

POLÍTICA DE PQRS

Para **EMPAQUETADURAS DARROW S.A.S** es muy importante tu opinión, por ello queremos dar a conocer los mecanismos de atención ciudadana que tenemos a tu disposición, garantizando su derecho a expresar sus inquietudes y obtener una respuesta oportuna.

➤ **TIPOS DE PQRS:**

- ✓ **PETICIONES:** Solicitudes de información, aclaraciones o cualquier tipo de consulta relacionada con nuestros productos o servicios.
- ✓ **QUEJA:** Expresiones de insatisfacción sobre un producto, servicio o experiencia de atención al cliente.
- ✓ **RECLAMO:** Expresiones relacionadas con productos defectuosos o garantías.
- ✓ **SUGERENCIA:** Es la propuesta, idea o comentario que presenta el usuario para el mejoramiento de un proceso, procedimiento o actividad que realice la empresa.
- ✓ **FELICITACIONES:** Cualquier expresión verbal, escrita de satisfacción, reconocimiento o elogio, con la conducta o la acción de la empresa.

➤ **CONOCE TUS DERECHOS:**

- ✓ Presentar derechos de petición en cualquiera de sus modalidades: verbales, escritas o por cualquier otro medio idóneo.
- ✓ Conocer el estado del trámite del Derecho de Petición presentado.
- ✓ Obtener una respuesta eficaz y oportuna en los términos indicados para el efecto.
- ✓ Si el cliente no está satisfecho con la respuesta recibida, podrá solicitar una revisión adicional de su caso. Esto se podrá hacer a través del mismo canal utilizado para la presentación inicial de la PQRS.

➤ **RESPUESTA A TUS PETICIONES:**

Por regla general, toda petición se resolverá dentro de los (15) días hábiles a su recepción salvo,

- ✓ **Las peticiones de documentos e información:** Deberán resolverse dentro de los siguientes (10) días hábiles a su recepción.
- ✓ **Peticiones incompletas:** Se requerirá al peticionario dentro de los (10) días hábiles siguientes a su recepción para que la complemente en un término máximo de (1) mes.

- ✓ **Peticiones irrespetuosas, oscuras o reiterativas:** Solo cuando no se comprenda la finalidad u objeto de petición esta se devolverá al interesado que la corrija o aclare dentro de (10) días siguientes.
- **CONOCE TUS DEBERES:**
- ✓ Proporcionar una descripción clara y detallada del motivo de la PQRS, incluyendo todos los datos relevantes como número de pedido, fecha de compra y cualquier información adicional que pueda ayudar a resolver el asunto.
- ✓ Obrar conforme a la Ley y al principio de buena fe, ejerciendo con responsabilidad sus derechos y evitando realizar peticiones reiterativas o improcedentes.
- ✓ Realizar de forma respetuosa sus peticiones.
- ✓ Estar dispuesto a esperar el tiempo razonable que la empresa necesite para investigar y responder a la PQRS. Las respuestas pueden variar según la complejidad del caso.
- ✓ Colaborar con el equipo de atención al cliente proporcionando información adicional si es solicitada y siguiendo las instrucciones que se den para la resolución del caso.
- ✓ En lo que respecta a las garantías, es pertinente acudir a la política que esta publicada en nuestra página Web.

Al hacer clic el botón enviar, usted acepta la remisión de la PQRS a EMPAQUETADURAS DARROW S.A.S. Sus datos serán recolectados y tratados conforme con la Política de Tratamiento de Datos la cual, puede encontrar en el siguiente enlace <https://darrow.com.co/politicas-de-privacidad/>

➤ **NUESTRO HORARIO DE ATENCIÓN:**

De lunes a viernes de 7:30 a.m. a 5:00 p.m.