

POLÍTICAS DE PQRS PARA PORTAL DE LAS ARAUCARIAS ETAPA III S.A.S.

La presente Política de PQRS, tendrá como objetivo permitir y garantizar accesibilidad a todos los clientes y usuarios de PORTAL DE LAS ARAUCARIAS ETAPA III S.A.S, creando una herramienta para el control de los servicios y procesos que presta la empresa al público, además, pretende organizar desde la parte administrativa la gestión que se debe realizar para brindar una respuesta oportuna frente a las peticiones, quejas, reclamos y sugerencias que realicen los clientes, velando por la protección de su derecho fundamental de petición.

Alcance

La Política de PQRS deberá ser aplicada por todas las aérea y dependencias de PORTAL DE LAS ARAUCARIAS ETAPA III S.A.S, desde la atención inicial, recepción de la petición, queja, reclamo o sugerencia, hasta la emisión de la respectiva respuesta.

Clases de solicitudes

1.1 Petición: Es el derecho que tiene toda persona, natural o jurídica de presentar peticiones respetuosas ante PORTAL DE LAS ARAUCARIAS ETAPA III S.A.S., por motivos de interés general o particular y obtener pronta resolución. Podrá presentarse de manera verbal o escrita, a través de medios electrónicos, al correo electrónico que se encuentra disponible en la parte inferior de nuestra página www.constructoraphc.com/

1.2 Petición de información: Es la petición que se realiza con el fin de obtener información y orientación relacionada con los servicios prestados por PORTAL DE LAS ARAUCARIAS ETAPA III S.A.S.

1.3 Petición de documentos: Es la petición que se realiza con el fin de obtener copia de documentos que reposen en PORTAL DE LAS ARAUCARIAS ETAPA III S.A.S. Para resolver la petición se tendrá en cuenta el carácter público, privado o de reserva que tenga los documentos solicitados.

1.4 Petición de consulta: Es la petición que se realiza sobre temas que se encuentren en el marco de competencia o a cargo de PORTAL DE LAS ARAUCARIAS ETAPA III S.A.S.

1.5 Queja: Se entenderá como queja aquella en que se describa conductas o comportamientos realizados por empleados de PORTAL DE LAS ARAUCARIAS ETAPA III S.A.S., que generaron insatisfacción en la prestación de un servicio que se ofrezca

al público o en la realización de un trámite requerido. Podrá presentarse de manera verbal o escrita, a través de medios electrónicos dispuestos para tal fin.

1.6 Reclamo: Se entenderá como reclamo aquella en que se describa una insatisfacción por el incumplimiento o irregularidad en los trámites y servicios ofrecidos al público por PORTAL DE LAS ARAUCARIAS ETAPA III S.A.S. Podrá presentarse de manera verbal o escrita, a través de medios electrónicos, a través de medios electrónicos dispuestos para tal fin.

1.7 Sugerencias: Se entenderá como sugerencia aquella que contenga un consejo o describa una propuesta para mejorar los servicios ofrecidos al público por PORTAL DE LAS ARAUCARIAS ETAPA III S.A.S. Podrá presentarse de manera verbal o escrita, a través de medios electrónicos dispuestos para tal fin.

Contenido de la solicitud

El cliente o usuario que necesite realizar una petición, queja, reclamo o sugerencia, podrá ingresar a nuestra plataforma www.constructoraphc.com/ donde encontrará un botón denominado PQRS, ubicado en nuestro menú principal. Al ingresar encontrará el correo electrónico donde deberá enviar su petición, queja, reclamo o sugerencia, o podrá consultar el estado de los mismos. Se sugiere suministrar los datos mínimos del usuario.

1. La designación de a quien se dirige la solicitud.
2. Los nombres y apellidos completos del solicitante y si es del caso, también los de su representante y/o apoderado, con indicación de su documento de identidad.
3. Dirección física donde recibirá notificaciones o correspondencia.
4. Correo electrónico, si lo tuviese.
5. Si el peticionario es una persona privada que deba estar inscrita en el registro mercantil, estará obligada a indicar su dirección electrónica.
6. Las circunstancias, hechos o razones en las que fundamenta su petición.
7. El objeto de la petición o su pretensión.
8. La relación de los documentos que desee presentar para iniciar el trámite.
9. La firma del peticionario cuando fuere el caso.

Posteriormente se le indicará al correo electrónico suministrado el número del radicado interno otorgado.

Plazo para resolver las diferentes solicitudes

1.8 PETICIÓN DE INFORMACIÓN: El término de respuesta será de quince (15) días hábiles siguientes a la recepción de la petición.

1.9 PETICION DE DOCUMENTOS El término de respuesta será de diez (10) días hábiles siguientes a la recepción de la petición.

1.10 PETICIÓN DE CONSULTA: El término de respuesta será de treinta (30) días hábiles siguientes a la recepción de la petición.

1.11 QUEJA: El término de respuesta será de quince (15) días hábiles siguientes a la recepción de la queja.

1.12 RECLAMO: El término de respuesta será de quince (15) días hábiles siguientes a la recepción del reclamo.

1.13 SUGERENCIAS: El término de respuesta será de treinta (30) días hábiles siguientes a la recepción de la sugerencia.

En el evento de no ser posible resolver la petición, queja, reclamo o sugerencia en los plazos establecidos en las presentes políticas, PORTAL DE LAS ARAUCARIAS ETAPA III S.A.S., deberá informar al titular de la solicitud antes del vencimiento del término señalado, sobre la imposibilidad de resolver la solicitud, indicando los motivos y señalando un plazo razonable en que se dará respuesta, dicho término no podrá exceder del doble del inicialmente indicado.

Solicitudes incompletas

Cuando PORTAL DE LAS ARAUCARIAS ETAPA III S.A.S., establezca que la petición, queja, reclamo o sugerencia se encuentre incompleta o que el solicitante debe realizar algún trámite a su cargo necesario para adoptar una decisión en el asunto, se deberá requerir al solicitante para que dentro de los diez (10) días hábiles siguientes complete su solicitud. El término con que cuenta PORTAL DE LAS ARAUCARIAS ETAPA III S.A.S, para resolver la solicitud se reactivará al día siguiente en que el interesado cumpla con lo requerido para resolver de fondo la petición.

En todo caso, antes de vencer el plazo concedido, el peticionario podrá solicitar ante PORTAL DE LAS ARAUCARIAS ETAPA III S.A.S, una prórroga hasta por un término igual al inicialmente otorgado.

Desistimiento tácito de las solicitudes

Operará el desistimiento tácito de las solicitudes cuando el peticionario no cumpla con el requerimiento que PORTAL DE LAS ARAUCARIAS ETAPA III S.A.S le realice para completar su petición, queja, reclamo o sugerencia. Vencido el plazo otorgado, sin que el solicitante haya cumplido o solicitará una prórroga sobre el mismo, PORTAL DE LAS ARAUCARIAS ETAPA III S.A.S, archivará la solicitud.

Desistimiento expreso de la solicitud

El peticionario podrá desistir en cualquier tiempo de la petición, queja, reclamo o sugerencia presentada, sin perjuicio de que pueda presentar nuevamente la solicitud.

Solicitudes irrespetuosas, o reiterativas

Toda petición debe ser respetuosa so pena de rechazo. Respecto de peticiones reiterativas ya resueltas, PORTAL DE LAS ARAUCARIAS ETAPA III S.A.S, podrá remitirse a las respuestas anteriores, salvo que se trate de nuevos derechos o de peticiones que se hubieren archivado por no cumplir con los requisitos y que no se hubieren completado en el término otorgado, siempre y cuando en la nueva solicitud se subsane.

Canales de atención

Con el propósito garantizar una mayor accesibilidad a los ciudadanos y usuarios de PORTAL DE LAS ARAUCARIAS ETAPA III S.A.S, se dispondrán diferentes canales de atención:

Líneas de atención telefónica: +57 315 6707070
Página web: www.constructoraphc.com/
Correo electrónico: contactopqr@constructoraphc.com

Estado de la solicitud

La solicitud que eleve cualquier usuario o ciudadano, podrá ser consultada con el número de radicado asignado en la página www.constructoraphc.com/ y podrá encontrarse en los siguientes estados:

ABIERTO: Se encontrará en estado "abierto", aquellas solicitudes que se encuentran radicadas y que aún no han sido direccionadas al área encargada de brindar la respuesta.

EN TRAMITE: Se encontrará en estado "en trámite", aquellas solicitudes que se encuentran en el área encargada de resolver la petición y se encuentra bajo estudio para brindar la correspondiente respuesta.

CERRADO: Se encontrará en estado "cerrado", aquellas solicitudes que se encuentren resueltas y se hubiere notificado o comunicado la respuesta al peticionario, o

aquellas que se encuentren en desistimiento tácito, conforme a lo establecido en las presentes políticas.

Modificación política de PQRS PORTAL DE LAS ARAUCARIAS ETAPA III S.A.S, se reserva el derecho de modificar en cualquier momento y sin previo aviso los términos de la presente política, dichas modificaciones serán publicadas en la página de www.constructoraphc.com/ y entraran a regir a los treinta (30) días siguientes a su publicación.

Las presentes políticas de PQRS se encontrarán disponible en la página www.constructoraphc.com/ y se encuentran vigentes desde el momento de su publicación, so pena de que se modifiquen en algún aspecto, solo en esa circunstancia su vigencia empezará a regir a los treinta (30) días siguientes a su publicación.