CONJUNTO RESIDENCIAL PLAZUELA DE IBERIA 2 P.H. — NIT 900.245.881-3

Manual de Procedimientos Administrativos

CÓDIGO: POL-PRO-004 | PQRSD, Mudanzas, Paz y Salvos y Uso de Zonas Comunes

Estandarización de trámites operativos internos para garantizar una atención ágil, documentada y respetuosa a copropietarios, residentes y arrendatarios del conjunto.

1. TRAMITACIÓN DE PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS Y SUGERENCIAS (PQRSD)

Tipología de Solicitud	Plazo Legal de Respuesta	Canal y Trámite Administrativo
Petición de Información o Copias	10 días hábiles	Solicitud por escrito o correo formal; copias a cargo del peticionario según tarifas fijadas.
Queja o Reclamo Convivencial	15 días hábiles	Radicación en plataforma con evidencias; remisión inmediata al Comité de Convivencia.
Consulta Técnica o Contable	30 días hábiles	Revisión con Contador o Revisor Fiscal para dictamen técnico de respuesta.

2. PROTOCOLO DE MUDANZAS Y TRASTEOS

1. **Solicitud Previa:** El residente debe notificar por escrito a la administración con mínimo tres (3) días hábiles de anticipación.
2. **Paz y Salvo:** El apartamento debe estar al día por todo concepto (administración, intereses y multas).
3. **Depósito de Garantía:** Constitución de un depósito reembolsable de $200.000 COP para responder por daños en ascensores o zonas comunes.
4. **Horarios Autorizados:** Lunes a sábado de 08:00 a 17:00 horas exclusivamente. Queda prohibida la realización de trasteos los domingos y días festivos.
5. **Protección de Ascensores:** Es obligatorio instalar las mantas protectoras acolchadas provistas por la copropiedad antes de mover muebles.

3. EXPEDICIÓN DE CERTIFICADOS DE PAZ Y SALVO

La expedición del Paz y Salvo para enajenación (venta) o arriendo requiere solicitud formal con 48 horas de antelación y verificación del registro contable de pagos efectivos en el extracto bancario.