



## ATENCIÓN Y TRATAMIENTO DE LAS PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS Y/O SUGERENCIAS EN ARKOS SISTEMAS ARQUITECTONICOS S.A.

**Canales de comunicación:** **ARKOS SISTEMAS ARQUITECTÓNICOS S.A** pone a disposición del cliente todos los medios de comunicación para la radicación de una **PQRS:**

- **Página web // Contacto**
- **Correo electrónico**
- **Línea de atención telefónica**
- **Redes sociales oficiales de la compañía**

### **Recepción y Trámite del PQRS:**

**1.** La PQRS es radicada por el peticionario, a través de los canales previstos para tal fin. (diligenciará el formato previsto y aportará los documentos que según su PQRS le solicita Arkos S.A.)

**2.** Todas las PQRS recibidas deberán ser respondidas al peticionario y/o cliente, según sea el caso, en el término máximo a continuación relacionado:

<b>TIPO</b>	<b>DÍAS HÁBILES</b>
Petición	15 días
Petición de documentos y de información	10 días
Peticiones de consulta	30 días
Petición incompletas	10 días
Peticiones de autoridades	10 días
Quejas	15 días
Reclamos	15 días
Sugerencias	15 días
Devolución de dinero	30 días

**NOTA:** Cuando excepcionalmente no fuere posible resolver la petición en los plazos aquí señalados, Arkos S.A debe informar esta circunstancia al peticionario, antes del vencimiento del término señalado, expresando los motivos de la demora y señalando a la vez el plazo razonable en que se resolverá o dará respuesta, que no podrá exceder del doble del inicialmente previsto.

**3.** Una vez radicada la PQRS el área de servicio al cliente la incluye en la base de datos de las PQRS, seguidamente procederá a identificar dentro de la empresa quien es el área competente para conocer de la misma y la direccionará a esa área para que le den solución de fondo.

4. El área que encargada de dar solución a la PQRS revisará la completitud de los documentos que la PQRS requiere para ser tramitada, si hace falta algún documento requerirá al peticionario a través del área de servicio al cliente dentro de los diez (10) días siguientes a la fecha de radicación para solicitarle que lo allegue en el término máximo de un (1) mes, si los documentos están completos realizara el estudio detallado del contenido y ejecutará todas las acciones necesarias tendientes a responder la PQRS, esta instancia cuenta con el 60% de los días que tiene **Arkos S.A**, para dar la respuesta final al peticionario.
5. Una vez el área encargada tenga una respuesta la remitirá al área de servicio al cliente quien será la encargada de emitir la respuesta final y la notificara al peticionario por el canal que el peticionario la presentó. No obstante, esta respuesta podrá hacerse por medio diferente si resulta más idóneo y efectivo para enterar al peticionario.
6. Una vez se pueda constatar que el peticionario recibió la respuesta de su PQRS, se da por cerrada la petición, queja, reclamo o sugerencia.
7. Para el caso de las respuestas de PQRS que se evidencie que no han sido recibidas por el peticionario, se deberán enviar por correo certificado.
8. Una vez emitida la respuesta de la PQRS y si así corresponde, Arkos S.A desplegará la realización de las acciones necesarias para subsanar y/o reparar las acciones u omisiones que ocasionaron la PQRS.

Cordialmente

**ARKOS SISTEMAS ARQUITECTÓNICOS S.A.**  
NIT 800.118.660-1

Línea de Atención al Cliente  
PBX: (+57 -1) 432 2440  
CEL. (+57) 311 483 10 18  
📞 (+57) 310 551 95 53

[servicioalcliente@arkos.com.co](mailto:servicioalcliente@arkos.com.co)  
[arkos.com.co](http://arkos.com.co)