



**CARACTERIZACIÓN DE PROCESOS**

Fecha: 31/07/2020

Versión: 1

Página: 1 de 1

NOMBRE DEL PROCESO	<b>TRAMITE DE REQUERIMIENTOS Y PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS, SUGERENCIAS Y FELICITACIONES</b>
LIDER DEL PROCESO	<b>Administrador</b>

PROVEEDOR	ENTRADA	ACTIVIDAD	CICLO	DESCRIPCION	SALIDA	CLIENTE	RESPONSABLE	RECURSOS	DOCUMENTACIÓN APLICABLE	REGISTROS
Copropietario Residente	Petición, Quejas, Reclamos, Solicitudes y Felicitaciones por medio escrito, por correo electrónico, pagina web, Whatsapp, buzón, telefónica, citofonia interna o verbal	Recepción de PQRSF	H-V	Recibir las peticiones, quejas, reclamos, solicitudes y felicitaciones por parte de Copropietarios y Residentes.	Formato de PQRSF, tramite de la solicitud realizada.	Administrador	Administrador	Pagina WEB, Correo Electronico, Buzon, Equipo de Computo, Equipo General de Oficina.	Formato de PQRSF	PQRSF
Copropietario Residente	Formato de PQRSF, tramite de la solicitud realizada.	Tramite de PQRSF de Baja Complejidad	H-V-A	Dar tramite a las PQRSF de baja complejidad las cuales se caracterizan por ser solicitudes de tramite administrativo	Tramite de la solicitud	Auxiliar Administrativa	Administrador	Pagina WEB, Correo Electronico, Buzon, Equipo de Computo, Equipo General de Oficina.	Formato de PQRSF	PQRSF
Copropietario Residente	Formato de PQRSF, tramite de la solicitud realizada.	Tramite de PQRSF de Mediana Complejidad	H-V-A	Dar tramite a las PQRSF de mediana complejidad las cuales se caracterizan por ir dirigidas directamente a la administración de manera formal, que no sea copropietario con quejas reincidentes y que el administrador tenga la información y el empoderamiento suficiente para poder dar respuesta.	Tramite de la solicitud	Administrador	Administrador	Pagina WEB, Correo Electronico, Buzon, Equipo de Computo, Equipo General de Oficina.	Formato de PQRSF	PQRSF



**CARACTERIZACIÓN DE PROCESOS**

Fecha: 31/07/2020

Versión: 1

Página: 1 de 1

NOMBRE DEL PROCESO	<b>TRAMITE DE REQUERIMIENTOS Y PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS, SUGERENCIAS Y FELICITACIONES</b>
LIDER DEL PROCESO	<b>Administrador</b>

PROVEEDOR	ENTRADA	ACTIVIDAD	CICLO	DESCRIPCION	SALIDA	CLIENTE	RESPONSABLE	RECURSOS	DOCUMENTACIÓN APLICABLE	REGISTROS
Copropietario Residente	Formato de PQRSF, tramite de la solicitud realizada.	Tramite de PQRSF de "Alta Complejidad"	H-V-A	Dar tramite a las PQRSF de alta complejidad las cuales se caracterizan por ir dirigidas directamente al Consejo de Administración, Copropietario reincidente, nivel de información y el requerimiento solicitado este por encima del empoderamiento del Administrador y cuando se requiera asesoría del Consejo o de un Asesor Externo para dar respuesta y tramite adecuado a la solicitud.	Tramite de la solicitud	Consejo de Administración	Consejo de Administración Administrador.	Pagina WEB, Correo Electronico, Buzon, Equipo de Computo, Equipo General de Oficina.	Formato de PQRSF	PQRSF
Consejo de Administración Administrador	Tramite de la Solicitud	Respuesta y Notificación al Solicitante	V-A	Dar respuesta a las PQRSF tramitadas por parte de los Copropietarios y Residentes.	Respuesta al Copropietario y/o Residente	Copropietario y/o Residente	Administrador	Pagina WEB, Correo Electronico, Buzon, Equipo de Computo, Equipo General de Oficina.	PQRSF Informes tecnicos de terceros.	Respuesta a la PQRSF

Aprobado:

---

Nombre  
Cargo