



SUGERENCIA: Es una propuesta presentada por el cliente o proveedor para incidir en el mejoramiento de un proceso de la sociedad comercial cuyo objeto está relacionado, con la atención respecto de los bienes y servicios que oferta y comercializa.

El cliente o proveedor debe presentar una **petición, queja, reclamo o sugerencia** exclusivamente a través del siguiente correo electrónico (gerencia@rokahotel.com), demarcando el asunto como “**Solicitud Formal PQRS**”, en el que se deben consignar los datos generales del usuario, el día, la hora, la fecha y los motivos o hechos en que se fundamenta la solicitud, al igual que las pruebas documentales (fotografías, videos, etc).

La sociedad comercial **PROMOTORA INMOBILIARIA ROKA S.A.S.**, enviará una comunicación a la dirección de correo electrónico suministrada por el usuario, informándole el número que le fue asignado a la solicitud. (**Número de Radicación**).

La **petición, queja, reclamo o sugerencia** se registrará en el sistema de información de **Servicio al Cliente o Proveedor** y se iniciará el trámite pertinente con el área legal de la sociedad comercial, conservando la información personal y confidencial de los usuarios con los máximos niveles de seguridad.

La sociedad comercial **PROMOTORA INMOBILIARIA ROKA S.A.S.**, cuenta con treinta (30) días hábiles contados a partir del día siguiente a la presentación de la solicitud, para darle respuesta.

Por otra parte, en cumplimiento de la **Ley 1581 de 2012** y el **Decreto 1377 de 2013** (Régimen de Protección Datos Personales), los titulares de datos personales o sus causahabientes podrán consultar la información personal almacenada en los registros de la sociedad comercial **PROMOTORA INMOBILIARIA ROKA S.A.S.**



Fundamento Normativo: (i) Constitución Política, Título II, de los derechos, las garantías y los deberes, Capítulo I, de los derechos fundamentales, derechos de petición, Artículo 23. (ii) Código Contencioso Administrativo, Título I, actuaciones administrativas, Capítulo I Del derecho de petición en interés general, Peticiones escritas y verbales, Artículo 5° y 6°. (iii) Ley 1755 de 2015. (iv) Ley 1480 de 2011. (v) Ley 1437 de 2011.

Jairo Andrés Quintero Cardona.

Representante Legal.

PROMOTORA INMOBILIARIA ROKA S.A.S.

