

MANUAL DE GESTIÓN Y ATENCIÓN DE PQRSF

GRUPO EMPRESARIAL



¡Construyendo futuro!

¡Bienvenido!

En el **GRUPO EMPRESARIAL OIKOS**, entendemos que cuando confías en nosotros, ya sea para adquirir el hogar de tus sueños con **OIKOS Constructora**, vender o arrendar tus propiedades con **OIKOS Inmobiliaria**, o resguardar lo que más valoras en **OIKOS Storage**, nos estás entregando una parte fundamental de tu esfuerzo, tu patrimonio y tu tranquilidad, por lo cual, nuestro compromiso va mucho más allá y creemos firmemente en cuidar de ti en cada etapa del camino.

Sabemos que en el día a día pueden surgir dudas, eventualidades o aspectos por mejorar. Este manual no es solo un documento normativo, sino nuestra promesa de respaldo activo de que cuentas con un equipo dispuesto a escucharte con empatía, actuar con agilidad y brindarte soluciones claras y transparentes. Cuando levantas la mano asumimos el deber de proteger tu inversión y defender tu confianza. Porque para nosotros, estar de tu lado es la única forma de seguir **Construyendo Futuro**.



¿Qué es una PQRSF?

Para nosotros cada mensaje es una oportunidad de mejorar y entregarte la experiencia que mereces, así que conoce los tipos de requerimientos que puedes realizar a través de nuestros canales.



- **Petición:** Solicitud de información o documentos sobre tu proyecto, inmueble o servicio de almacenamiento.
- **Queja:** Manifestación de inconformidad por la atención prestada por alguno de nuestros colaboradores.
- **Reclamo:** Notificación sobre un incumplimiento o falla en la prestación del servicio o producto recibido.
- **Sugerencia:** Idea o recomendación para hacer nuestros procesos aún mejores.
- **Felicitación:** ¡Nos alegra saber cuándo superamos tus expectativas y queremos reconocer a nuestro equipo!



Nuestros canales de contacto



Portal Zona Clientes: Nuestros clientes vinculados pueden contactarnos directamente a través de nuestro portal ingresando con el usuario y contraseña asignados. En este portal también encuentras información relevante del proyecto donde compraste.

Línea Telefónica: Puedes comunicarte con nosotros a través del 3102336464 y según tu tipo de solicitud ir avanzando en las opciones de nuestro menú.

Correo electrónico: Utiliza el correo servicioalcliente@oikos.com.co si no encontraste la opción que buscabas en nuestros demás canales.

También recuerda que en nuestra página web: <https://www.grupooikos.com/contactenos> puedes comunicarte con nosotros a través del espacio de **Contáctenos**.

Nuestros canales de contacto

Portal Zona Clientes: Nuestros clientes vinculados pueden contactarnos directamente a través de nuestro portal ingresando con el usuario y contraseña asignados. En este portal también encuentras información relevante de certificaciones y documentos inmobiliarios.

Línea Telefónica: Puedes comunicarte con nosotros a través del 3164713388 o el 3102336464 y según tu tipo de solicitud ir avanzando en las opciones de nuestro menú.

Correo electrónico: Utiliza el correo asesorvirtual@oikosinmobiliaria.com si no encontraste la opción que buscabas en nuestros demás canales.



También recuerda que en nuestra página web: <https://www.oikosinmobiliaria.com> puedes comunicarte con nosotros a través del espacio de **Contáctenos**.



Nuestros canales de contacto



Portal Zona Clientes: Nuestros clientes vinculados pueden contactarnos directamente a través de nuestro portal ingresando con el usuario y contraseña asignados. En este portal también encuentras información relevante de certificados, estados de cuenta, entre otros.

Línea Telefónica: Puedes comunicarte con nosotros a través del 3336004000 y según tu tipo de solicitud ir avanzando en las opciones de nuestro menú.

Correo electrónico: Utiliza el correo servicioalcliente@oikos-storage.com si no encuentras la opción que buscabas en nuestros demás canales.

También recuerda que en nuestra página web <https://www.oikos-storage.com> puedes comunicarte con nosotros a través del espacio de **Contacto**.

Tiempos legales de respuesta (Ley 1755 de 2015 – Colombia)

Queremos darte la respuesta más completa posible. Nos regimos bajo los plazos establecidos por la Ley Colombiana, siempre buscando atenderte en el menor tiempo posible:

Petición de Información o Documentación: Hasta 10 días hábiles

Peticiones Generales, Quejas, Reclamos y Sugerencias: Hasta 15 días hábiles

Consultas Complejas / Solicitudes Técnicas: Hasta 30 días hábiles (se informará previamente al cliente)

💡 Nota para garantías inmobiliarias (OIKOS Constructora / OIKOS Inmobiliaria): De acuerdo con la Ley 1480 de 2011 (Estatuto del Consumidor), el trámite de efectividad de la garantía para acabados y estructura se responderá inicialmente en un término máximo de 15 días hábiles, programando la inspección técnica o reparación según el caso. El tiempo de ejecución puede variar según la reparación.



Cómo gestionamos tu requerimiento

Para garantizarte transparencia y seguridad en el proceso, este es el camino que recorre tu PQRSF desde el primer instante en que la registras en cualquiera de nuestros canales:

1

Radicación y Confirmación: Radicas tu requerimiento por cualquiera de nuestros canales oficiales. Recibirás de inmediato un número de radicado (Ticket) mediante correo electrónico. Con este número podrás hacer seguimiento en todo momento.

2

Clasificación y Asignación: Nuestro equipo de Servicio al Cliente analiza tu caso y lo remite al área especializada (Postventas, Cartera, Operaciones, Mantenimiento o Inmobiliaria, entre otras) según corresponda para investigar a fondo la situación.

3

Inspección o Análisis: Si tu caso requiere revisión técnica en terreno (como una garantía de un inmueble o inspección de minibodega), nos coordinaremos contigo para agendar una visita o recopilar el soporte técnico necesario.

4

Emisión y Notificación de Respuesta: Dentro del plazo legal establecido, te enviaremos por escrito la respuesta oficial, de manera clara, oportuna y detallada, a la dirección de correo electrónico registrada en el radicado al momento de generar la solicitud.

5

Encuesta de Satisfacción y Cierre: Evaluamos el resultado. Nos contactaremos contigo para asegurar que todo haya quedado resuelto a tu entera satisfacción. ¡Tu experiencia nos importa!



Compromiso de calidad y confianza



Para el **GRUPO EMPRESARIAL OIKOS**, la confianza es el pilar de cada proyecto. Por ello, la gestión de tus requerimientos no solo cumple con las disposiciones legales, sino que está blindada por un marco de ética, protección de datos y mejora continua:

Protección Integral de Datos Personales (Hábeas Data):

Dando estricto cumplimiento a la Ley Estatutaria 1581 de 2012 y sus decretos reglamentarios, garantizamos que la información personal, financiera o contractual que nos proporciones será tratada con absoluta reserva, confidencialidad y bajo elevados estándares de seguridad digital. Tus datos serán utilizados exclusivamente para la gestión, seguimiento y resolución de tu requerimiento.

Trato Dignificado, Empático y Transparente:

Creemos en una comunicación honesta y humana. Todo nuestro personal está capacitado para ofrecerte una atención imparcial, respetuosa y oportuna. Recibirás siempre respuestas fundadas en la verdad, sin tecnicismos innecesarios y orientadas a la solución efectiva de tus inquietudes.

Trazabilidad y Control Empresarial:

Ninguna solicitud queda en el olvido. Contamos con un sistema centralizado de gestión que permite hacer seguimiento en tiempo real a cada caso. Esto nos asegura que ningún requerimiento expire sin respuesta y que los compromisos adquiridos sean asumidos con total responsabilidad por las áreas operativas.

Aseguramiento de Calidad y Auditoría Interna:

Los casos tramitados son analizados periódicamente por nuestros Comités de Servicio al cliente. Identificar las causas de tus inconformidades nos permite corregir procesos, capacitar a nuestros equipos e innovar continuamente para ofrecerte una experiencia de excelencia en **OIKOS Constructora**, **OIKOS Inmobiliaria** y **OIKOS Storage**.

Tu tranquilidad nuestro mejor proyecto

Gracias por permitirnos acompañarte y ser parte de tu historia.

Seguiremos trabajando con transparencia, agilidad y empatía para demostrarte, en cada paso, que estamos de tu lado

¡Construyendo Futuro!

OIKOS

Carrera 16 A No. 78 – 55

Bogotá, Colombia

Horario de atención:

- **Lunes a jueves 8:00 am – 5:00 pm**
- **Viernes 8:00 am – 4:00 pm**

PBX: 310 233 6464

notificacionesoikos@oikos.com.co

www.oikos.com.co

GRUPO EMPRESARIAL



¡Construyendo futuro!