

	Procedimiento para interponer una reclamación	GE-PPQRS Version:01
	MANEJO DE PQRS	ESTACIONAMIENTOS
		FECHA EMISIÓN: 07/03/2018

Señor usuario para dar cumplimiento a la Ley 1480 de 2011 o **Estatuto del consumidor** usted tiene derecho a presentar sus PQRS (peticiones, quejas/reclamos, sugerencias) en cualquier momento cuando no esté de acuerdo con el correcto cumplimiento del servicio de estacionamientos dentro de la Ciudadela Comercial Unicentro Cali, estas solicitudes las puede realizar a través de cualquiera de los tres siguientes canales:

1. Diligenciar nuestro formato de PQRS y entregarlo en cualquiera los Puestos de Información del centro comercial
2. Radicar una carta de reclamación en la recepción de las oficinas de la Administración del centro comercial donde nos deje escrito su nombre completo, número de identificación, motivo de la solicitud, ubicación del ocurrencia y datos propios para la notificación para respuesta
3. Enviar un correo electrónico a servicioalcliente@unicentro.com y a estacionamientos@unicentro.com

IMPORTANTE: en cualquiera de las modalidades se deberá relacionar la siguiente información:

- Fecha, hora y sitio por donde ingresó el vehículo.
- Relacionar los datos de identificación del bien: placa, propietario, conductor, tipo de vehículo, color y fotografías (solamente por correo electrónico)
- Describir brevemente los hechos.
- Relacionar el nombre de la persona de Unicentro que atendió la reclamación en el estacionamiento.
- Dejar en claro las pretensiones

RESPONSABLES

Una vez presentada la PQRS, La Administración de la Ciudadela Comercial tiene la responsabilidad de contestar las PQRS radicadas en el puesto de información dentro de los tiempos que estima la Ley

Es responsabilidad del usuario aportar la información necesaria y suficiente para dar trámite a su solicitud dentro de los mismos tiempos

DOCUMENTADO POR:	REVISADO POR:	APROBADO POR:
Sandra Viviana Gordillo H	Fernando Giraldo	Ana Teresa Segura N.
Auditoria Interna	Director Estacionamientos	Gerente