

Siempre queremos darte la mejor atención , porque tú lo mereces , si quieres enviarnos una petición , queja o reclamo tenemos habilitados los siguientes canales .

Canales oficiales de recepción de PQR

- Correo electrónico: **PQR@DENARIO.COM.CO**
- WhatsApp corporativo: 324 2533921(CHAT IA)
- Si necesitas realizar un registro de tu PQR este es el link al cual accederás a describirlo.
- https://docs.google.com/forms/d/1F0anRxULbB_izQrQCKm2dYXigr_xUCmt9E1tLTH6dl/preview

Definiciones principales

- **Petición:** Solicitud de información o requerimiento de un servicio.
- **Queja:** Manifestación de inconformidad frente a la atención o servicio recibido.
- **Reclamo:** Solicitud de corrección o revisión de un trámite, valor o decisión que el usuario considera errónea.

Tiempos de respuesta

- **Peticiones:** hasta 15 días hábiles
- **Quejas y Reclamos:** hasta 15 días hábiles, prorrogables según el caso.

El cumplimiento de estos tiempos es obligatorio para cada área. Los retrasos deben ser reportados y justificados.