

POLÍTICAS ATENCIÓN A PQRSF CIUDADELA COMERCIAL UNICENTRO CALI P.H.



Responsable

En marco del Programa Integral de Gestión de Datos Personales en su condición de responsable del tratamiento de datos de la siguiente política, la Ciudadela Comercial Unicentro Cali PH (propiedad horizontal) con NIT. 890.321.156-7 ubicada en la dirección CRA 100 No 5 – 169 barrio Meléndez, Cali Valle del Cauca, con teléfono (2) 339 6626 con extensión 113 y 185, con correo electrónico servicioalcliente@unicentro.com y pagina web www.unicentro.com, el cual tiene como objetivo dar un estricto cumplimiento a la gestión de PQRSF.

Objetivo

Definir un procedimiento de gestión y seguimiento de PQRSF, asumiendo una responsabilidad frente a los trámites de estas, identificando causas y consecuencias procurando el mejoramiento de los servicios que presta Unicentro Cali, en la medida más clara y coherentemente posible.

Alcance

La presente política aplica a usuarios, clientes, visitantes, locatarios, copropietarios, colaboradores y toda aquella persona que requiera hacer uso de sus derechos sobre los servicios que ofrece la Ciudadela Comercial Unicentro Cali a través del uso PQRSF; esta política solo aplica a servicios prestados directamente por Unicentro Cali y no aplica a las marcas que se encuentran dentro.

Generalidades

Los usuarios clientes, visitantes, locatarios, copropietarios, colaboradores y todo aquel que desee presentar una a petición, queja, reclamo, sugerencia, felicitación y o algún tipo de solicitud relacionada, puede realizarlo a través de un formato físico en el punto de información del Oasis o la oficina de la administración, así como haciendo uso del correo electrónico: servicioalcliente@unicentro.com o en la página WEB: www.unicentro.com, por lo cual es necesario conocer:

Derechos Que Le Asisten para FPQRS

- Como usuario, cliente y visitante tiene el derecho a presentar PQRSF (Petitionen, quejas, reclamos, sugerencias, felicitaciones) y obtener respuestas de manera oportuna, clara y eficiente, en cumplimiento de las normas establecidas en Colombia.
- Contactarse a la Ciudadela Comercial Unicentro Cali – Propiedad Horizontal a través de los medios dispuestos por esta esta organización o en su defecto ante la Superintendencia de Industria y Comercio, o alguna entidad que hiciere las veces de protector de derechos al consumidor.



unicentro
Cali

EMOCIÓN

Procedimientos para radicar una PQRSF

Usuarios, clientes o visitantes, que requieran hacer uso de alguna PQRSF dirigida a la Ciudadela Comercial Unicentro Cali, podrán realizarlo de manera personal o autorizando a un tercero sin requerir la intervención de un abogado tanto física o como electrónicamente, por los canales habilitados.

Para la gestión y respuesta de las PQRSF, Unicentro Cali cuenta con unos plazos de respuesta establecidos en esta misma política, los cuales podrán ser prorrogados manteniendo una comunicación clara y oportuna con el usuario, cliente o visitante, para dar respuesta a la FPQRS.

a. Datos de contacto mínimos requeridos

Para una gestión adecuada de la solicitud realizada es importante que en momento de establecer la misma, se comparta de manera clara y veraz:

- a) Nombre completo y documento de identidad del titular del dato o causahabiente.
- b) Descripción de los hechos que dan lugar a la PQRSF en la Ciudadela Comercial Unicentro Cali – P.H.
- c) Teléfono de contacto y dirección de correo electrónico para la debida notificación o respuesta.
- d) Documentos de soporte que se quiera hacer valer.

b. Medios habilitados para presentar toda clase de PQRSF

La Ciudadela Comercial Unicentro Cali – Propiedad Horizontal, dispone de canales electrónicos y físicos para realizar dichas solicitudes, siendo estos:

- Correo electrónico: servicioalcliente@unicentro.com
- Página WEB: www.unicentro.com
- Puesto de información del sector Oasis ubicado en la CRA 100 No 5 – 169 barrio Meléndez, Cali Valle del Cauca respectivamente en los horarios de lunes a domingo de 8:30 a.m. a 5:00 p.m.

c. Atención y Respuesta de Consultas

Las consultas serán atendidas dentro de un plazo máximo de quince días (15) días hábiles que serán contados a partir de la fecha en que fueron recibidas. En caso de imposibilidad de atender la consulta dentro del plazo establecido, se informará al interesado por alguno de los medios establecidos, los motivos de demora y señalando el plazo máximo de atención a la solicitud, la cual no superará los cinco (05) días hábiles siguientes.



unicentro
Cali

EMOCIÓN

d. Atención y Respuesta de Reclamos

Si los datos se encontraran incompletos la Ciudadela Comercial Unicentro Cali – Propiedad Horizontal, le requerirá al solicitante los datos faltantes dentro de los siguientes cinco (05) días hábiles desde su recepción, después de transcurridos sesenta (60) días desde la fecha del reclamo y no haber presentado la información faltante, se entenderá el desistido del reclamo presentado inicialmente.

El plazo máximo para atender una queja o reclamo será quince (15) días hábiles contados a partir de la fecha en que fueron recibidos; si por algún motivo no puede ser atendido en el término establecido, se informará por alguno de los medios establecidos la causa de la demora y la fecha en la cual se gestionará el caso, la cual no superará los diez (10) días hábiles siguientes al vencimiento inicial.

Por último, lo anterior se verá reflejado en los procedimientos organizacionales: Acceso a la Información de Carácter Personal, Rectificación a la Información de Carácter Personal, y Cancelación y/u Oposición al Tratamiento de Información de Carácter Personal.

c. Persona o área responsable de la atención de toda PQRSF

Con el objetivo de seguir posicionándonos como la ciudadela Comercial más importante de la región, un lugar que brinda una experiencia social, cultural y ambiental de calidad a sus visitantes, y en el margen de los derechos citados en el numeral anterior, la Ciudadela Comercial Unicentro Cali estableció como responsable de recibir y/o gestionar las PQRSF al área de Mercado y el cargo de Asesora SAC.

d. Responsables

- **Asesora SAC:** Persona encargada de dar curso a una PQRSF, además de presentar informes relevantes de los casos recibidos.
- **Ingeniero de soporte y proyectos:** Velar por el cumplimiento de las políticas del SGSI para garantizar el adecuado control de acceso lógico y físico de la Ciudadela Comercial Unicentro Cali – P.H.
- **Director de TI y proyectos:** Asegurar los recursos necesarios para el cumplimiento de los lineamientos descritos y establecidos en la presente política.
- **Delegado por departamento:** Personal de cada departamento que ha sido seleccionado como encargado de procesar las PQRSF correspondientes a su área de gestión.

Marco Legal

- Ley 1480 de 2011 - Estatuto del consumidor.
- Ley 1581 de 2012 - Protección de datos personales.
- Ley 1755 de 2015 - Derecho fundamental de petición.
- Decreto 1074 de 2015 por lo cual se expide el decreto único reglamentario del sector comercio, industria y turismo.

INCUMPLIMIENTO

El incumplimiento de esta política de seguridad y privacidad de la información tendrá las consecuencias legales que apliquen a la normativa de la entidad, incluyendo lo establecido en las normas que competen al Gobierno Nacional y Territorial en cuanto a seguridad y privacidad de la información se refiere.

