CURADORA URBANA 3

JUANA SANZ MONTAÑO

Informe de Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias y Felicitaciones
Enero y Diciembre de 2025

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 diciembre de 2025, 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 diciembre de 2025

La siguiente clasificación obedece al objeto social propio de la Curadora, las peticiones de abrieron en los grupos de incidencia que son solicitudes de traslado, solicitudes relacionadas con el tramite y solicitudes en general; y teniendo en cuenta que no recibimos reclamos ni felicitaciones.

CURADORA URBANA 3
JUANA SANZ MONTAÑO

Canales de comunicación para la presentación 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 para la radicación de QUEJAS

Estos son los canales por los cuales se recibieron QUEJAS, y la participación que obtuvieron entre enero y diciembre de 2025:

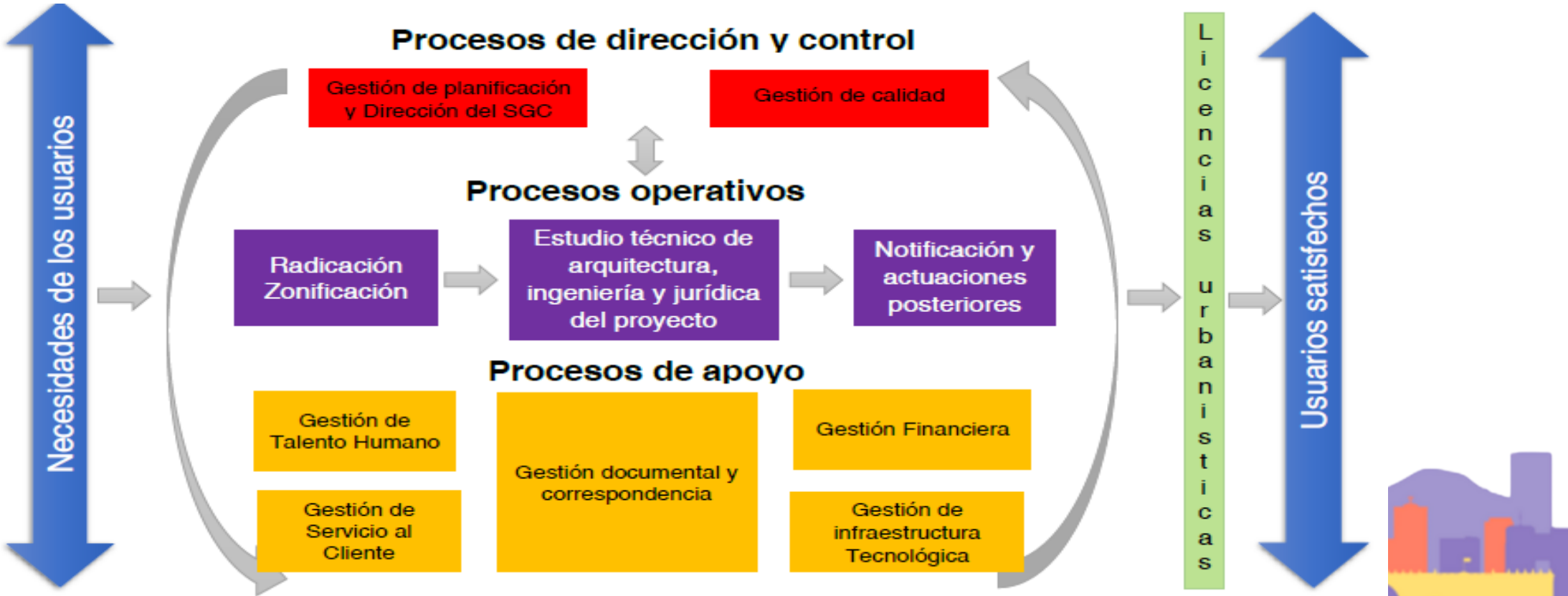


Buzón general de correspondencia	Página web	Buzón de PQRSD
0	1	1

CURADORA URBANA 3
JUANA SANZ MONTAÑO

Procesos en los que puede incidir una QUEJA, Reclamo o felicitación

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



CURADORA URBANA 3
JUANA SANZ MONTAÑO

Procesos de incidencia de las QUEJAS radicadas en el trimestre

De acuerdo al mapa de procesos está es la incidencia de las PQRSFD que se presentaron entre enero y diciembre de 2025:

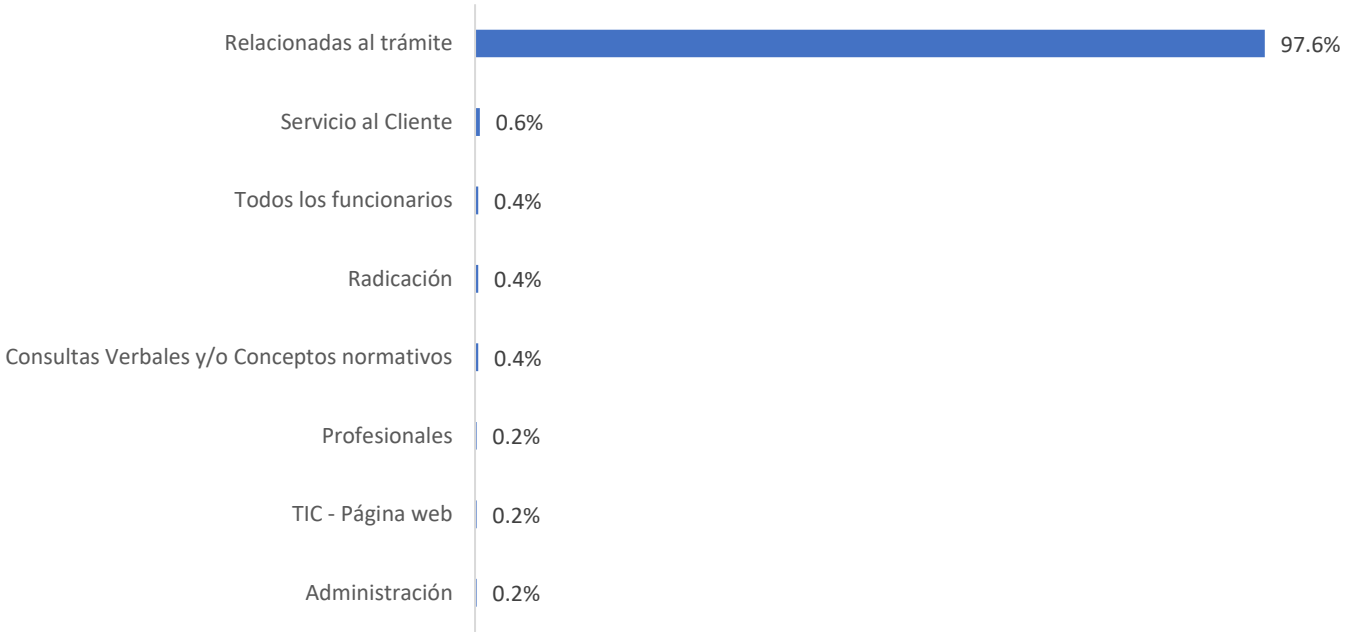


Procesos operativos	Procesos de apoyo
496	76

CURADORA URBANA 3
JUANA SANZ MONTAÑO

Áreas de trabajo de incidencia de las QUEJAS presentadas en el trimestre

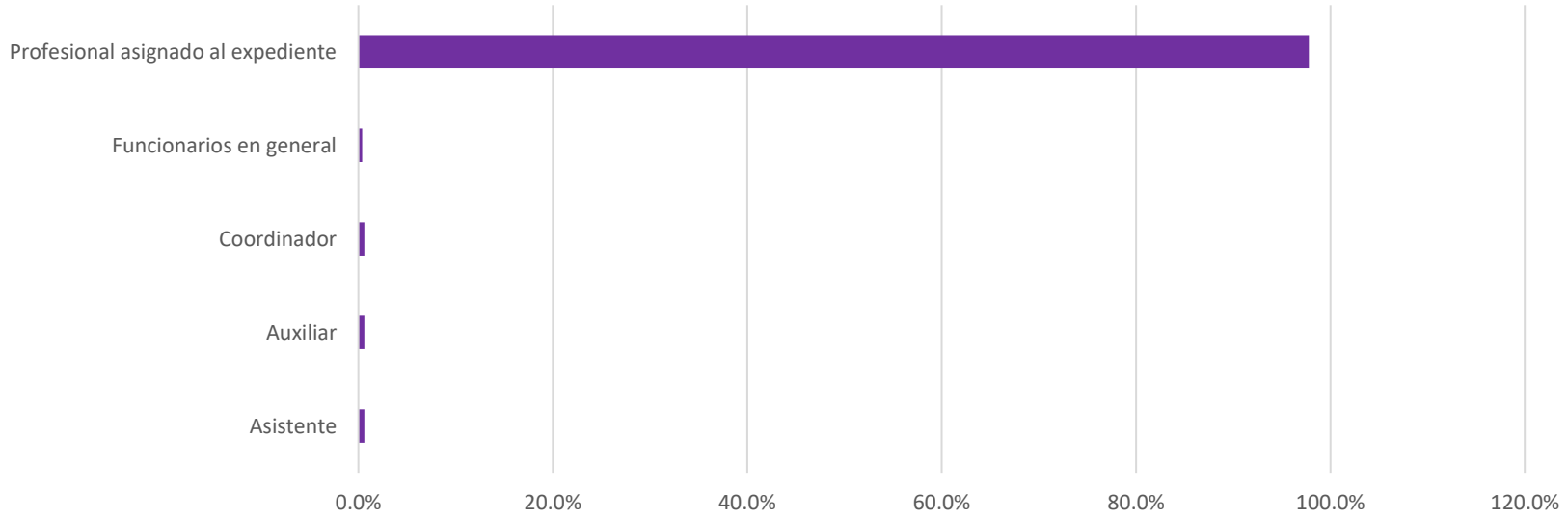
Estas son las áreas de trabajo que tuvieron incidencia sobre las PQRSFD que se presentaron entre enero y diciembre de 2025:



CURADORA URBANA 3
JUANA SANZ MONTAÑO

Niveles de los funcionarios que inciden en las QUEJAS presentadas en el trimestre

Estos son los niveles organizaciones de incidencia sobre las Quejas que se presentaron entre enero y de 2024:



Asistente	Auxiliar	Coordinador	Funcionarios	Profesional asignado al expediente
3	3	3	2	490

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:

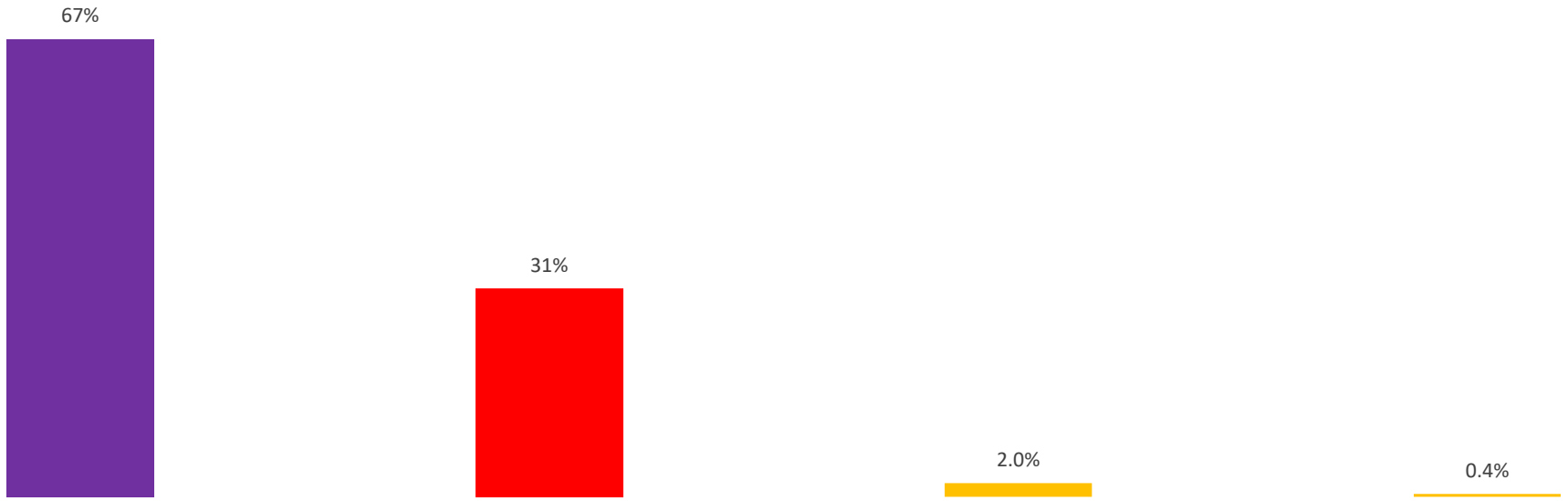
- Funcionamiento de la página web
- Entidad externa
- Inconformidad con el servicio prestado
- Inconformidad con los medios de comunicación
- Inconformidad con los tiempos de respuesta
- Aspectos de Infraestructura
- Petición de información
- Satisfacción con el servicio prestado
- Inconformidad con 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 diciembre de 2025:

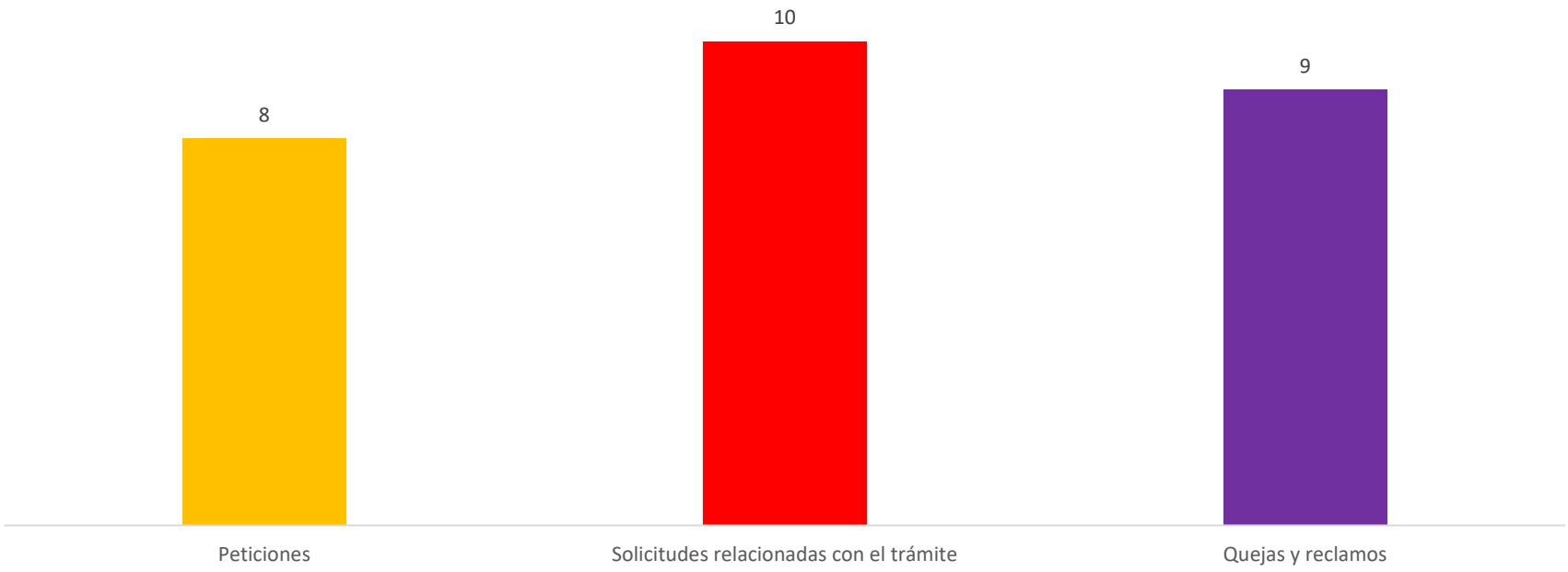


Peticiones	Solicitudes relacionadas con el trámite	Inconformidad con el servicio prestado	Funcionamiento de la página web
336	153	10	2

CURADORA URBANA 3
JUANA SANZ MONTAÑO

Tiempos de respuesta de PQRSFD

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



CURADORA URBANA 3

JUANA SANZ MONTAÑO

GRACIAS

Elaboró	Revisó	Aprobó	Fecha de elaboración
Marcela Carreño	Patricia Sandoval	Arq. Juana Sanz Montaño	Julio de 2026