

	PROCESO GESTIÓN OPERATIVA		Código: P.PH-GO.UGC.01
	PROCEDIMIENTO DE TRATAMIENTO DE PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS Y SUGERENCIAS		Versión: 01
			Fecha de Aprob. 11/8/2023
			Página 1 de 7
OBJETIVO	Establecer los lineamientos para la recepción y trámite de las peticiones, quejas, reclamos y sugerencias presentadas ante la copropiedad administrada por Cohabitando SAS.		
ALCANCE	Inicia desde la recepción de las peticiones, quejas, reclamos y sugerencias a través de los medios habilitados para ello, hasta brindar respuesta al peticionari@.		
DEFINICIONES Y/O ABREVIATURAS	<p><b>1. Derechos de petición:</b> es un recurso de solicitud que puede presentar cualquier persona de forma escrita o verbal.</p> <p><b>2. Peticionario:</b> Persona que presenta la PQRS.</p> <p><b>3. PQRS:</b> Iniciales de Petición, Queja, Reclamo y Sugerencias.</p> <p><b>4. Quejas:</b> Presentación de malestar o descontento por el servicio prestado.</p> <p><b>5. Reclamos:</b> exigencia o demanda de solución ante una omisión de la prestación de servicio, siendo la manera de exigir la corrección de una situación que impide el adecuado ejercicio de los derechos.</p> <p><b>6. Sugerencias:</b> Acto de proponer o recomendar algún aspecto para mejorar el servicio prestado por la copropiedad.</p>		
CONSIDERACIONES	<p><b>1.</b> El tiempo de respuesta para PQRS compartida por medio del correo es de 72 horas hábiles, por medio de WhatsApp y llamadas en horario laboral. La atención de emergencias se hace 24 horas al día, coordinando con el personal de vigilancia y servicios generales para la asistencia.</p> <p><b>2.</b> Cuando la petición no se acompañe de documentos requeridos para dar respuesta, el administrador debe indicar qué documentos se requieren para responder al PQRS, de ninguna manera se puede rechazarla.</p> <p><b>3.</b> Antes de dar respuesta a una PQRS, debe evaluarse la competencia del peticionari@ para acceder a la información solicitada, puesto que hay limitaciones en las cuales solo pueden acceder los copropietarios de la copropiedad a la cual se presentó la PQRS, ante esto debe ser respondida la solicitud indicando las regulaciones que le impiden acceder a la información.</p> <p><b>4.</b> El tiempo de respuesta del derecho de petición es máximo de 15 días hábiles.</p> <p><b>5.</b> Se debe compartir el ABC de PQRS diseñado para la copropiedad, con el fin de agilizar la respuesta.</p> <p><b>6.</b> Para la atención de la atención presonalizada mediante las reuniones virtuales o presenciales, deben ser agendadas por citas mediante el CRM Hubspot, para habilitar este espacio se puede seguir el Anexo 1.</p>		

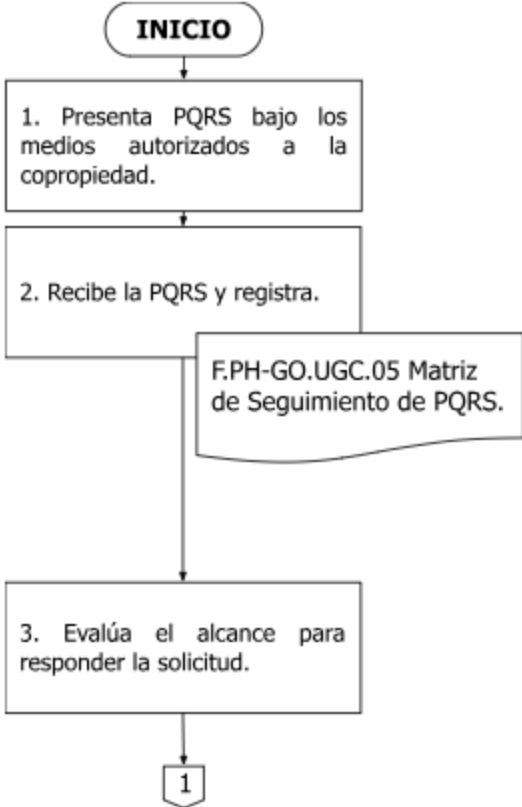
DIAGRAMA DE FLUJO	DESCRIPCIÓN	RESPONSABLE	DOCUMENTO DE REFERENCIA
 <pre> graph TD     INICIO([INICIO]) --&gt; B1[1. Presenta PQRS bajo los medios autorizados a la copropiedad.]     B1 --&gt; B2[2. Recibe la PQRS y registra.]     B2 --- C1[F.PH-GO.UGC.05 Matriz de Seguimiento de PQRS.]     B2 --&gt; B3[3. Evalúa el alcance para responder la solicitud.]     B3 --&gt; C2[1]         </pre>	<p>1. Presenta PQRS bajo los medios autorizados para la copropiedad.</p> <p>2. Recibe la PQRS y la registra en la F.PH-GO.UGC.05 matriz de seguimiento de PQRS, la cual se diligencia mensualmente. Este registro contempla todas las peticiones realizadas por los medios autorizados: correo de la copropiedad, mensaje WhatsApp, Llamada, carta física, reunión presencial, reunión virtual, visita u otro, los cuales serán respondidos en horario laboral.</p> <p>3. Evalúa la competencia del administrador para dar respuesta a la solicitud presentada.</p>	<p>Peticionari@</p> <p>Administrador delegado</p> <p>Administrador delegado</p>	<p>F.PH-GO.UGC.05. Matriz de seguimiento de PQRS.</p>

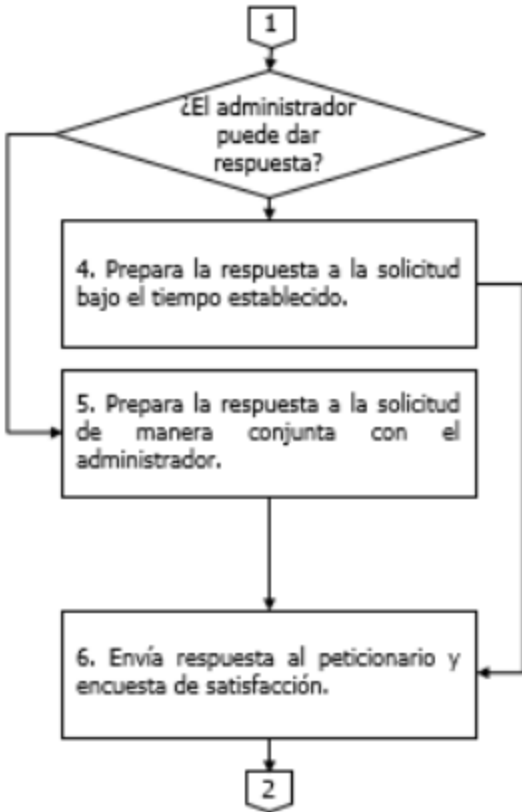
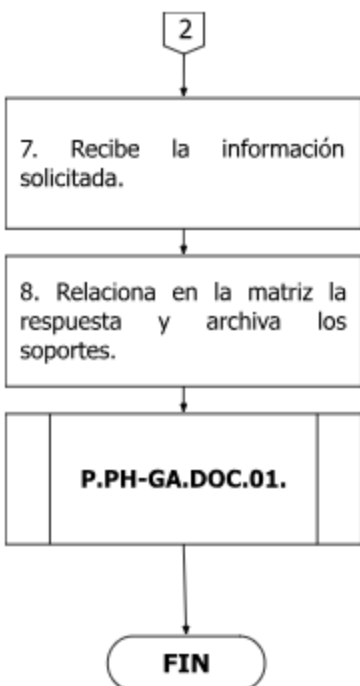
DIAGRAMA DE FLUJO	DESCRIPCIÓN	RESPONSABLE	DOCUMENTO DE REFERENCIA
 <pre> graph TD     Start([1]) --&gt; Decision{¿El administrador puede dar respuesta?}     Decision -- Sí --&gt; Step4[4. Prepara la respuesta a la solicitud bajo el tiempo establecido.]     Decision -- No --&gt; Step5[5. Prepara la respuesta a la solicitud de manera conjunta con el administrador.]     Step4 --&gt; Step6[6. Envía respuesta al peticionario y encuesta de satisfacción.]     Step5 --&gt; Step6     Step6 --&gt; End([2])         </pre>	<p>4. Prepara la respuesta a la PQRS bajo la competencia del administrador cumpliendo el tiempo definido por la propuesta de valor de Cohabitando SAS.</p> <p>5. Prepara la respuesta a la PQRS bajo la competencia del coordinador administrativo o gerente general cumpliendo el tiempo definido por la propuesta de valor de Cohabitando SAS.</p> <p>6. Envía la respuesta al peticionari@ por el medio del correo de la copropiedad o de manera física, cuando la respuesta no se hizo de manera inmediata debido a que no se contaba con la información a la mano. Para las reuniones virtuales, presenciales, visitas y temas de convivencia se debe hacer un acta de reunión usando el formato F.PH-GO.UGC.06. Además, envía la evaluación de la satisfacción de atención al usuario según la guía G.PH-GO.UGC.01.</p>	<p>Administrador delegado</p> <p>Coordinador administrativo o Gerente general</p> <p>Administrador delegado Coordinador administrativo o Gerente general</p>	<p>F.PH-GO.UGC.06. Acta de Reunión G.PH-GO.UGC.01 Guía para la evaluación de satisfacción de atención al usuario y estrategias de comunicación</p>

DIAGRAMA DE FLUJO	DESCRIPCIÓN	RESPONSABLE	DOCUMENTO DE REFERENCIA
 <pre> graph TD     Start([2]) --&gt; Step7[7. Recibe la información solicitada.]     Step7 --&gt; Step8[8. Relaciona en la matriz la respuesta y archiva los soportes.]     Step8 --&gt; Doc[P.PH-GA.DOC.01.]     Doc --&gt; End([FIN])                     </pre>	<p>7. Recibe la información solicitada o respuesta a ls PQRS realizada.</p> <p>8. Relaciona y actualiza el estado a "CERRADA" de la PQRS y archiva según el P.PH-GA.DOC.01. Procedimiento de recepción, clasificación, archivo y disposición final de los documentos de la copropiedad, todos los soportes generados como respuesta a la PQRS.</p>	<p>Peticionari@</p> <p>Administrador delegado</p>	<p><a href="#">P.PH-GA.DOC.01. Procedimiento de recepción, clasificación, archivo y disposición final de los documentos de la copropiedad.</a></p>

**ANEXO 1. USO DE HUBSPOTS PARA AGENDAMIENTO DE CITAS ATENCIÓN PERSONALIZADA.**

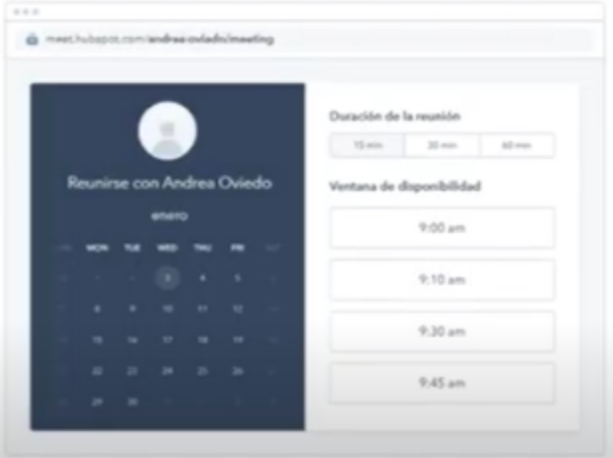
1. Se logea en el CRM de Hubspot, por medio del siguiente link: <https://app.hubspot.com/>.
2. Luego accede al área de reuniones, primero se da clic en ventas **Ventas**, luego en reuniones **Reuniones**.
3. En la página que se muestra a continuación, se da clic en "Comenzar" para crear la página para el agendamiento de citas.

**Programa reuniones sin dificultad**

No pierdas más tiempo con interminables correos preguntando cuál es la hora más conveniente.

Comparte páginas de programación con los contactos y estos podrán reservar un momento que funcione para ellos. Luego, los eventos se agregarán automáticamente al calendario de todos.

**Comenzar**



**CONTINUACIÓN ANEXO 1. USO DE HUBSPOTS PARA AGENDAMIENTO DE CITAS ATENCIÓN PERSONALIZADA.**

4. Se debe editar los horarios disponibles para la atención personalizada de los peticionarios en el caso de solicitarlos, para ello se da clic en "Editar" como se muestra en la siguiente barra.

NOMBRE DE LA REUNIÓN	ORGANIZADOR	TIPO	DURACIÓN	VISTAS	REUNIONES PROGRAMADAS	TASA DE CONVERSIÓN
Reunión 60 min, 30 min isabela-sequeda-guarin...	Isabela Se-queda Guarin	Personalizado	Múltiples	1	0	0.0%

5. Para editar los horarios, se da clic en la pestaña "programación" en la página emergente y luego se baja hasta encontrar la sección de "Disponibilidad" y se registra los horarios disponibles definidos para la copropiedad con respecto a la atención personalizada. En esta área también se puede personalizar la página y demás aspectos que se crean convenientes.

Calendario

Formulario

Título de programación

Reunirse con Isabela Sequeda - Lider de Calidad

Opciones de duración

15 min x 30 min x 1 h x

Tu zona horaria

UTC -05:00 Jamaica, Panamá, Colombia

Disponibilidad


Lun. a vie. de 9:00 a 13:00

Lun. a vie. de 14:00 a 17:00

+ Agregar horas


6. Por último, se sincroniza el calendario de google del correo corporativo y se copia el enlace y se comparte con los residentes y propietarios para el agendamiento de citas

NOMBRE DE LA REUNIÓN	ORGANIZADOR	TIPO	DURACIÓN	VISTAS	REUNIONES PROGRAMADAS	TASA DE CONVERSIÓN
Reunión 60 min, 30 min isabela-sequeda-guarin...	Isabela Se-queda Guarin	Personalizado	Múltiples	1	0	0.0%

	<b>PROCESO GESTIÓN OPERATIVA</b>		<b>Código:</b> P.PH-GO.UGC.01
			<b>Versión:</b> 01
	<b>PROCEDIMIENTO DE TRATAMIENTO DE PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS Y SUGERENCIAS</b>		<b>Fecha de Aprob.</b> 11/8/2023
			Página 7 de 7

<b>CONTROL DE CAMBIOS</b>		
<b>Versión</b>	<b>Fecha de Aprobación</b>	<b>Descripción de los cambios realizados</b>
1	11/8/2023	1. Creación de documento



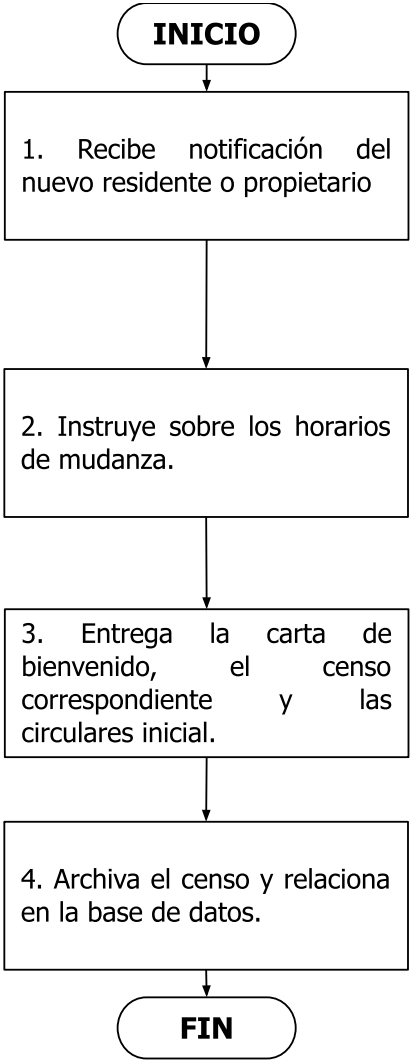
	<b>PROCESO GESTIÓN OPERATIVA</b>		<b>Código:</b> P.PH-GO.UGC.02
	<b>PROCEDIMIENTO DE BIENVENIDA NUEVOS PROPIETARIOS Y RECOLECCIÓN DE INFORMACIÓN</b>		<b>Versión:</b> 01
			<b>Fecha de Aprob.</b> 11/8/2023
			Página 1 de 3


<b>OBJETIVO</b>	Establecer los lineamientos para la comunicación y asegurar la integración de las nuevos propietarios o residentes a la comunidad de la copropiedad permitiendo realizar una difusión de información correcta.
-----------------	--

<b>ALCANCE</b>	Desde la notificación de la entrega de la unidad privada hasta la actualización de la información de los propietarios, residentes y locatarios de la copropiedad administrada.
----------------	--


<b>DEFINICIONES Y/O ABREVIATURAS</b>	<p><b>1. Base de datos:</b> es una herramienta utilizada para recopilar y organizar información de manera estratégica.</p> <p><b>2. Censo:</b> documento utilizado para la recolección de información de los propietarios y usuarios de una unidad privada de la copropiedad administrada.</p> <p><b>3. Locatarios:</b> hace referencia a las personas que toman en arriendo un unidad privada, en el caso de estos documentos, hace referencia a los usuarios de unidades privadas comerciales como oficinas y locales.</p> <p><b>4. Residentes:</b> hace referencia a las personas que viven en la unidad privada y tienen la intención de permanecer allí por algún tiempo.</p>
--------------------------------------	--

<b>CONSIDERACIONES</b>	<p><b>1.</b> El censo entregado dependera del tipo de copropiedad administrada, en el caso de ser residencial el formato a utilizar es F.PH-GO.UGC.03. Censo de residentes. Para el caso de una copropiedad comercial se usa el formato F.PH-GO.UGC.02. Censo de locatarios y finalmente, en el caso de copropiedades mixtas, a los residencial F.PH-GO.UGC.03 y a los comerciales F.PH-GO.UGC.02.</p> <p><b>2.</b> El censo de mascotas solo aplica para copropiedades residenciales y mixtas.</p> <p><b>3.</b> La base de datos tiene que tener los siguientes items en el encabezado para ingresar al CRM Hubspot, los cuales son: condición (propietario residente, propietario no residente), torre, tipo (apartamento, casa, oficina, local, parqueadero), nombres, apellidos, cédula, número principal, número secundario, número terciario, correo principal, correo secundario y correo terciario.</p>
------------------------	---

DIAGRAMA DE FLUJO	DESCRIPCIÓN	RESPONSABLE	DOCUMENTO DE REFERENCIA
 <pre> graph TD     INICIO([INICIO]) --&gt; B1[1. Recibe notificación del nuevo residente o propietario]     B1 --&gt; B2[2. Instruye sobre los horarios de mudanza.]     B2 --&gt; B3[3. Entrega la carta de bienvenido, el censo correspondiente y las circulares inicial.]     B3 --&gt; B4[4. Archiva el censo y relaciona en la base de datos.]     B4 --&gt; FIN([FIN])           </pre>	<p>1. Recibe la notificación de la llegada de un nuevo propietario o residente de la copropiedad, esta notificación puede llegar de la constructora, propietario anterior o actual o inmobiliaria encargada de la unidad privada.</p> <p>2. Instruye de los horarios del procedimiento de mudanza y los horarios.</p> <p>3. Entrega la carta de bienvenida, el censo correspondiente a la categoría de unidad privada y las circulares iniciales con información importante para hacer uso de la unidad privada, como directrices para ejecución de obra y medio de pago.</p> <p>4. Archiva el censo en la AZ de portería y relaciona la información recopilada en la base de datos de la copropiedad.</p>	<p>Administrador delegado o personal de vigilancia de la copropiedad.</p> <p>Administrador delegado o personal de vigilancia de la copropiedad.</p> <p>Personal de vigilancia de la copropiedad.</p> <p>Administrador delegado.</p>	<p><a href="#">F.PH-GO.UGC.01 Carta de bienvenida.</a></p> <p><a href="#">F.PH-GO.UGC.02. Censo de locatarios.</a></p> <p><a href="#">F.PH-GO.UGC.03. Censo de residentes.</a></p> <p><a href="#">F.PH-GO.UGC.04. Censo de mascotas.</a></p>

	<b>PROCESO GESTIÓN OPERATIVA</b>		<b>Código:</b> P.PH-GO.UGC.02
			<b>Versión:</b> 01
	<b>PROCEDIMIENTO DE BIENVENIDA NUEVOS PROPIETARIOS Y RECOLECCIÓN DE INFORMACIÓN</b>		<b>Fecha de Aprob.</b> 11/8/2023
			Página 3 de 3

<b>CONTROL DE CAMBIOS</b>		
<b>Versión</b>	<b>Fecha de Aprobación</b>	<b>Descripción de los cambios realizados</b>
1	11/8/2023	1. Creación de documento

	<b>PROCESO GESTIÓN OPERATIVA</b>	<b>Código:</b> G.PH-GO.UGC.01
	<b>GUÍA PARA LA EVALUACIÓN DE SATISFACCIÓN DE ATENCIÓN AL USUARIO Y SERVICIO PRESTADO.</b>	<b>Versión:</b> 01
		<b>Fecha de Aprob.</b> 11/8/2023
		Página 1 de 4

## 1. OBJETIVO

Establecer los lineamientos para la evaluación de satisfacción del usuario con respecto a la atención prestada ante las PQRS que recibe la copropiedad administrada, así mismo, el servicio prestado por la servicio de administración.

## 2. ALCANCE

Inicia desde el surgimiento de la PQRS del usuario y finaliza con la solventación de esta.

## 3. DEFINICIONES Y/O ABREVIATURAS

- **Criterio:** Regla o aspectos que se tienen en cuenta para la evaluación del desempeño del proveedor.
- **PQRS:** Iniciales de petición, queja, reclamo y sugerencia.
- **Peticionario:** Persona que presenta la PQRS.
- **Quejas:** Presentación de malestar o descontento por el servicio prestado.
- **Reclamos:** exigencia o demanda de solución ante una omisión de la prestación de servicio, siendo la manera de exigir la corrección de una situación que impide el adecuado ejercicio de los derechos.
- **Servicios:** Bien intangible.
- **Sugerencias:** Acto de proponer o recomendar algún aspecto para mejorar el servicio prestado por la copropiedad.


## 4. CONTENIDO DE LA GUIA

Este documento establece la metodología por la cual los funcionarios que conforman la línea de negocio de administración de propiedad horizontal evalúan la satisfacción del usuario ante el servicio de administración y respuesta brindado en un periodo de tiempo determinado.

### 4.1. EVALUACIÓN DE ATENCIÓN DE PQRS.

Esta evaluación corresponde al 60% de la evaluación de satisfacción general de los usuarios sobre el servicio de administración prestado en la copropiedad.

Los criterios tenidos en cuenta para la evaluación bajo esta temática son los siguientes:

	<b>PROCESO GESTIÓN OPERATIVA</b>	<b>Código:</b> G.PH-GO.UGC.01
	<b>GUÍA PARA LA EVALUACIÓN DE SATISFACCIÓN DE ATENCIÓN AL USUARIO Y SERVICIO PRESTADO.</b>	<b>Versión:</b> 01
		<b>Fecha de Aprob.</b> 11/8/2023
		Página 2 de 4

- **Actitud del funcionario que atendió la PQRS:** En este criterio se evalúa la amabilidad utilizada por el funcionario en el suministro de la respuesta o información solicitada por el peticionari@.
- **Tiempo de respuesta:** Este criterio evalúa la rapidez y oportunidad en el tiempo en el que fue resuelta la PQRS presentada.
- **Calidad de la respuesta:** Este criterio evalúa la pertinencia de la respuesta con la PQRS presentada y explicación brindada.
- **Nivel de cumplimiento de expectativas en la respuesta:** este criterio evalúa el cumplimiento de expectativas de la respuesta entregada con respecto a la PQRS presentada.

La calificación cuantitativa de cada uno de los criterios se hará por medio de una escala de 0 (valor mínimo) a 5 (valor máximo), para obtener el resultado cuantitativo es necesario evaluar todos los criterios mencionados anteriormente dentro de la escala mencionada y para obtener el resultado final se obtendrá al calcular el promedio aritmético de todo los valores.

<b>Muy insatisfecho</b>	<b>Insatisfecho</b>	<b>Ni insatisfecho ni satisfecho</b>	<b>Satisfecho</b>	<b>Muy satisfecho</b>
1	2	3	4	5

El medio para realizar esta evaluación es de libre elección por parte del administrador pero se recomienda un formulario de google forms para la recolección de la información realizada bajo los criterios mencionados anteriormente.


Esta evaluación se hace cada vez que se da respuesta y se cierra una PQRS.

#### **4.2. EVALUACIÓN DEL SERVICIO DE ADMINISTRACIÓN**

Esta evaluación corresponde al 40% de la evaluación de satisfacción general de los usuarios sobre el servicio de administración prestado en la copropiedad.

Los criterios tenidos en cuenta para la evaluación del proveedor son los siguientes:

- **Gestión realizada:** Actividades realizadas en pro del mejoramiento de la copropiedad compartidas y visualizadas por los copropietarios.

	<b>PROCESO GESTIÓN OPERATIVA</b>	<b>Código:</b> G.PH-GO.UGC.01
	<b>GUÍA PARA LA EVALUACIÓN DE SATISFACCIÓN DE ATENCIÓN AL USUARIO Y SERVICIO PRESTADO.</b>	<b>Versión:</b> 01
		<b>Fecha de Aprob.</b> 11/8/2023
		Página 3 de 4

- **Calidad de los canales de comunicación habilitados:** Este criterio evalúa los canales de comunicación habilitados para la atención de solicitudes y las estrategias de difusión de comunicación de la copropiedad.
- **Servicio de vigilancia de la copropiedad:** Este criterio evalúa el servicio prestado por el personal de vigilancia bajo un marco integral al ser coordinado por el administrador.
- **Servicios generales de la copropiedad:** Este criterio evalúa el servicio prestado por el personal de servicios generales: aseadoras, toderos y piscineros, según corresponda bajo un marco integral al ser coordinado por el administrador.

La calificación cuantitativa de cada uno de los criterios se hará por medio de una escala de 0 (valor mínimo) a 5 (valor máximo), para obtener el resultado cuantitativo es necesario evaluar todos los criterios mencionados anteriormente dentro de la escala mencionada y para obtener el resultado final se obtendrá al calcular el promedio aritmético de todo los valores.


<b>Muy insatisfecho</b>	<b>Insatisfecho</b>	<b>Ni insatisfecho ni satisfecho</b>	<b>Satisfecho</b>	<b>Muy satisfecho</b>
1	2	3	4	5

El medio para realizar esta evaluación es de libre elección por parte del administrador pero se recomienda un formulario de google forms para la recolección de la información realizada bajo los criterios mencionados anteriormente.

Esta evaluación se hace cada vez que finaliza el trimestre evaluado.

#### **4.3. EVALUACIÓN GENERAL**

Finalmente, con la información recolectada en las dos evaluaciones, atención a PQRS y Servicio de administración, se hace medición del indicador *satisfacción del usuario* trimestralmente con el 100% de sus componentes.


	<b>PROCESO GESTIÓN OPERATIVA</b>	<b>Código:</b> G.PH-GO.UGC.01
	<b>GUÍA PARA LA EVALUACIÓN DE SATISFACCIÓN DE ATENCIÓN AL USUARIO Y SERVICIO PRESTADO.</b>	<b>Versión:</b> 01
		<b>Fecha de Aprob.</b> 11/8/2023
		Página 4 de 4

### APROBACIÓN

<b>Elaboró</b>	<b>Revisó</b>	<b>Aprobó</b>
Isabela S Sequeda G	Maria Isabel Suarez	Olga Lucila Dulcey
Administradora delegada	Coordinadora Administrativa	Representante Legal

### CONTROL DE CAMBIOS

<b>VERSIÓN</b>	<b>FECHA DE APROBACIÓN</b>	<b>DESCRIPCIÓN DE CAMBIOS REALIZADOS</b>
01	11/8/2023	Creación del documento

LOGO DE LA COPROPIEDAD	<b>PROCESO GESTIÓN ADMINISTRATIVA</b>		 <b>Cohabitando</b> <small>compañía administradora de bienes inmobiliarios sas</small>
	<b>CIRCULAR DE BIENVENIDA</b>		
	<b>NOMBRE DE LA COPROPIEDAD</b>		
<b>Código:</b> F.PH-GO.UGC.01		<b>Versión:</b> 01	<b>Fecha de Aprob.</b> 11/8/2023

Ciudad y fecha \_\_\_\_\_

SEÑORES

**PROPIETARIOS Y/O RESIDENTES**

EDIFICIO o CONJUNTO \_\_\_\_\_

Cordial saludo,

Nos permitimos presentar nuestra empresa como administradores del edificio o conjunto \_\_\_\_\_

Nuestra empresa cuenta con un departamento de propiedad horizontal, que se especializa en la estructuración y administración de conjuntos residenciales. Contamos con un equipo de trabajo de 18 personas al servicio de las propiedades horizontales en el Área Metropolitana de Bucaramanga.

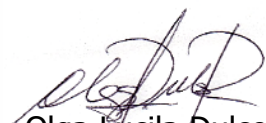
Nuestra oficina queda ubicada en la Carrera 31 #35-12 oficina 602 Edificio Concasa, para servicio al cliente nos puede contactar al teléfono fijo 6091077 y correo electrónico a [auxiliar@cohabitando.com](mailto:auxiliar@cohabitando.com)

El servicio de administración de este edificio será prestado por la administrador delegado \_\_\_\_\_. El correo electrónico de la copropiedad es \_\_\_\_\_ y el número de contacto es \_\_\_\_\_.

La operación del servicio de vigilancia de 24 horas estará a cargo de la empresa \_\_\_\_\_ y servicios generales a cargo de la empresa es \_\_\_\_\_.

Atentamente,

*¡Escaneame!*




Olga Lucila Dulcey Reyes  
Gerente general  
**Cohabitando SAS**

Código QR con RPH y  
Manuales





LOGO DE LA COPROPIEDAD	PROCESO GESTIÓN ADMINISTRATIVA		 <b>Cohabitando</b> <small>compañía administradora de bienes inmobiliarios sas</small>
	CIRCULAR DE BIENVENIDA		
	NOMBRE DE LA COPROPIEDAD		
Código: F.PH-GO.UGC.01		Versión: 01	Fecha de Aprob. 11/8/2023

### APROBACIÓN

Elaboró	Revisó	Aprobó
Isabela S Sequeda G	Maria Isabel Suarez	Olga Lucila Dulcey
Administradora delegada	Coordinadora Administrativa	Representante Legal


### CONTROL DE CAMBIOS

VERSIÓN	FECHA DE APROBACIÓN	DESCRIPCIÓN DE CAMBIOS REALIZADOS
01	11/8/2023	Creación del documento







LOGO DE LA COPROPIEDAD	PROCESO GESTIÓN OPERATIVA		
	CENSO DE LOCATARIOS		
	NOMBRE DE LA COPROPIEDAD		
Código: F.PH-GO.UGC.02		Versión: 01	Fecha de Aprob. 11/8/2023


sobre el mismo, pago de cuotas de administración y cobranza, así como el envío de información comercial, promocional o publicitaria sobre servicios prestados u ofertados por la compañía.

El tratamiento corresponderá a la recolección, almacenamiento, uso y difusión a personas autorizadas de la información para los fines anteriormente descritos.

2. **DERECHOS DE LOS TITULARES.** Sus derechos como Titular de la Información son los siguientes:
- a) Conocer, actualizar y rectificar sus datos personales frente a los datos parciales, inexactos, incompletos, fraccionados, que induzcan al error, o aquellos cuyo tratamiento esté prohibido o no haya sido autorizado.
  - b) Solicitar prueba de la autorización para el tratamiento de la información.
  - c) Ser informado, previa solicitud, del uso que se le ha dado a sus datos personales.
  - d) Presentar a la Superintendencia de Industria y Comercio quejas por infracciones a la normatividad vigente.
  - e) Acceder de forma gratuita a los datos objeto del tratamiento.
  - f) Revocar la autorización y/o solicitar supresión del dato, siempre que no haya deber legal o contractual que impida eliminarlos.
3. **MECANISMOS PARA ACCEDER A LA POLÍTICA DE TRATAMIENTO.** El Titular de la información podrá acceder a la Política de Tratamiento de Datos de la Compañía haciendo la solicitud respectiva al Administrador Delegado, quien la hará llegar al interesado en físico o por medios digitales.

AUTORIZACIÓN	
Por medio del presente escrito yo, _____, mayor de edad, identificado con documento de identidad No. _____, en mi calidad de Titular de la Información y a su vez propietario (residente o no), arrendatario o responsable de la unidad privada _____ del edificio o conjunto _____, propiedad horizontal, manifiesto que se me fue informado sobre la Política de Tratamiento de la Información de <b>COHABITANDO S.A.S.</b> , la manera de acceder a ella, mis derechos como Titular de la Información y el tratamiento al cual serán sometidos mis datos personales por medio del Aviso de Privacidad, por tanto, <b>AUTORIZO</b> de manera inequívoca a <b>COHABITANDO S.A.S.</b> para que realice el tratamiento de los datos personales.	
Declaro que la información contenida en este formato es veraz, exacta, precisa, completa y comprobable de acuerdo a ley y a los principios que rigen el tratamiento de la información.	
compañía administradora de bienes inmobiliarios sas	
FIRMA	
_____	
<b>Nota:</b> La compañía no se hará responsable por daños y perjuicios causados por la omisión, entrega incompleta o imprecisa de la información por parte del Titular, ni por cualquier afectación que llegue a generarse en el servicio por no autorizar el tratamiento de la información. Así mismo, la Compañía mantendrá el tratamiento de los datos que sean de conocimiento público, o que por su obligación contractual deba conservar para poder realizar la prestación del servicio.	

Nota de interés: el llenado de este formulario es de vital importancia, ya que de este depende la entrega efectiva del comunicado de llamado a "asamblea general" a los propietarios, para así dar entrega efectiva de la copropiedad a los copropietarios conforme lo indica la ley 675 de 2001, es importante dejar en el recuadro de "observaciones adicionales" una segunda dirección de habitación, número telefónico y email donde se remita al propietario el llamado a asamblea general y demás notificaciones administrativas a que hubiere lugar, en pro de una sana convivencia y a una buena gestión administrativa y de control, bajo parámetros de la ley 675 de 2001 y demás normas legales que rigen a la propiedad horizontal y a la convivencia ciudadana.

LOGO DE LA COPROPIEDAD	PROCESO GESTIÓN OPERATIVA			 <b>Cohabitando</b> <small>compañía administradora de bienes inmobiliarios sas</small>
	CENSO DE LOCATARIOS			
	NOMBRE DE LA COPROPIEDAD			
Código: F.PH-GO.UGC.02		Versión: 01	Fecha de Aprob. 11/8/2023	

APROBACIÓN

Elaboró	Revisó	Aprobó
Isabela S Sequeda G	Maria Isabel Suarez	Olga Lucila Dulcey
Administradora delegada	Coordinadora Administrativa	Representante Legal

CONTROL DE CAMBIOS

VERSIÓN	FECHA DE APROBACIÓN	DESCRIPCIÓN DE CAMBIOS REALIZADOS
01	11/8/2023	Creación del documento



Cohabitando


compañía administradora de bienes inmobiliarios sas



LOGO DE LA COPROPIEDAD	PROCESO GESTIÓN OPERATIVA				 Cohabitando compañía administradora de bienes inmobiliarios sas	
	CENSO DE RESIDENTES					
	NOMBRE DE LA COPROPIEDAD					
Código: F.PH-GO.UGC.03			Versión: 01		Fecha de Aprob. 11/8/2023	

INFORMACIÓN ADICIONAL								
Vehículos		Carro <input type="checkbox"/>	Otro ¿Cuál?	Mascota		Perro <input type="checkbox"/>	Personal de Servicio Doméstico	Interno <input type="checkbox"/>
Sí <input type="checkbox"/>	No <input type="checkbox"/>	Moto <input type="checkbox"/>		Sí <input type="checkbox"/>	No <input type="checkbox"/>	Gato <input type="checkbox"/>		Externo <input type="checkbox"/>
Descripción Ejemplo: Camioneta BMW		PLACAS		Otro ¿Cuál?		Sí <input type="checkbox"/>	No <input type="checkbox"/>	Por días <input type="checkbox"/>
				Descripción Ejemplo: Labrador Dorado		Nombre		
						Documento No.		
						AUTORIZACIÓN		
						Autorizo el ingreso y salida de la persona anteriormente relacionada sin necesidad de requisita por el personal de vigilancia.		
LLAMAR EN CASO DE EMERGENCIA A En caso de que la usted (responsable titular) no pueda contestar				OBSERVACIONES ADICIONALES				
Nombre				Celular				
AVISO DE PRIVACIDAD								
<p>El presente Aviso de Privacidad (en adelante el "Aviso"), establece los términos y condiciones en virtud de los cuales <b>COHABITANDO S.A.S.</b>, en adelante la "Compañía", sociedad legalmente constituida, identificada con Nit. No. 901.053.417-3, y con domicilio en la ciudad de Bucaramanga-Santander, realizará el tratamiento de sus datos personales como Responsable del Tratamiento.</p> <p>1. <b>FINALIDAD Y TRATAMIENTO.</b> La Compañía pretende utilizar la información suministrada con los siguientes fines:</p> <ul style="list-style-type: none"><li>a) Poder llevar a cabo las actividades necesarias o pertinentes para cumplir con la relación contractual existente.</li><li>b) Garantizar la satisfacción en el servicio prestado mediante canales de comunicación e información apropiados.</li><li>c) Suministrar información sobre los servicios prestados y cambios que puedan llegar efectuarse sobre los mismos, además de adelantar controles de calidad y encuestas de satisfacción sobre los mismos, sobre funcionarios de la compañía o terceros colaboradores.</li><li>d) Realizar la convocatoria a la Asamblea General de copropietarios en los términos de la Ley 675 de 2001 y las demás disposiciones donde sea necesaria la información de los miembros de la copropiedad.</li><li>e) Preservar la integridad y seguridad de los miembros de la copropiedad por medio del registro de material, audio, video y datos biométricos, a través de circuito cerrado de televisión, sistema de control de acceso y demás equipos afines, incluyendo grabación de voz e imagen de menores de edad que ingresen a la copropiedad por su voluntad o en compañía de un adulto, que en todo caso se entenderá como su padre, madre o acudiente. Con el fin de tener control respecto al ingreso, salida y demás acciones de los miembros de la copropiedad y evitar acciones dañinas de personas extrañas o no autorizadas.</li><li>f) Enviar por medio físico, llamada de voz, correo electrónico, mensaje de texto (SMS y/o MMS), o a través de cualquier otro medio análogo o pertinente, información relativa al estado del inmueble, daños o eventualidades sobre el mismo, pago de cuotas de administración y cobranza, así como el envío de información comercial, promocional o publicitaria sobre servicios prestados u ofertados por la compañía.</li></ul> <p>El tratamiento corresponderá a la recolección, almacenamiento, uso y difusión a personas autorizadas de la información para los fines anteriormente descritos.</p> <p>2. <b>DERECHOS DE LOS TITULARES.</b> Sus derechos como Titular de la Información son los siguientes:</p>								




LOGO DE LA COPROPIEDAD	PROCESO GESTIÓN OPERATIVA		 Cohabitando compañía administradora de bienes inmobiliarios sas
	CENSO DE RESIDENTES		
	NOMBRE DE LA COPROPIEDAD		
Código: F.PH-GO.UGC.03		Versión: 01	Fecha de Aprob. 11/8/2023

- a) Conocer, actualizar y rectificar sus datos personales frente a los datos parciales, inexactos, incompletos, fraccionados, que induzcan al error, o aquellos cuyo tratamiento esté prohibido o no haya sido autorizado.
- b) Solicitar prueba de la autorización para el tratamiento de la información.
- c) Ser informado, previa solicitud, del uso que se le ha dado a sus datos personales.
- d) Presentar a la Superintendencia de Industria y Comercio quejas por infracciones a la normatividad vigente.
- e) Acceder de forma gratuita a los datos objeto del tratamiento.
- f) Revocar la autorización y/o solicitar supresión del dato, siempre que no haya deber legal o contractual que impida eliminarlos.
3. **MECANISMOS PARA ACCEDER A LA POLÍTICA DE TRATAMIENTO.** El Titular de la información podrá acceder a la Política de Tratamiento de Datos de la Compañía haciendo la solicitud respectiva al Administrador Delegado, quien la hará llegar al interesado en físico o por medios digitales.

AUTORIZACIÓN	
<p>Por medio del presente escrito yo, _____, mayor de edad, identificado con documento de identidad No. _____, en mi calidad de Titular de la Información y a su vez propietario (residente o no), arrendatario o responsable de la unidad privada _____ del edificio o conjunto _____, propiedad horizontal, manifiesto que se me fue informado sobre la Política de Tratamiento de la Información de <b>COHABITANDO S.A.S.</b>, la manera de acceder a ella, mis derechos como Titular de la Información y el tratamiento al cual serán sometidos mis datos personales por medio del Aviso de Privacidad, por tanto, <b>AUTORIZO</b> de manera inequívoca a <b>COHABITANDO S.A.S.</b> para que realice el tratamiento de los datos personales.</p> <p>Declaro que la información contenida en este formato es veraz, exacta, precisa, completa y comprobable de acuerdo a ley y a los principios que rigen el tratamiento de la información.</p> <p style="text-align: right;">FIRMA</p> <p>_____</p> <p><b>Nota:</b> La compañía no se hará responsable por daños y perjuicios causados por la omisión, entrega incompleta o imprecisa de la información por parte del Titular, ni por cualquier afectación que llegue a generarse en el servicio por no autorizar el tratamiento de la información. Así mismo, la Compañía mantendrá el tratamiento de los datos que sean de conocimiento público, o que por su obligación contractual deba conservar para poder realizar la prestación del servicio.</p>	

Nota de interés: el llenado de este formulario es de vital importancia, ya que de este depende la entrega efectiva del comunicado de llamado a "asamblea general" a los propietarios, para así dar entrega efectiva de la copropiedad a los copropietarios conforme lo indica la ley 675 de 2001, es importante dejar en el recuadro de "observaciones adicionales" una segunda dirección de habitación, número telefónico y email donde se remita al propietario el llamado a asamblea general y demás notificaciones administrativas a que hubiere lugar, en pro de una sana convivencia y a una buena gestión administrativa y de control, bajo parámetros de la ley 675 de 2001 y demás normas legales que rigen a la propiedad horizontal y a la convivencia ciudadana.



LOGO DE LA COPROPIEDAD	PROCESO GESTIÓN OPERATIVA			 <b>Cohabitando</b> <small>compañía administradora de bienes inmobiliarios sas</small>
	CENSO DE RESIDENTES			
	NOMBRE DE LA COPROPIEDAD			
Código: F.PH-GO.UGC.03		Versión: 01	Fecha de Aprob. 11/8/2023	

APROBACIÓN

Elaboró	Revisó	Aprobó
Isabela S Sequeda G	Maria Isabel Suarez	Olga Lucila Dulcey
Administradora delegada	Coordinadora Administrativa	Representante Legal


CONTROL DE CAMBIOS

VERSIÓN	FECHA DE APROBACIÓN	DESCRIPCIÓN DE CAMBIOS REALIZADOS
01	11/8/2023	Creación del documento



Cohabitando

compañía administradora de bienes inmobiliarios sas


LOGO DE LA COPROPIEDAD	PROCESO GESTIÓN OPERATIVA		
	CENSO DE MASCOTAS		
	NOMBRE DE LA COPROPIEDAD		
Código: F.PH-GO.UGC.04		Versión: 01	Fecha de Aprob. 11/8/2023

FECHA DE REGISTRO		DIA		MES		AÑO	
Torre o Manzana				Apartamento o Casa			
Calidad		Propietario <input type="checkbox"/>		Arrendatario <input type="checkbox"/>			
DATOS DEL PROPIETARIO							
Nombres y Apellidos del prop.							
Teléfono / Celular							
DATOS DE LA MASCOTA							
Nombre de la mascota				FOTOGRAFÍA MASCOTA			
Sexo		Edad					
Raza		Color					
Especie	<input type="checkbox"/> Perro						
	<input type="checkbox"/> Gato						
	<input type="checkbox"/> Otro, ¿Cuál? _____						
Carnet de vacunas		<input type="checkbox"/> Sí <input type="checkbox"/> No					
Fecha de última vacuna							
Nombre de la vacuna							
¿Está esterilizado(a)?		<input type="checkbox"/> Sí <input type="checkbox"/> No					
Observaciones							

Nota: Al momento de diligenciamiento de este censo debe adjuntarse fotografía de la mascota y carnet de vacunación

FIRMA DEL DUEÑO DE LA MASCOTA

CC. \_\_\_\_\_

LOGO DE LA COPROPIEDAD	PROCESO GESTIÓN OPERATIVA			 <b>Cohabitando</b> <small>compañía administradora de bienes inmobiliarios sas</small>
	CENSO DE MASCOTAS			
	NOMBRE DE LA COPROPIEDAD			
Código: F.PH-GO.UGC.04		Versión: 01	Fecha de Aprob. 11/8/2023	

APROBACIÓN

Elaboró	Revisó	Aprobó
Isabela S Sequeda G	Maria Isabel Suarez	Olga Lucila Dulcey
Administradora delegada	Coordinadora Administrativa	Representante Legal

CONTROL DE CAMBIOS


VERSIÓN	FECHA DE APROBACIÓN	DESCRIPCIÓN DE CAMBIOS REALIZADOS
01	11/8/2023	Creación del documento



Cohabitando


compañía administradora de bienes inmobiliarios sas



<div>LOGO DE LA COPROPIEDAD</div>	PROCESO GESTIÓN OPERATIVA			<div> <b>Cohabitando</b> compañía administradora de bienes inmobiliarios sas</div>
	MATRIZ DE SEGUIMIENTO DE PQRS			
	NOMBRE DE LA COPROPIEDAD			
	Código: F.PH-GO.UGC.05	Versión: 01	Fecha de Aprob. 11/8/2023	

<b>APROBACIÓN</b>		
<b>Elaboró:</b>	<b>Revisó:</b>	<b>Aprobó:</b>
Isabela Smith Sequeda <b>Administrador delegado</b>	Maria Isabel Suarez Ibarra <b>Coordinadora Administrativa</b>	Olga Lucila Dulcey Reyes <b>Representante Legal</b>


<b>CONTROL DE CAMBIOS</b>		
<b>Versión</b>	<b>Fecha de Aprobación</b>	<b>Descripción de los cambios realizados</b>
1	11/8/2023	Creación del documento

<div>LOGO DE LA COPROPIEDAD</div>	PROCESO GESTIÓN OPERATIVA		 <b>Cohabitando</b> <small>compañía administradora de bienes inmobiliarios sas</small>
	ACTA DE REUNIÓN DE PQRS		
	NOMBRE DE LA COPROPIEDAD		
Código: F.PH-GO.UGC.06		Versión: 01	Fecha de Aprob. 11/8/2023

FECHA		ACTA No.	
-------	--	----------	--

ORDEN DEL DÍA			
ASISTENTES			
Nombre		Unidad Priv.	Observaciones
ACUERDOS			
CONCLUSIONES			
Actividades a realizar			Responsable

Firma Peticionari@
<b>Nombre:</b> <b>Unidad privada:</b>

LOGO DE LA COPROPIEDAD	PROCESO GESTIÓN OPERATIVA		 <b>Cohabitando</b> <small>compañía administradora de bienes inmobiliarios sas</small>
	ACTA DE REUNIÓN DE PQRS		
	NOMBRE DE LA COPROPIEDAD		
Código: F.PH-GO.UGC.06		Versión: 01	Fecha de Aprob. 11/8/2023

### APROBACIÓN

<b>Elaboró</b>	<b>Revisó</b>	<b>Aprobó</b>
Isabela S Sequeda G	Maria Isabel Suarez Ibarra	Olga Lucila Dulcey
Administradora delegada	Coordinadora Administrativa	Representante Legal

### CONTROL DE CAMBIOS

<b>VERSIÓN</b>	<b>FECHA DE APROBACIÓN</b>	<b>DESCRIPCIÓN DE CAMBIOS REALIZADOS</b>
01	11/08/2023	Creación del documento