

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\\_xUCmt9E1tlt\\_LH6dl/preview](https://docs.google.com/forms/d/1F0anRxULbB_izQrQCKm2dYXigr_xUCmt9E1tlt_LH6dl/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.