

1 	INFORME TRIMESTRAL DE QUEJAS Y RECLAMOS	Versión: 01
		Fecha: 15-01-2022
	COMUNICACIÓN CORPORATIVA Y SERVICIO AL CIUDADANO	Página 1 de 3

INFORME TRIMESTRAL DE QUEJAS Y RECLAMOS

CURADURIA URBANA No 1 DE FUNZA

PERIODO DE NOVIEMBRE A DICIEMBRE DE 2021

 **Teléfono:**
+57(601) 821 9166

 **Horario de atención:**
L-V 8:00 AM. - 5:00 PM.

 **Dirección:**
Calle 15 No. 14 – 35

 **Correo institucional:**
infocuraduria@curaduria1funza.com

www.curaduria1funza.com

1		INFORME TRIMESTRAL DE QUEJAS Y RECLAMOS	Versión: 01
			Fecha: 15-01-2022
		COMUNICACIÓN CORPORATIVA Y SERVICIO AL CIUDADANO	Página 2 de 3

En el cumplimiento de la Gestión en Atención al Ciudadano, se presenta a continuación el informe trimestral de PQRS correspondiente al periodo comprendido entre noviembre y diciembre de 2021.

1- OBJETIVO

Dar cumplimiento a lo establecido en el prendimiento, se deberá elaborar un informe semestral de quejas, sugerencias y reclamos, recibidas y tramitadas por la Curaduría Urbana No 1 de Funza.

2 ALCANCE:

La información contenida en el presente informe corresponde a las PQRS recibidas y tramitadas de noviembre a diciembre de 2021

3 METODOLOGÍA:

Para la elaboración del informe se tomaron las peticiones presentadas ante la Curaduría Urbana No 1, en el periodo comprendido entre el 2 de noviembre al 31 de diciembre de 2021, con el objetivo de identificar el cumplimiento en la oportunidad de respuesta y verificar que lo solicitado por el peticionario haya sido resuelto puntualmente.

Se toma como fuente de información las peticiones allegadas a través de correo certificado, las trasladadas vía correo electrónico y/o de manera presencial.

4 RESULTADOS Y RECOMENDACIONES:

Mecanismos de Recepción de PQRS:

Los usuarios de la Curaduría Urbana No 1 de Funza., durante el periodo de presente informe, utilizaron los siguientes mecanismos para presentar sus peticiones, quejas, reclamos y sugerencias:

1		INFORME TRIMESTRAL DE QUEJAS Y RECLAMOS	Versión: 01
			Fecha: 15-01-2022
		COMUNICACIÓN CORPORATIVA Y SERVICIO AL CIUDADANO	Página 3 de 3

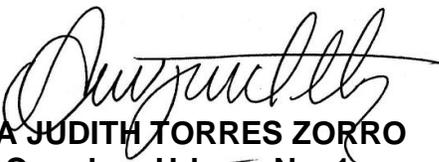
MECANISMO	CANTIDAD NOV A DIC 2021	FECHA DE RADICADO	FECHA DE RESPUESTA	OBSERVACIONES
INVITACIONES	1	03-dic-21	20-dic-21	Recibido por correo electrónico
SOLICITUDES	1	15-dic-21	20-dic-21	Recibido en la Ventanilla Única
DERECHO DE PETICIÓN	1	28 -dic-21	03-ene-21	Recibido en la Ventanilla Única
TOTAL	TRES (3)			

Tabla 1

5. RECOMENDACIONES:

- Continuar fortaleciendo el procedimiento y los mecanismos adoptados para hacer seguimiento a la oportuna respuesta de los requerimientos ciudadanos y a la trazabilidad del documento al interior de la curaduría urbana No 1 de Funza.
- Fortalecer la socialización de los mecanismos que posee la Entidad para la atención y seguimiento de las peticiones, quejas, reclamos y sugerencias, con el fin de estimular su uso.
- Continuar fortaleciendo las competencias de los responsables del registro y asignación de las peticiones ciudadanas.

Cordialmente,


ANA JUDITH TORRES ZORRO
 Curadora Urbana No. 1
 Municipio de Funza

Elaboró: Yenith Reyes – Asistente Administrativo