

	CENTRO DE INFORMACIÓN AL CONSUMIDOR POLÍTICA DE ATENCIÓN AL CONSUMIDOR Y GESTIÓN DE PQRS	Código: CIC-PAGP-005
		Versión: 03
		Página: 1 de 3
		Fecha: 24/09/2026

FOX HOTELES S.A.S. – HOTEL SUMMER CARTAGENA

Versión 03 – Última actualización: 24 de septiembre de 2026

1. IDENTIFICACIÓN DEL PRESTADOR

Razón Social: FOX HOTELES S.A.S.

NIT: 900.865.735-1

RNT: 40726

Nombre Comercial: Hotel Summer Cartagena

Página Web: www.hotelsummer.com.co

Correo Electrónico: reservas@hotelsummer.com.co

Dirección: Carrera 9 # 17-20, barrio Cielo Mar, Cartagena de Indias, Bolívar

Teléfono y WhatsApp: +57 317 428 6518

2. OBJETO Y ALCANCE

Establecer los lineamientos para recibir, radicar, gestionar, hacer seguimiento y responder peticiones, quejas, reclamaciones, sugerencias y felicitaciones relacionadas con los servicios de FOX HOTELES S.A.S. - HOTEL SUMMER CARTAGENA.

3. PRINCIPIOS

Buena fe y transparencia.

Accesibilidad, gratuidad e igualdad.

Confidencialidad y protección de datos.

Oportunidad y respuesta de fondo.

Trazabilidad y mejora continua.

4. CANALES OFICIALES

- Correo de reservas: reservas@hotelsummer.com.co
- Página web: www.hotelsummer.com.co, donde se publican los canales de correo y WhatsApp para PQR.
- WhatsApp oficial: +57 317 428 6518
- Atención presencial en recepción.

Elaboró: Coordinador de RRHH / SST	Validó: Gerente General	Aprobó: Gerente General
---------------------------------------	----------------------------	----------------------------

	CENTRO DE INFORMACIÓN AL CONSUMIDOR POLÍTICA DE ATENCIÓN AL CONSUMIDOR Y GESTIÓN DE PQRS	Código: CIC-PAGP-005
		Versión: 03
		Página: 2 de 3
		Fecha: 24/09/2026

- Mecanismo de recepción de PQR disponible en recepción.

Si el HOTEL habilita una línea telefónica para recibir reclamaciones directas, garantizará que queden grabadas conforme a la Ley 1480 de 2011.

5. RADICACIÓN Y CONSTANCIA

Toda PQR o reclamación recibida deberá registrarse con fecha y hora, canal, datos de contacto disponibles, objeto de la solicitud, reserva o estadía relacionada cuando aplique, responsable interno y soportes recibidos. Al consumidor se le entregará o enviará constancia con número de radicado, fecha y hora. Las reclamaciones presentadas verbalmente en recepción se registrarán por escrito en ese momento y se dejará constancia de ellas. La ausencia de datos no esenciales no impedirá recibir la reclamación si el caso puede identificarse razonablemente.

6. PROCEDIMIENTO

- Registrar y clasificar la solicitud.
- Preservar los soportes aportados por el consumidor.
- Solicitar únicamente la información adicional necesaria.
- Analizar hechos, contrato, políticas, facturas, registros y demás evidencia aplicable.
- Emitir respuesta clara, de fondo, objetiva y respetuosa.
- Adjuntar o indicar los soportes en que se basa la respuesta cuando corresponda.
- Registrar acciones correctivas o preventivas derivadas del caso.

7. TÉRMINO DE RESPUESTA A RECLAMACIONES DIRECTAS

Las reclamaciones directas de consumidores deberán ser respondidas dentro de los quince (15) días hábiles siguientes a su recepción. La respuesta indicará si se acepta o no la pretensión del consumidor y, en caso de negarla, los fundamentos de hecho y de derecho y las pruebas en que se basa. Los demás tipos de petición se atenderán dentro del término que legalmente les resulte aplicable.

8. CONTROL DE VENCIMIENTOS

El HOTEL mantendrá control de casos abiertos, fecha límite, responsable, estado y evidencia de respuesta. Los casos próximos a vencer deberán escalarse oportunamente. La ausencia temporal del responsable no suspende los términos legales.

9. PROTECCIÓN DE DATOS Y CONFIDENCIALIDAD

Los datos obtenidos en la gestión de PQR serán utilizados para atender, investigar y hacer seguimiento a la

Elaboró: Coordinador de RRHH / SST	Validó: Gerente General	Aprobó: Gerente General
---------------------------------------	----------------------------	----------------------------

	CENTRO DE INFORMACIÓN AL CONSUMIDOR POLÍTICA DE ATENCIÓN AL CONSUMIDOR Y GESTIÓN DE PQRS	Código: CIC-PAGP-005
		Versión: 03
		Página: 3 de 3
		Fecha: 24/09/2026

solicitud y se tratarán conforme a la Política de Tratamiento de Datos Personales. La información se compartirá internamente solo con quienes requieran conocerla para gestionar el caso.

10. DERECHOS DEL CONSUMIDOR

La presentación de una PQR ante el HOTEL no limita el derecho del consumidor de acudir ante la Superintendencia de Industria y Comercio u otra autoridad competente. El HOTEL no impondrá costos por recibir, estudiar o responder una reclamación.

11. ARCHIVO Y MEJORA CONTINUA

Se conservará expediente de cada caso con radicado, solicitud, soportes, análisis, respuesta, evidencia de envío y acciones correctivas. La información agregada de PQR se utilizará para identificar recurrencias, riesgos y oportunidades de capacitación y mejora.

12. LEGISLACIÓN APLICABLE

- Ley 1480 de 2011, especialmente las reglas de reclamación directa.
- Decreto 1097 de 2014, compilado en el Decreto 1074 de 2015, para reclamaciones directas en servicios turísticos.
- Ley 1581 de 2012 y Decreto 1074 de 2015.
- Ley 300 de 1996 y Ley 2068 de 2020.
- Demás normas aplicables.

13. VIGENCIA

La presente Política rige desde su publicación y deberá mantenerse disponible para consulta.

Elaboró: Coordinador de RRHH / SST	Validó: Gerente General	Aprobó: Gerente General
---------------------------------------	----------------------------	----------------------------