

POLÍTICA DE PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS Y SUGERENCIAS (PQR)

1. Objetivo

Establecer el procedimiento para la recepción, radicación, trámite y respuesta de las Peticiones, Quejas, Reclamos y Sugerencias (PQR) presentadas por huéspedes, clientes y usuarios, garantizando una atención transparente, oportuna y respetuosa de la legislación colombiana.

2. Definiciones

- Petición: Solicitud de información o requerimiento relacionado con los servicios del hotel.
- Queja: Manifestación de inconformidad respecto de la atención o comportamiento del personal.
- Reclamo: Solicitud para solucionar una inconformidad relacionada con la prestación del servicio.
- Sugerencia: Recomendación orientada al mejoramiento de los servicios.

3. Canales de atención

Las PQR podrán presentarse a través de:

- Formulario web de PQR.
- Correo electrónico: reservas@ambarhotelboutique.com.
- WhatsApp oficial del hotel: +57 3153800819
- Atención presencial en las instalaciones del hotel.

4. Información requerida

El solicitante deberá suministrar, en lo posible: nombre completo, documento de identidad, correo electrónico, teléfono, número de reserva (si aplica), tipo de solicitud y descripción clara de los hechos. También podrá adjuntar los documentos que considere pertinentes.

5. Radicación

Toda PQR recibida será registrada por AMBAR BUSINESS GROUP S.A.S. y se asignará un número de radicado o de seguimiento, el cual será comunicado al solicitante por el mismo medio utilizado para presentar la solicitud o al correo electrónico registrado.

6. Trámite y respuesta

Las PQR serán analizadas por el área responsable y recibirán respuesta dentro de los términos establecidos en la legislación colombiana vigente. Cuando sea necesario solicitar información adicional, el hotel se comunicará con el solicitante utilizando los datos suministrados.

7. Seguimiento

El solicitante podrá consultar el estado de su PQR utilizando el número de radicado a través de los canales oficiales de atención del hotel.

8. Horario de atención

Las solicitudes serán recibidas las veinticuatro (24) horas del día a través de los canales electrónicos. Las recibidas fuera del horario administrativo serán gestionadas a partir del siguiente día hábil.

9. Protección de datos personales

La información suministrada será tratada conforme a la Política de Tratamiento de Datos Personales de AMBAR BUSINESS GROUP S.A.S.

10. Vigencia

La presente política podrá ser modificada cuando existan cambios legales o en los procesos internos del hotel. La versión vigente será la publicada en el sitio web oficial.