



Política de atención PQRS

Con el fin de mejorar nuestros servicios y procesos, ponemos a disposición los canales y mecanismos de atención para recibir tus peticiones, quejas, reclamos y/o sugerencias.

Antes de presentar tu PQRS, ten presente los siguientes conceptos:

- **PETICIÓN:** Es la solicitud expresa por parte del usuario, para que la empresa realice una acción específica.
- **QUEJA:** Es la manifestación de inconformidad por parte de un usuario ante la prestación de un servicio o las condiciones de un bien adquirido, las razones que originan la queja no están establecidas como compromiso por parte de la empresa.
- **RECLAMO:** Es una declaración formal ante el incumplimiento que perjudica o vulnera un derecho adquirido por el usuario y que fue establecido previamente por la empresa en su promesa de venta.
- **SUGERENCIA:** Es un comentario presentado por un usuario con el fin de recomendar el mejoramiento en algún proceso de la empresa.

CANALES PARA PRESENTAR PQRS:

- [Formulario de contacto en línea.](#)
- Telefónico: Comunícate con nosotros al **321 255 8653**.
- Correo electrónico: Escríbenos a ventasonline@moncasa.co

Conforme a la complejidad de la PQRS recibida, se dará respuesta en un plazo comprendido entre una (1) y cuarenta y ocho (48) horas.