

|  |  |                        |
|--|--|------------------------|
|  <p>CURADURÍA URBANA N.2 DE BUCARAMANGA<br/>Por Berenice Catherine Moreno Gómez</p> | <p>PROCEDIMIENTO REVISIÓN JURÍDICA Y PQRSD</p> | <p>Código: P-PS-03</p> |
|  |  | <p>Versión: 01</p>     |

## 1. OBJETIVO

Determinar las actividades relacionadas con asuntos de procesos judiciales, extraprocesales, trámites administrativos; así como en la revisión de solicitudes de Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias, Denuncias y Felicitaciones de la Curaduría Urbana N.2 de Bucaramanga del despacho de la Arquitecta Catherine Berenice Moreno Gómez, velando así de manera oportuna y eficaz por los intereses de esta y de los ciudadanos, dando cumplimiento a la constitución política, la ley y la normatividad para la marcha de su gestión administrativa.

## 2. ALCANCE:

El presente documento aplica a las actividades que van desde la recepción de las PQRSD hasta el cierre, seguimiento y evaluación del comportamiento de estas y de las solicitudes de licencias de construcción y de urbanización, parcelación, loteo o subdivisión, reconocimientos de edificaciones existentes y otras actuaciones en la Curaduría urbana N.2 de Bucaramanga; las directrices aquí definidas deben ser aplicadas por todos los procesos de la entidad.

## 3. DEFINICIONES:

- PQRSD: Petición, queja. Reclamo, sugerencia, Denuncia
- PETICIÓN: Solicitud verbal o escrita que se dirige a la Curaduría con el propósito de requerir su intervención en un asunto puntual y concreto.
- QUEJA Y/O RECLAMO: Expresión de insatisfacción manifestada por el usuario debido al incumplimiento de los requisitos del cliente.
- SUGERENCIA: Manifestación por parte del cliente que conllevan a una mejora continua

|   |   |                 |
|---|---|-----------------|
|  | <b>PROCEDIMIENTO REVISIÓN JURÍDICA Y PQRSDF</b> | Código: P-PS-03 |
|   |   | Versión: 01     |

- **DENUNCIA:** Documento en que se da noticia a la autoridad competente de la comisión de un delito o de una falta.
- **FELICITACIÓN:** Documento a través del cual se expresa satisfacción con respecto de un hecho.

#### 4. RESPONSABLE

- Auxiliar administrativa
- Jurídica

#### 5. DESARROLLO DEL PROCEDIMIENTO PQRSDF

##### CANALES:

- Correo electrónico
- Página web
- Físico por ventanilla única
- Consulta telefónica (escrita y verbal)

| No | Actividad  | Responsable                | Registro                  |
|----|--|----------------------------|---------------------------|
| 1  | El auxiliar administrativo(a) de ventanilla única recibe documentación referida a PQRSDF por parte de los cliente u interesados, verifica, a quién va dirigido, asunto, documentos anexos, y los datos claros y legibles sobre el remitente (cedula dirección, teléfono y correo electrónico); procede a poner sello de radicación que lleva logo de la curaduría urbana N2 de | Auxiliar administrativo(a) | PQRSDF (Físico o digital) |

|          |  |   |   |
|----------|--|---|---|
|          | Bucaramanga “recibido para revisión” “fecha”, “hora”, “Nombre de quien recibe” en documento recibido del cual se le deja una copia al cliente u interesado indicándole el número de ingreso de la petición. Después se relaciona la información del PQRSD en carpeta o planilla de radicación (fecha de radicación, remitente y asunto) para mantener control sobre éstas. |   |   |
| <b>2</b> | Se deja evidencia de la documentación entregada en un inventario de transferencia con constancia de recibido por parte del auxiliar administrativo(a) de ventanilla única y de entrega al área jurídica.   | Auxiliar administrativo(a)<br>Área Jurídica | Correo Institucional<br>Planilla de control interno |
| <b>3</b> | La documentación de PQRSD será revisada a manera de informarse, por la curadora urbana y finalmente por los asesores jurídicos, estos con el fin de dar respuesta oportuna, en un término que indica la ley.   | Curador Urbano<br>Área Jurídica             | PQRSD (Físico o digital)                            |
| <b>4</b> | Determina el trámite a seguir dentro del marco legal y la normatividad vigente.<br><br>Este término puede variar así:  | Área Jurídica                               |   |

|   |  |                 |
|---|--|-----------------|
|  | <b>PROCEDIMIENTO REVISIÓN JURÍDICA Y PQRSD</b> | Código: P-PS-03 |
|   |  | Versión: 01     |

|          |   |   |                     |
|----------|---|---|---------------------|
|          | <p>Las peticiones de documentos se resuelven dentro de los 10 días siguientes a su recepción.</p> <p>Las peticiones en las cuales se eleva una consulta se resuelven dentro de los 30 días siguientes a su recepción.</p> <p>Todas las demás peticiones se resuelven dentro de los 15 días siguientes a su recepción.</p> |   |                     |
| <b>5</b> | El área jurídica remite la respuesta de la PQRSD a la dirección electrónica o física que haya indicado el peticionario.   | Área Jurídica                               | Oficio de respuesta |
| <b>6</b> | Registra la fecha de salida, la hora y medio de envío; asignado así un nuevo de salida. Se referencia la información más relevante de la solicitud y se actualiza en la ventanilla única  | Auxiliar administrativo(a)                  | Ventanilla única    |
| <b>7</b> | Se archiva el documento en la carpeta correspondiente.  | Auxiliar administrativo(a)<br>Área Jurídica | Carpeta de archivo  |

### REVISIÓN JURÍDICA DE CADA UNA DE LAS SOLICITUDES DE LICENCIAS

| No       | Actividad   | Responsable  | Registro          |
|----------|---|--------------|-------------------|
| <b>1</b> | La arquitecta encargada del área de radicación de trámites organiza los | Arquitectura | Expediente físico |

|   |  |   |                               |
|---|--|---|-------------------------------|
|   | documentos   |   |                               |
| 2 | Carga la radicación y el formulario único nacional en el módulo de radicaciones del Sistema Integrado de Servicios y Gestión de la Superintendencia de Notariado y Registro  | Arquitectura                                    |                               |
| 3 | La arquitecta remite el expediente físico a la ventanilla única para que la auxiliar administrativa le indique el número de ingreso  | Auxiliar administrativo                         |                               |
| 4 | Se revisan todos los documentos que son aportados por el titular de manera que se pueden identificar si falta alguno de ellos dependiendo de la modalidad o si por el contrario se deben completar o corregir los mismos | Área Jurídica                                   | Formato de revisión jurídica  |
| 5 | Se deja constancia de las observaciones, elaborando un acta de radicación incompleta en donde se comunica la documentación pendiente, que se debe allegar dentro del término legal so pena de desistirse                 | Auxiliar administrativo<br>(a)<br>Área Jurídica | Acta de radicación incompleta |
| 6 | Se notifica por medio telefónico al cliente para que allegue la documentación pendiente dentro del término legal   | Auxiliar administrativo<br>(a)<br>Área Jurídica |                               |
| 7 | Se allega la documentación por medio de la ventanilla única para cumplir términos de legal y debida forma  | Auxiliar administrativo<br>(a)                  |                               |

|  |  |                 |
|--|--|-----------------|
|  <p>CURADURÍA URBANA No. 2 DE BUCARAMANGA<br/>Por Servicio Civilizado y Honroso</p> | PROCEDIMIENTO REVISIÓN JURÍDICA Y PQRSDF | Código: P-PS-03 |
|  |  | Versión: 01     |

|   |   |              |                       |
|---|---|--------------|-----------------------|
| 8 | Al cumplir términos de legal y debida forma, el trámite se remite al área de arquitectura para que adelante las observaciones técnicas del proyecto | Arquitectura | Acta de Observaciones |
|---|---|--------------|-----------------------|

### RESPUESTA A RECURSOS QUE SE PRESENTEN DURANTE EL TRÁMITE

| No | Actividad   | Responsable                | Registro  |
|----|---|----------------------------|---|
| 1  | Se radica el recurso por los diferentes canales que tienen la curaduría   | Auxiliar administrativo(a) | Oficio de solicitud de Recursos                     |
| 2  | Se entregan al área jurídica y estas los resuelve de acuerdo con los términos de ley.   | Área Jurídica              | Correo Institucional<br>Planilla de control interno |
| 3  | El área jurídica remite la respuesta de los recursos interpuestos a la dirección electrónica o física que haya indicado el petitionario.  | Área Jurídica              | Oficio de respuesta                                 |
| 4  | Determina el trámite a seguir dentro del marco legal y la normatividad vigente.<br><br>Este término puede variar así, según el resuelve de la resolución del recurso:<br><br>En efecto suspensivo: Se eleva al superior jerárquico. | Área Jurídica              |   |

|   |   |                 |
|---|---|-----------------|
|  | <b>PROCEDIMIENTO REVISIÓN JURÍDICA Y PQRSDF</b> | Código: P-PS-03 |
|   |   | Versión: 01     |

|   |   |   |                    |
|---|---|---|--------------------|
|   | <ul style="list-style-type: none"> <li>• En efecto suspensivo: Se eleva al superior jerárquico.</li> <li>• En efecto devolutivo: Se rechaza el recurso.</li> <li>• Se repone</li> </ul> |   |                    |
| 5 | Se archiva el documento en la carpeta correspondiente.  | Auxiliar administrativo(a)<br>Área Jurídica | Carpeta de archivo |

## EJERCE LA REPRESENTACIÓN LEGAL

El área jurídica debe representar al curador urbano frente a las demandas acciones populares, acciones de tutelas y/o cualquier otra acción jurídica que se presente ante la curaduría de manera que se pueda ejercer el derecho de defensa.

### Control de cambios

| Versión | Descripción del cambio        | Fecha              |
|---------|-------------------------------|--------------------|
| 01      | Emisión Inicial del documento | Septiembre de 2021 |