CURADORA URBANA 3

JUANA SANZ MONTAÑO

Informe de Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias y Felicitaciones enero a marzo de 2024

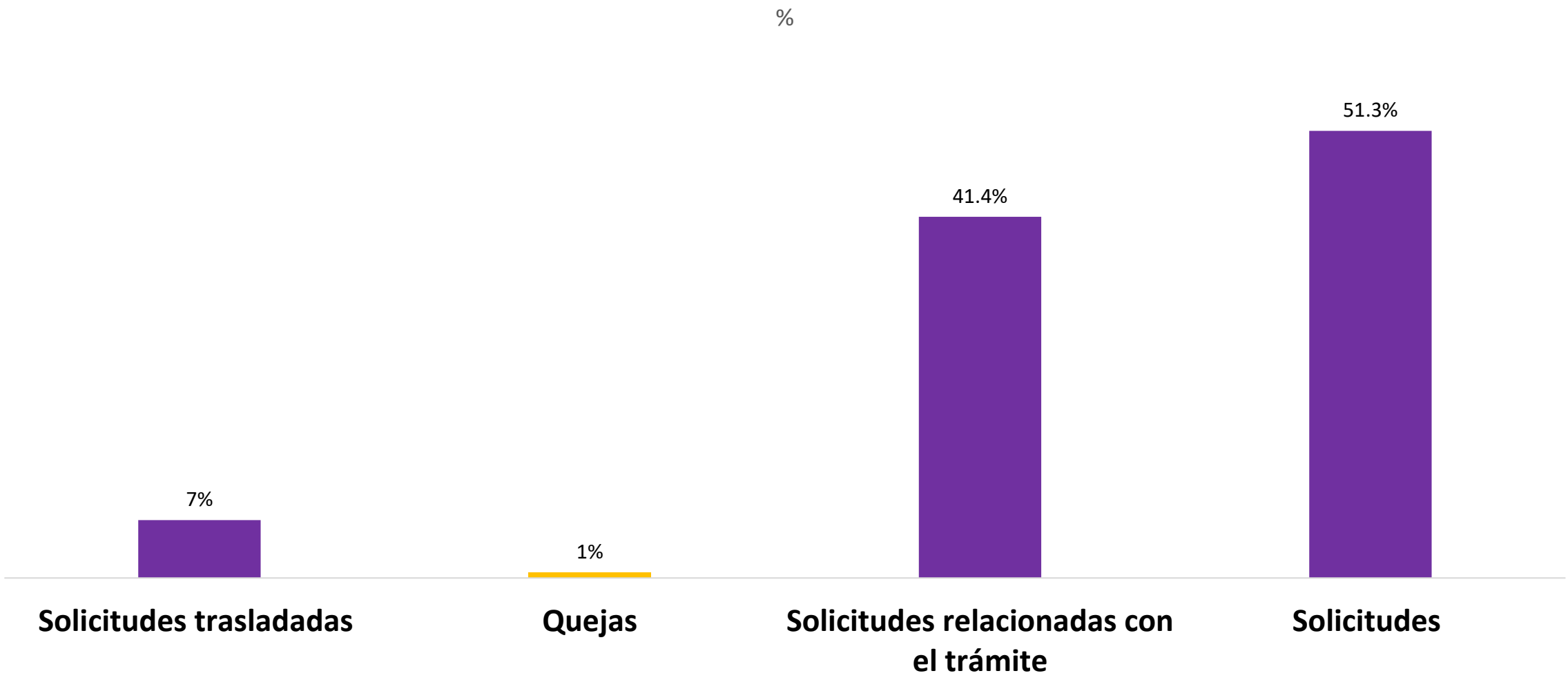
CURADORA URBANA 3
JUANA SANZ MONTAÑO

Introducción

El presente Informe de Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias-Solicitudes y Felicitaciones (PQRSFD) recibidas y atendidas por parte de la Arquitecta Juana Sanz Montaño Curadora Urbana 3 de Bogotá, durante el periodo comprendido entre el 1° de enero y el 31 de marzo de 2024, con el fin de determinar la oportunidad de las respuestas y formular planes de acción a los procesos que tenga incidencia, que conlleven al mejoramiento continuo y al correcto cumplimiento de las funciones .

CURADORA URBANA 3
JUANA SANZ MONTAÑO

PQRSFD recibidas entre enero y marzo de 2024



CURADORA URBANA 3
JUANA SANZ MONTAÑO

Canales de comunicación para la radicación de PQRSFD

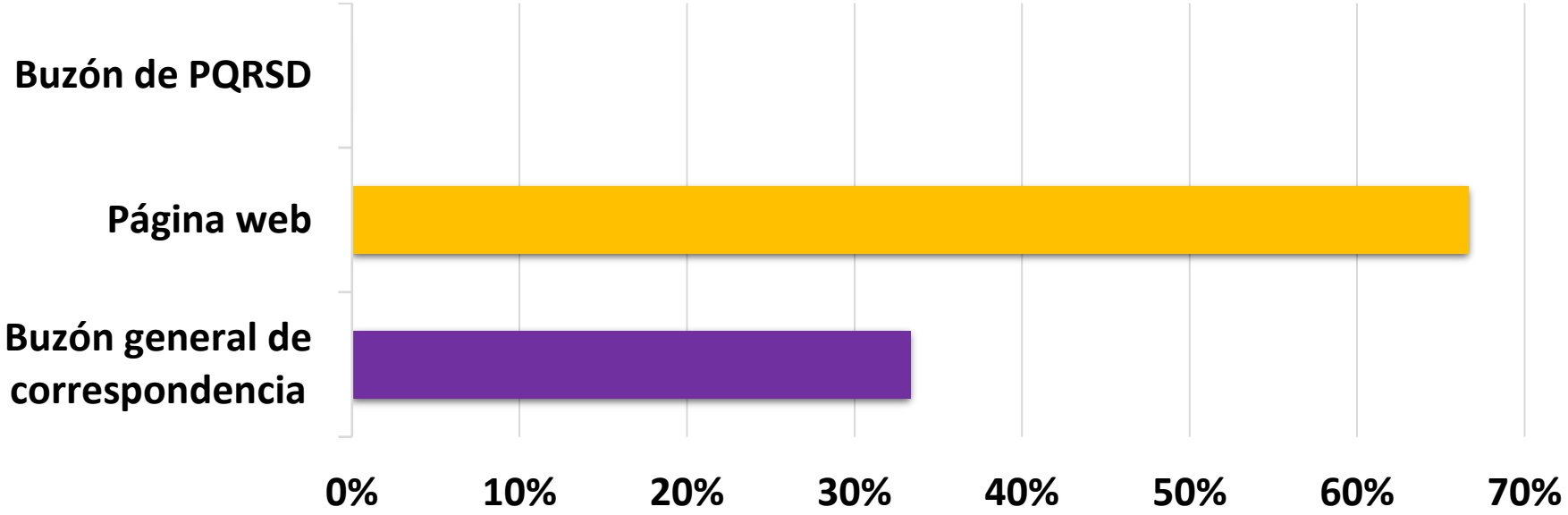
Estos son los canales de comunicación dispuestos ara la presentación de PQRSFD:

- **WhatsApp:** 316 818 4509
- **Página web:** Ingresando a nuestra página web en el módulo de contáctenos https://curaduria3bogota.com/contactenos/
- **Buzón general de correspondencia:** al buzón de correo correspondencia@curaduria3bogota.com
- **Buzón de PQRSF:** ubicado en la sala de espera de nuestro despacho.

CURADORA URBANA 3
JUANA SANZ MONTAÑO

Canales de comunicación utilizados para radicación de QUEJAS

Estos son los canales por los cuales se recibieron las quejas y la participación que obtuvieron entre enero y marzo de 2024.

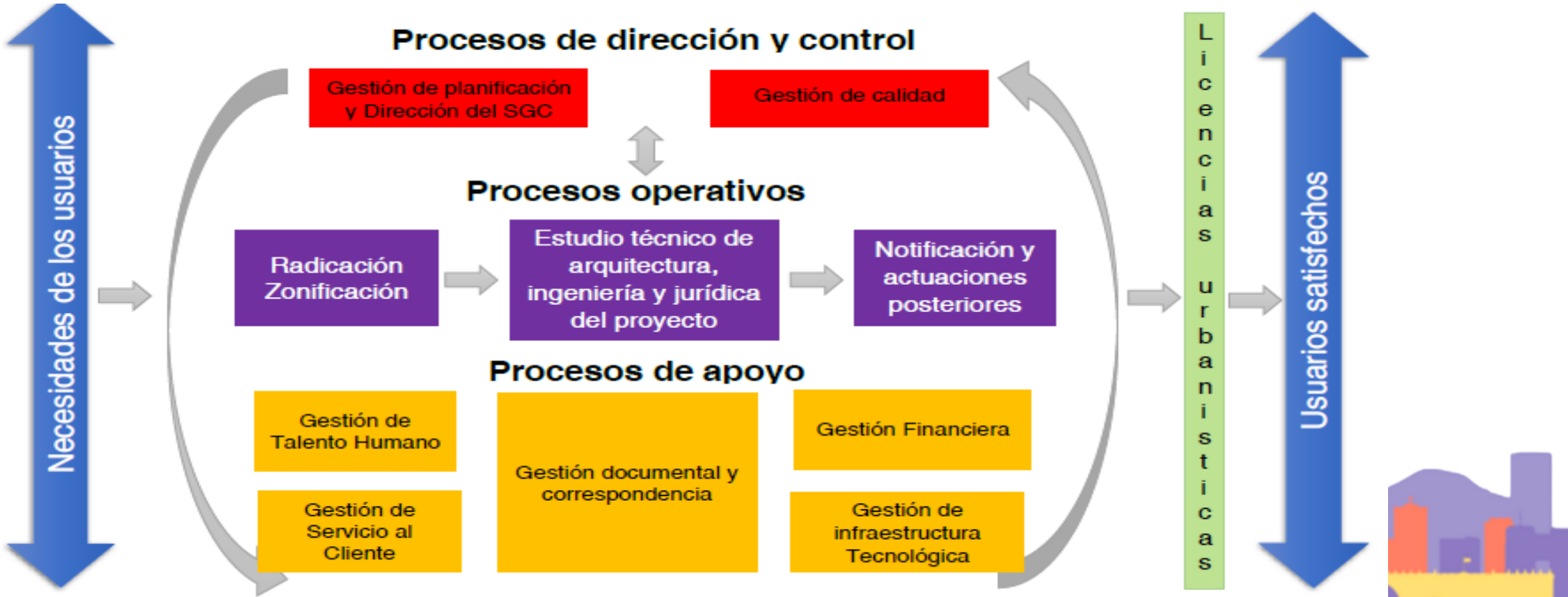


Buzón general de correspondencia	Página web	Buzón de PQRSD
1	2	0

CURADORA URBANA 3
JUANA SANZ MONTAÑO

Áreas de incidencia de las QUEJAS

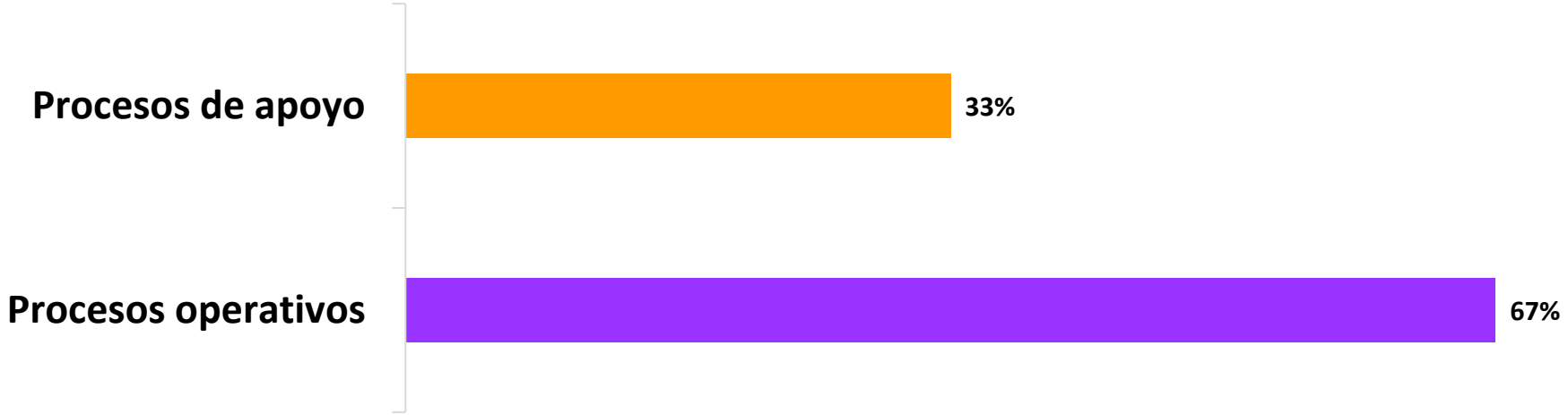
La tipificación de las áreas de incidencia de las PQRSFD se clasifican de acuerdo al mapa de proceso establecido:



CURADORA URBANA 3
JUANA SANZ MONTAÑO

Proceso de incidencia de las quejas radicadas en el trimestre

De acuerdo al mapa de procesos está es la incidencia de las Quejas que se presentaron entre enero y marzo de 2024:

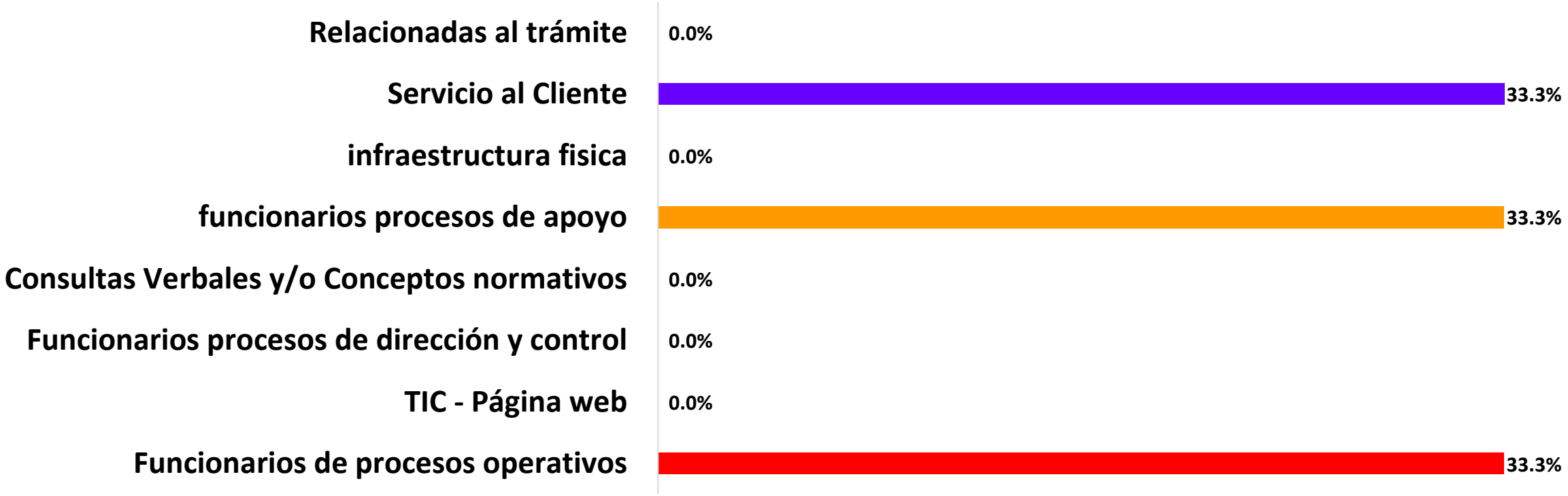


Procesos operativos	Procesos de apoyo
2	1

CURADORA URBANA 3
JUANA SANZ MONTAÑO

Áreas de incidencia de las QUEJAS presentadas en el trimestre

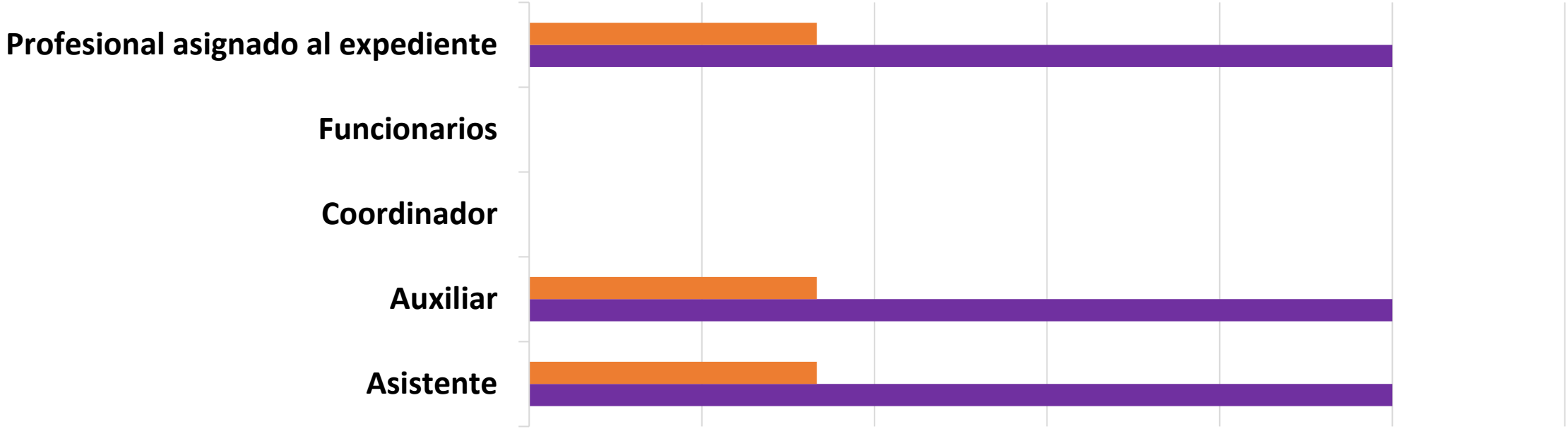
Estas son las áreas de trabajo que tuvieron incidencia sobre las Quejas que se presentaron entre enero y marzo de 2024:



CURADORA URBANA 3
JUANA SANZ MONTAÑO

Nivel profesional de incidencia en las QUEJAS presentadas en el trimestre

Estos son los niveles profesionales de incidencia sobre las QUEJAS que se presentaron entre enero y marzo de 2024:



Asistente	Auxiliar	Coordinador	Funcionarios	Profesional asignado al expediente
1	1	0	0	1

CURADORA URBANA 3
JUANA SANZ MONTAÑO

Tipificación de las PQRSFD

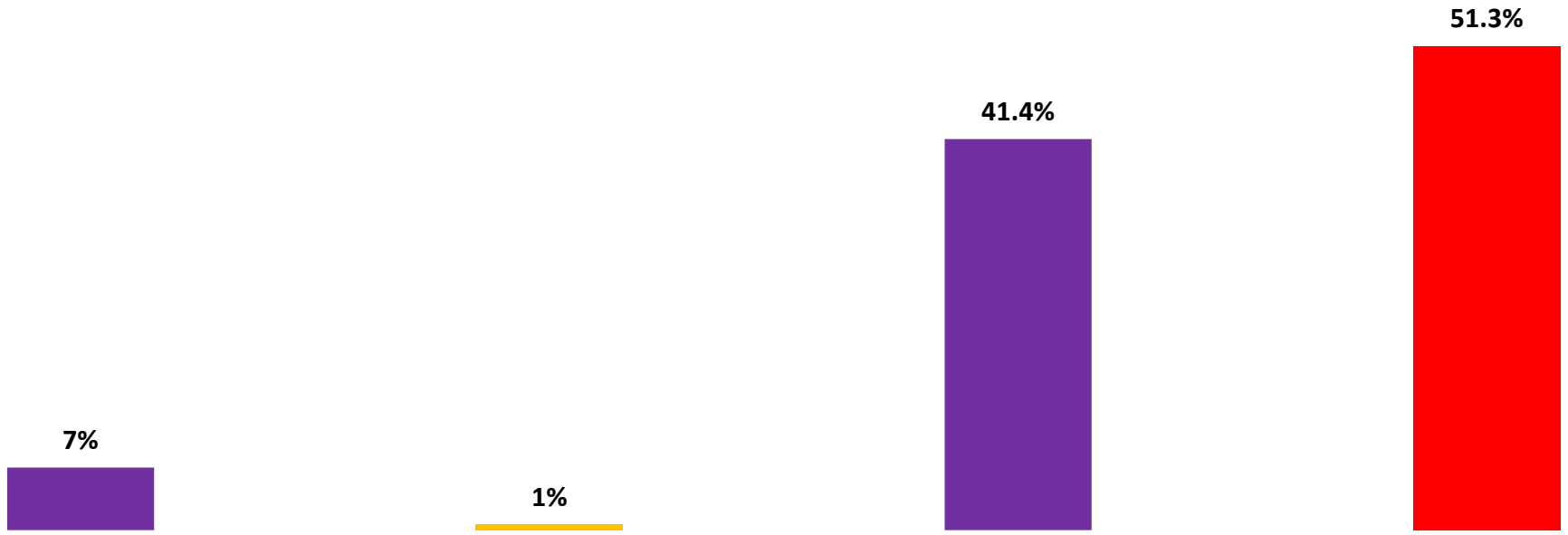
Contamos con una serie clasificatoria la cual nos ayuda a identificar las áreas de incidencia:

- Funcionamiento de la página web
- Entidad externa
- Inconformidad con el servicio prestado
- Inconformidad con los medios de comunicación
- Inconformidad con los tiempos de respuesta
- Aspectos de Infraestructura
- Petición de información
- Satisfacción con el servicio prestado
- Inconformidad con el concepto técnico
- Otros
- Relacionados con el expediente

CURADORA URBANA 3
JUANA SANZ MONTAÑO

Tipificación de las PQRSFD

Esta es la tipificación de las PQRSFD que se presentaron entre enero y marzo de 2024:

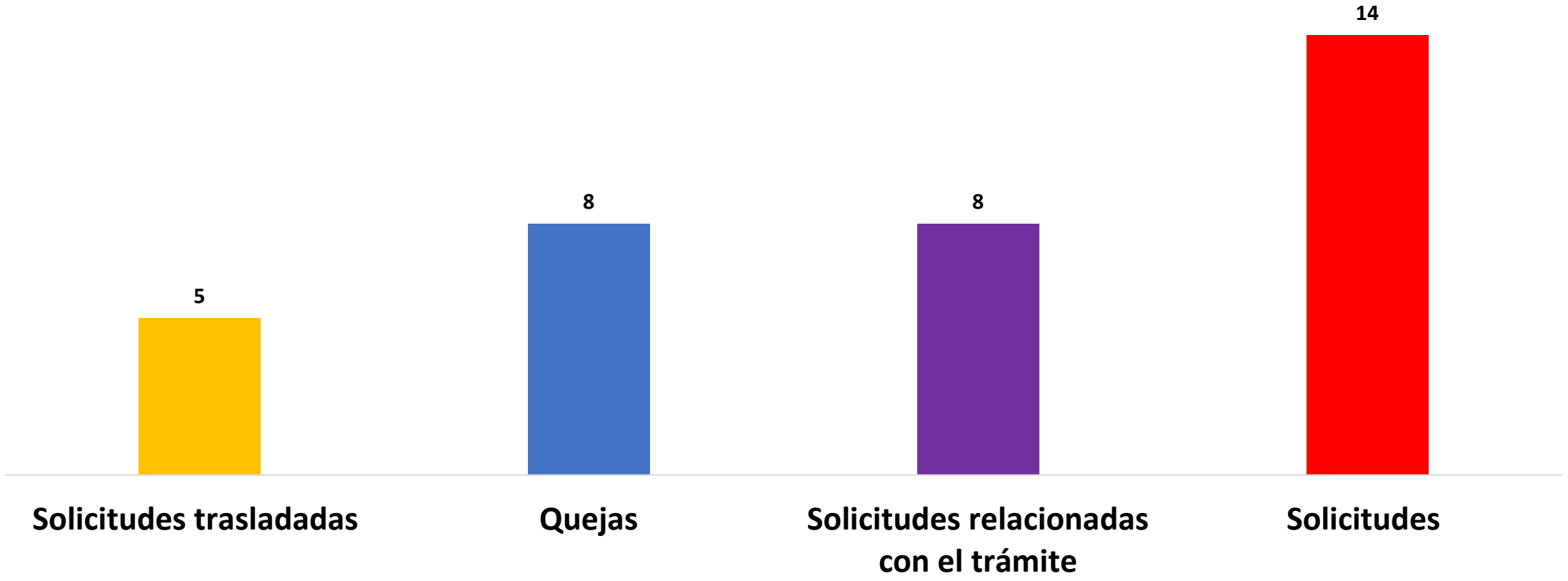


Solicitudes trasladadas	Quejas	Solicitudes relacionadas con el trámite	Solicitudes
33	3	8	461

CURADORA URBANA 3
JUANA SANZ MONTAÑO

Tiempos promedio de respuesta de PQRSFD

Este es el promedio de días de respuesta por tipo de PQRSFD:



CURADORA URBANA 3

JUANA SANZ MONTAÑO

GRACIAS

Elaboró	Revisó	Aprobó	Fecha de elaboración
Yonatan Aguiar	Patricia Sandoval	Arq. Juana Sanz Montaño	abril de 2024