

	INFORME TRIMESTRAL DE QUEJAS Y RECLAMOS	Versión: 01
		Fecha: 15-01-2022
	GETIÓN DE ATENCIÓN AL CIUDADANO	Página 1 de 7

INFORME TRIMESTRAL DE QUEJAS Y RECLAMOS

CURADURIA URBANA No 1 DE FUNZA

PERIODO DE ENERO A MARZO DE 2022

 **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

	INFORME TRIMESTRAL DE QUEJAS Y RECLAMOS	Versión: 01
		Fecha: 15-01-2022
	GESTIÓN DE ATENCIÓN AL CIUDADANO	Página 2 de 7

En el cumplimiento de la Gestión en Atención al Ciudadano, se presenta a continuación el informe trimestral de PQRS correspondiente al periodo comprendido entre enero a marzo de 2023.

1- OBJETIVO

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

2 ALCANCE:

La información contenida se elaborará sobre las solicitudes radicadas en la Curaduría Urbana No. 1 de Funza, durante el periodo comprendido entre el 03 de enero al 31 de marzo de 2022

3 METODOLOGÍA:

Para la elaboración del informe se tomaron las peticiones presentadas ante la Curaduría Urbana No 1, en el periodo comprendido entre el 03 de enero al 31 de marzo de 2022, 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.

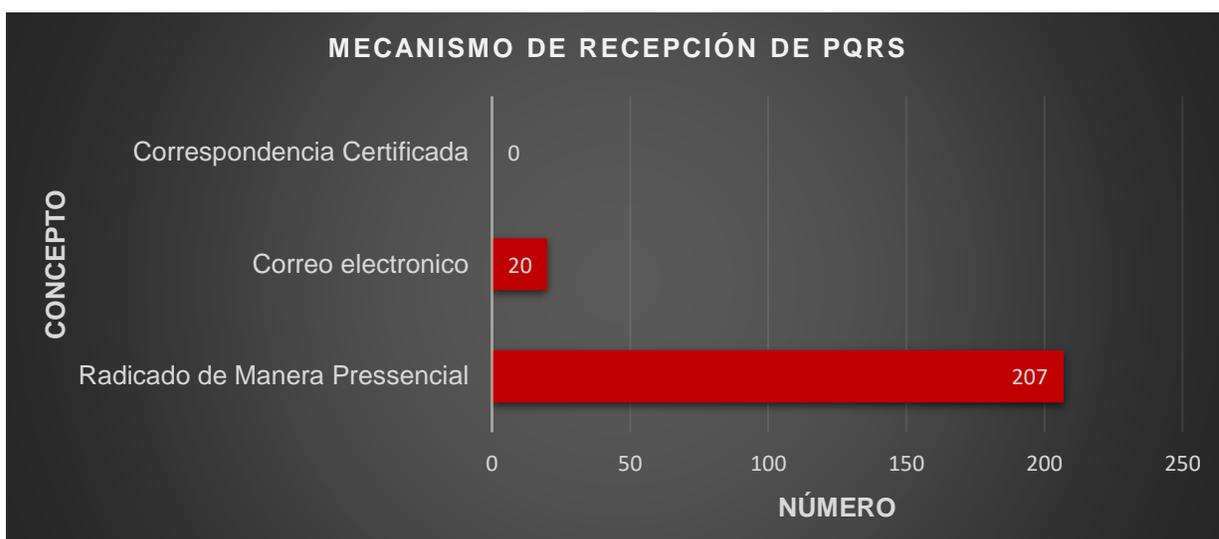
4 RESULTADOS Y RECOMENDACIONES:

Mecanismos de Recepción de PQRS:

La Curaduría Urbana No 1 de Funza., cuenta con los siguientes mecanismos: correo electrónico, correspondencia certificada y/o de manera presencial para presentar sus peticiones, quejas, reclamos y sugerencias:

MECANISMO DE RECEPCION DE PQRS		
CONCEPTO	NUMERO DE RADICADOS ENERO A MARZO	PORCENTAJE %
Correspondencia certificada	0	9
Correo electrónico	20	9
Radicado de manera presencial	207	91
TOTAL RECIBIDOS	227	109

Tabla 1



Grafica 1

Con relación a la información de PQRS, se tomó como fuente de matriz el cuadro de mecanismos de recepción de PQRS, se ve reflejado, que las radicaciones de manera presencial del periodo comprendido entre el 03 de enero al 31 de marzo de 2022, un total de 227 solicitudes, de las cuales 207 fueron de manera presencial y 20 fueron recibidos a través del correo electrónico institucional, en cuanto a la correspondencia certificada en el periodo no se presentaron ninguna solicitud.

	INFORME TRIMESTRAL DE QUEJAS Y RECLAMOS	Versión: 01
		Fecha: 15-01-2022
	GETIÓN DE ATENCIÓN AL CIUDADANO	Página 4 de 7

CLASIFICACION DE LAS PQRS DEL PRIMER TRIMESTRE VIGENCIA 2022				
CONCEPTO	ENERO	FEBRERO	MARZO	TOTAL
Gestión contractual (cuenta cobro)	0	2	2	4
Derecho petición	0	3	0	3
Invitación	0	1	0	1
Radicado de cargo variable e impuesto de estampilla y delineación	3	5	12	20
Radicado de foto valla	9	16	10	35
Respuesta acta observaciones y correcciones	12	25	26	63
Respuesta de la alcaldía secretaria de gobierno	1	0	0	1
Respuesta de la secretaria de hacienda	3	0	0	3
Respuesta de solicitud de nomenclatura secretaria de planeación y ordenamiento	1	4	0	5
Solicitud de concepto de norma	0	4	1	5
Solicitud de concepto de reparaciones locativas	1	1	0	2
Solicitud de concepto de uso del suelo	0	3	3	6
Solicitud de información	4	3	2	9
Solicitud de licencia	6	16	13	35
Solicitud desistimiento voluntario	0	1	1	2
Solicitud prorroga	10	8	13	31
Traslado por competencia secretaria de planeación y ordenamiento	0	0	2	2
TOTAL CONSOLIDADO PRIMER TRIMESTRE	50	92	85	227

Tabla 2

Del análisis de la información del primer trimestre se evidencia que, de las 227 solicitudes, el pico más alto se presentó en el mes de febrero con un total de 92, seguido del mes de marzo con 85 y por último el mes de enero con 50 solicitudes.

	INFORME TRIMESTRAL DE QUEJAS Y RECLAMOS	Versión: 01
		Fecha: 15-01-2022
	GETIÓN DE ATENCIÓN AL CIUDADANO	Página 5 de 7

CONCONSOLIDADO DEL PRIMER TRIMESTRE		
CONCEPTO	CONCEPTO	PORCENTAJE %
Gestión contractual (cuenta cobro)	4	2
Derecho petición	3	1
Invitación	1	0.5
Radicado de cargo variable e impuesto de estampilla y delineación	20	9
Radicado de foto valla	35	15
Respuesta acta observaciones y correcciones	63	28
Respuesta de la alcaldía secretaria de gobierno	1	0.5
Respuesta de la secretaria de hacienda	3	1
Respuesta de solicitud de nomenclatura secretaria de planeación y ordenamiento	5	2
Solicitud de concepto de norma	5	2
Solicitud de concepto de reparaciones locativas	2	1
Solicitud de concepto de uso del suelo	6	3
Solicitud de información	9	4
Solicitud de licencia	35	15
Solicitud desistimiento voluntario	2	1
Solicitud prorroga	31	14
Traslado por competencia secretaria de planeación y ordenamiento	2	1
TOTAL, CONSOLIDADO	227	100

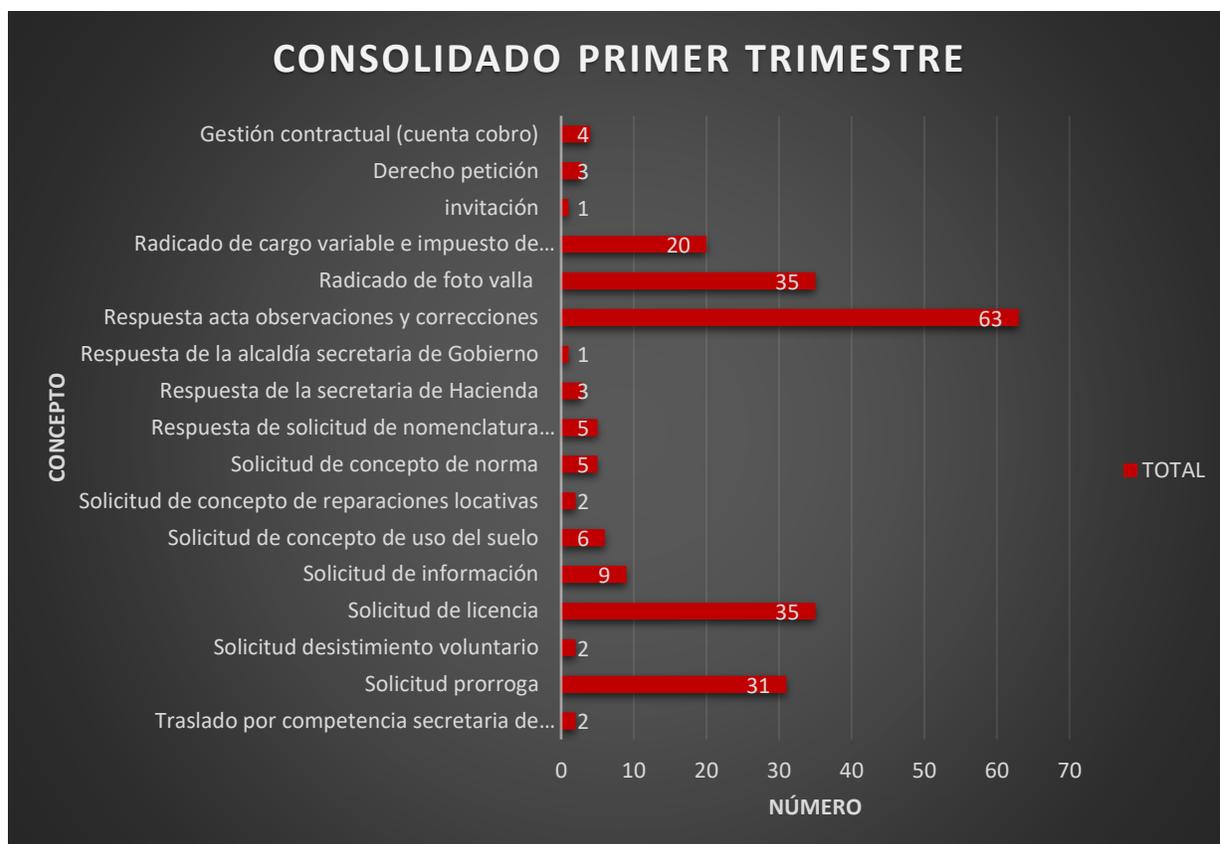
Tabla 3

Se evidencia que para las radicaciones de Foto vallas se recibieron 35 radicados que equivalen a un 15 por ciento de igual manera las solicitudes de licencias, el porcentaje más alto son la respuesta de acta de observaciones con 63 radicaciones que corresponde a un 28 por ciento.

Así mismo, se dio tramite a todas las solicitudes de Peticiones, quejas, Reclamos y sugerencias, se han resuelto de manera diligente y eficiente para dar cumplimiento al trámite y respuesta oportuna.

	INFORME TRIMESTRAL DE QUEJAS Y RECLAMOS	Versión: 01
		Fecha: 15-01-2022
	GETIÓN DE ATENCIÓN AL CIUDADANO	Página 6 de 7

Grafica consolidado primer trimestre 2022



Grafica 2

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

	INFORME TRIMESTRAL DE QUEJAS Y RECLAMOS	Versión: 01
		Fecha: 15-01-2022
	GETIÓN DE ATENCIÓN AL CIUDADANO	Página 7 de 7

asignación de las peticiones ciudadanas.

- Si la comunicación no es competencia de la Curaduría Urbana No 1 de Funza, el colaborador y/o funcionario deberá de realizar el traslado al ente correspondiente, para que se pueda generar la respuesta dentro de los términos se traslados dentro de la Ley.

Cordialmente,

(Firmado en Original)
ANA JUDITH TORRES ZORRO
 Curadora Urbana No 1
 Municipio de Funza

Elaboro: Yenith Reyes -Asistente Administrativo