

**CENTRO COMERCIAL UNICENTRO PASTO****GS-PPQRS****PROCEDIMIENTO DE RECLAMACIÓN
MANEJO DE PQRS**

VERSIÓN: 01

FECHA DE EMISIÓN: 30/06/2018

Objetivo.

Atender las peticiones, quejas, reclamos y sugerencias de los usuarios del servicio de parqueadero del Centro Comercial Unicentro Pasto.

Alcance.

A todos los usuarios del servicio de parqueadero del Centro Comercial Unicentro Pasto, para poder dar cumplimiento a la Ley 1480 de 2011 o Estatuto del Consumidor con relación a que las personas tienen derecho a presentar sus PQRS (peticiones, quejas, reclamos y sugerencias) en cualquier momento en caso de no estar de acuerdo con el correcto cumplimiento del servicio de parqueadero ofrecido.

Desarrollo de Actividades.

1. Informar al personal de seguridad del Centro Comercial quien tomará nota de lo sucedido.
2. Solicitar un formato de PQRS diligenciarlo y entregarlo en cualquiera de los Puntos de Pago del Centro Comercial.
3. Radicar un oficio de reclamación en la recepción de la Administración del Centro Comercial en los horarios de atención donde nos deje escrito su nombre completo, número de identificación, motivo de la solicitud, ubicación de la ocurrencia y datos propios para la notificación de la respuesta.
4. Enviar un correo electrónico a seguridad@ccunicentropasto.com.

NOTA IMPORTANTE:

En cualquiera de las modalidades que escoja la persona deberá suministrar la siguiente información:

- Fecha, hora de ingreso del vehículo moto o bicicleta.
- Relacionar los datos de identificación del bien: Propietario, placa, conductor, tipo de vehículo, color y fotografías (estas se deben enviar únicamente por correo electrónico).
- Hacer una descripción de los hechos de manera breve.
- Dejar registro del nombre de la persona que atendió la solicitud por parte del Centro Comercial en el estacionamiento.
- Dejar en claro las pretensiones.

Responsabilidades.

1. Una vez presentada su solicitud verbal o a través de un PQRS, la Administración del Centro Comercial tiene la responsabilidad de contestar su solicitud o PQRS radicada dentro de los siguientes quince 15 días hábiles tiempos que estima la Ley. Además, la copropiedad podrá solicitar documentos y soportes adicionales incluyendo copia de denuncias, etc; y puede realizar las verificaciones del caso acudiendo ante las autoridades competentes.
2. El solicitante debe aportar la información necesaria y suficiente para dar trámite a su solicitud dentro de los mismos tiempos. Por tanto, debe adjuntar las acreditaciones necesarias y soportes correspondientes.
3. De acuerdo a los resultados de la investigación se dará la respuesta a que haya lugar.
4. El Centro Comercial Unicentro Pasto, cuenta para el amparo de los riesgos derivados de su actividad con la Póliza de Responsabilidad Civil Extracontractual No. 3000082- La Previsora S.A. Esto en cumplimiento a lo ordenado en el artículo 90 de la Ley 1801 de 2016.

ELABORADO:	REVISADO:	APROBADO:
Miguel Ángel Betancourth M.	Germán Rosas Rosas	Rosalba Santamaría de Ferrini
Coordinador de Seguridad	Asesoría Interna	Gerente