



POLÍTICA QUEJAS Y RECLAMOS INMOBILIARIA ESTEBAN RÍOS SAS

INTRODUCCIÓN

La siguiente política se ha desarrollado con el fin de divulgar los lineamientos del modelo de atención al cliente (ATC) implementados por la Inmobiliaria Esteban Ríos SAS, en cumplimiento del deber legal.

Documento relacionado al trámite de peticiones, quejas, reclamos y sugerencias (PQRS) elevadas por los clientes de la Inmobiliaria Esteban Ríos SAS, con el fin de brindar un servicio oportuno y eficaz.

Lo anterior en cumplimiento del deber legal, Ley 1480 de 2011, el Decreto 1141 de 1982 y la Circular Única de la Superintendencia de Industria y Comercio, normas que determinan una serie de parámetros que debe tener en cuenta la Inmobiliaria Esteban Ríos SAS al momento de recibir cualquier tipo de PQRS por parte de sus usuarios.

OBJETIVO

Definir las actividades a seguir para la recepción y tratamiento de las PQRS radicadas por los usuarios de la Inmobiliaria Esteban Ríos SAS.

ALCANCE

El presente documento inicia con una breve explicación del marco normativo vigente en materia de protección al consumidor o usuario, pasando por las definiciones, el procedimiento aplicable a la solución de PQRS al interior de la Inmobiliaria Esteban Ríos SAS, llegando a las políticas generales de servicio, que permitirán una interacción armónica entre la Inmobiliaria Esteban Ríos SAS y sus clientes.

En tal sentido, éste manual es un documento público dirigido a todos los clientes de la Inmobiliaria Esteban Ríos SAS.



¿QUIÉNES SOMOS?

Inmobiliaria Esteban Ríos SAS tiene por objeto brindar soluciones inmobiliarias a través del servicio de intermediación, que garanticen al propietario la seguridad de la renta y la conservación de la finca raíz, y al arrendatario satisfacer la necesidad de un bien inmueble para usarlo en su vivienda o negocio.

Nombre o razón social: INMOBILIARIA ESTEBAN RIOS SAS

Nit: 890.207.305-0

Teléfono: (7) 6352877

Domicilio: Calle 36 No. 23 - 44, Bucaramanga (Santander)

Correo de contacto: quejasyreclamos@estebanrios.com

Sitio web: www.estebanrios.com

MARCO NORMATIVO

1. Ley 1480 de 2011.
2. Decreto 1441 de 1982.
3. Circular Única de la Superintendencia de Industria y Comercio.

1. Ley 1480 de 2011

Tiene por objetivo proteger, promover y garantizar la efectividad y el libre ejercicio de los derechos de los consumidores o usuarios, así como amparar el respeto a su dignidad y a sus intereses económicos, en especial.

A su vez, regula los derechos y las obligaciones surgidas entre los productores, proveedores y consumidores, y la responsabilidad de los productores y proveedores tanto sustancial como procesalmente.

Por último, establece los parámetros que deben ser utilizados al interior de las empresas públicas y privadas en materia de atención al consumidor, como los derechos y deberes de los consumidores o usuarios.

1.1 Derechos y Deberes de los Consumidores o usuario:

Teniendo en cuenta el objeto social de la Inmobiliaria Esteban Ríos SAS, los derechos y deberes atribuibles por la Ley son:



- ▶ Presentar peticiones en cualquiera de sus modalidades o por cualquier otro medio idóneo y sin necesidad de apoderado.
- ▶ Conocer, salvo expresa reserva legal, el estado de cualquier actuación o trámite y obtener copia, a su costa, de los respectivos documentos.
- ▶ Obtener respuesta oportuna y eficaz a sus peticiones en los plazos establecidos por la Ley.
- ▶ Cualquier otro que reconozca la Constitución y las leyes.

2. Decreto 1441 de 1982

Regula lo concerniente a la organización, el reconocimiento y el régimen de control y vigilancia de las ligas y asociaciones de consumidores, es decir: “ *toda organización mediante la asociación de personas naturales, con sujeción a las normas previstas en el Decreto 1441 de 2982*”¹.

3. Circular Única de la Superintendencia de Industria y Comercio

Reúne en un solo cuerpo normativo todas las reglamentaciones e instrucciones generales de la Superintendencia de Industria y Comercio (SIC) que se encuentran vigentes, con unos propósitos específicos, tales como:

1. Recopilar, revisar, modificar y actualizar todos los actos administrativos de carácter general expedidos por la Superintendencia de Industria y Comercio.
2. Facilitar a los destinatarios de su misión de protección, vigilancia y control, el cumplimiento, comprensión y consulta de los actos expedidos por esta Superintendencia.
3. Proporcionar a sus funcionarios un instrumento jurídico unificado y coherente que determine con precisión las reglas aplicables a las situaciones concretas que se inscriben dentro de su ámbito de competencia.

Por otro lado, en materia de protección al consumidor establece la información mínima que se le debe dar al consumidor, el régimen de garantías y la calidad e idoneidad de los bienes y servicios ofrecidos por el productor y proveedor.

¹ Decreto 1441 de 1982, por la cual se regula la organización, el reconocimiento y el régimen de control y vigilancia de las ligas y asociaciones de consumidores y se dictan otras disposiciones, 21 de mayo de 1982.



DEFINICIONES

Consumidor o usuario: Toda persona natural o jurídica que, como destinatario final, adquiera, disfrute o utilice un determinado producto o servicio, cualquiera que sea su naturaleza para la satisfacción de una necesidad propia, privada, familiar o doméstica y empresarial cuando no esté ligada intrínsecamente a su actividad económica. Se entenderá incluido en el concepto de consumidor el de usuario.

Producto: Todo bien o servicio.

Sugerencia: Es la propuesta, idea o indicación que presente el usuario o consumidor en pro del mejoramiento de un proceso, procedimiento o actividad que esté relacionado con los productos.

Consulta: Es un requerimiento que se presenta por los usuarios o consumidores relacionados con la empresa y/o producto, los cuales requieren un estudio más detallado y profundo, para originar una respuesta.

Solicitud de información: El usuario o autoridad competente puede solicitar cualquier tipo de información, teniendo en cuenta la política de tratamiento de la información de la Inmobiliaria Esteban Ríos SAS.

Pregunta: Es una inquietud o interrogante del consumidor o usuario frente a los productos de la Inmobiliaria Esteban Ríos SAS.

Felicitación: Es el reconocimiento, elogio, congratulación, etc., que manifiesta el consumidor o usuario.

Agradecimiento: Es la forma en que el usuario manifiesta complacencia o satisfacción por un producto o servicio.

Derecho de Petición: Es aquel derecho que tiene toda persona para solicitar o reclamar ante las autoridades competentes, empresa pública o privada por razones de interés general o interés particular para elevar solicitudes respetuosas de información y/o consulta y para obtener pronta resolución de las mismas.

Los derechos de petición se deben responder dentro de los quince (15) días hábiles o diez (10) días hábiles si se trata de solicitud de información o documentos siguientes a la fecha de su presentación. No es obligatorio dar respuesta a los derechos de petición que provengan de anónimos o que sean irrespetuosos.



El derecho de petición debe contener:

- ▶ La designación de a quien se dirige.
- ▶ Los nombres y apellidos completos del solicitante y/o de su representante legal o apoderado, si es del caso, con indicación del documento de identidad y de la dirección.
- ▶ El objeto de la petición.
- ▶ Las razones en que se apoya.
- ▶ La relación de documentos que se acompañan.
- ▶ La firma del peticionario, cuando fuera el caso.
- ▶ Dirección de respuesta.

Queja: Cualquier expresión verbal, escrita o en medio electrónico de insatisfacción con la conducta o la acción de los trabajadores de la Inmobiliaria Esteban Ríos SAS o de las inconformidades presentes en los productos vendidos y/o servicios prestados por la misma compañía y que requiere una respuesta.

Las quejas deben ser resueltas, atendidas o contestadas dentro de los quince (15) días hábiles siguientes a la fecha de su presentación.

Reclamo: Cualquier expresión verbal, escrita o en medio electrónico, de insatisfacción referida a la calidad de los servicios proporcionados por la Inmobiliaria Esteban Ríos SAS.

Los reclamos deben ser resueltos, atendidos o contestados dentro de los quince (15) días hábiles siguientes a la fecha de su presentación.

Tutela: El derecho que tiene toda persona para reclamar ante los jueces, en todo momento y lugar, mediante un procedimiento preferente sumario, por sí misma o por quien actúe a su nombre, la protección inmediata de sus derechos constitucionales fundamentales, cuando quiera que éstos resulten vulnerados o amenazados por la acción o la omisión de cualquier autoridad pública o empresa privada.

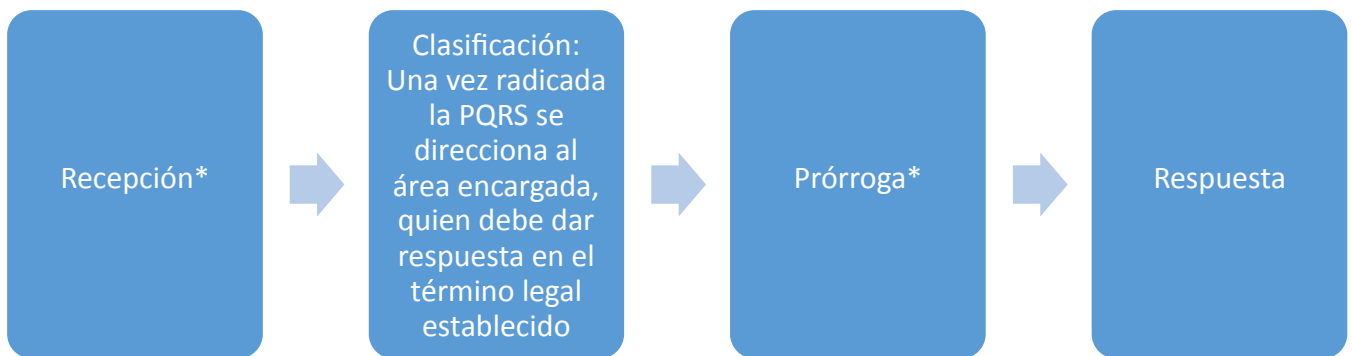
¿¡COMO RADICAR UNA PQRS!?

La Inmobiliaria Esteban Ríos SAS recibe todas las PQRS de sus clientes a través del correo electrónico quejasyreclamos@estebanrios.com o de manera física a



través de los buzones ubicados en cada sucursal y en la recepción de la Inmobiliaria Esteban Ríos SAS, sede principal **Calle 36 No. 23-44 Bucaramanga.**

TRÁMITE DE LA PQRS AL INTERIOR DE LA INMOBILIARIA



***Recepción:**

Reclamación escrita: Se entiende cuando se utilizan medios electrónicos, si la persona trae copia se le sella en constancia de recibido.

Reclamación vía correo electrónico: Debe quedar constancia del envío de la respuesta.

***Prórroga:**

Cuando no fuese posible responder al usuario dentro de los términos señalados por la ley, así se le informará, manifestando los motivos de la demora e indicando la fecha en que se resolverá o dará respuesta a la PQRS.

POLÍTICAS GENERALES DE SERVICIO

El compromiso y la política de atención al cliente de la Inmobiliaria Esteban Ríos SAS están reflejados en los siguientes enunciados:

1. **Generar profundo conocimiento del cliente:**

- ▶ Definir y mantener bases de datos totalmente actualizadas en lo que se refiera al cliente, características de su servicio, número de reclamaciones, tiempo de respuesta, etc.



- ▶ Diseñar mecanismos para identificar los niveles de satisfacción de los clientes respecto de los servicios proporcionados por la Inmobiliaria Esteban Ríos SAS.
- ▶ Implementar planes de mejora en tiempos de respuesta y calidad de los servicios.
- ▶ Fortalecer la relación entre la Inmobiliaria Esteban Ríos SAS y sus clientes.

2. Responder oportunamente a las necesidades del cliente:

- ▶ Implementar una herramienta que apoye la respuesta oportuna a las PQRS por parte de los usuarios.
- ▶ Definir las responsabilidades de cada área de la compañía, en relación con la resolución de las PQRS de los usuarios.
- ▶ Identificar de manera oportuna las variaciones positivas y negativas en las radicaciones de PQRS.
- ▶ Responder de manera oportuna, con calidad y respeto todas las PQRS recibidas de los usuarios.

3. Mantener altos estándares en la calidad e idoneidad de los productos:

- ▶ Desarrollar y promover altos estándares de los servicios prestados por la Inmobiliaria Esteban Ríos SAS.