

**INFORME DE PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS Y SUGERENCIAS (PQRS)
TRIMESTRE II DE 2024**

CONTENIDO

1. Introducción.
2. Canales de Atención
3. Definiciones
4. Esquema PQRSD Tiempos de Respuesta
5. Objetivos
 - 5.1. Objetivo general
 - 5.2. Objetivos específicos
6. Condiciones generales
7. Alcance
8. Metodología
9. Información de las PQRSD
10. Actividades de Seguimiento

1. INTRODUCCIÓN

En cumplimiento a la normativa contenida en la Ley 190 de 1995, Decreto reglamentario 2641 del 2012, Resolución 1519 de 2020 Anexo técnico 2, Ley 1755 de 2015, se procede a poner en conocimiento de la ciudadanía en general, Entidades de Control y demás Entes, el seguimiento ejercido por el Curador Urbano en materia de cumplimiento a las PQRSD.

Es por ello, que se presenta el informe consolidado de las peticiones, quejas, reclamos y Sugerencias, recibidas y atendidas por el Curador Urbano a través de los diferentes canales de atención, durante el periodo respectivo, esto con el fin de establecer la oportunidad de la respuesta, buscando cumplir con los términos de ley en las actuaciones que conocen los Curadores Urbanos reguladas en el Decreto 1077 de 2015.

Con este informe, se busca revisar estrategias de sinergias entre el Grupo Interdisciplinario del Curador Urbano, así como el Grupo Administrativo con el fin de atender los requerimientos de los ciudadanos de manera efectiva, satisfactoria, y en cumplimiento de los tiempos de respuesta, definidos en el Decreto 1077 de 2015, así como la Ley 1755 de 2015.

2. CANALES DE ATENCIÓN

Los canales de atención, a través de los cuales los ciudadanos y grupos de interés pueden formular peticiones, quejas, reclamos y sugerencias sobre temas de competencia del Curador Urbano regulados en el Decreto 1077 de 2015 son:

Ubicación física

Presencial:

Punto de Atención al Ciudadano

Dirección: Carrera 8 No. 2-76 Casco Antiguo – Municipio de Floridablanca

Telefónico:

Teléfonos: (607) 6794856

Teléfono celular de atención a usuarios: 302-274-6949

Virtual:

Página web:

<https://curaduria1floridablanca.com/>

Correo Electrónico:



Correo Institucional y de notificaciones judiciales:

contactanos@curaduria1floridablanca.com

3. DEFINICIONES

Con el fin de cumplir las funciones establecidas en el Decreto 1077 de 2015 de los Curadores Urbanos, y los lineamientos de la Ley 1437 de 2011, Ley 1755 de 2015, se cuenta con las siguientes opciones a través de las cuales se registran peticiones, quejas, reclamos, sugerencias y Denuncias, sobre temas de competencia de los Curadores y de igual forma, consulta de información relacionada la prestación del servicio de estudio, tramite y expedición de licencias urbanísticas, actos de reconocimiento de edificación existente, y otras actuaciones, prorrogas, revalidaciones, modificación de licencia vigente y reparaciones locativas por la ciudadanía, Entidades y/o Autoridades Públicas.

DEFINICIONES	
Petición	Consiste en el derecho fundamental que tienen todos los habitantes del territorio de hacer peticiones respetuosas a las autoridades o particulares con el fin de requerir su intervención en un asunto concreto. Las peticiones pueden realizarse sobre solicitud de información, copias de documentos, y consultas sobre los diferentes trámites que realizan las autoridades respectivas.
Queja	Es la manifestación de inconformidad generada en el comportamiento, en la atención o por conductas irregulares en la prestación del servicio.
Reclamo	Oposiciones que se formulan a una decisión considerada injusta o inaceptable. Es la exigencia del usuario, relacionada con la prestación de los servicios que se ofrecen al público y que tiene el objeto que se revise una actuación administrativa motivo de la inconformidad y se tome una decisión
Sugerencia	Es una propuesta presentada por un usuario para incidir en el mejoramiento de un proceso de la cuyo objeto está relacionado con la prestación del servicio
Denuncia	Cuando se pone en conocimiento de la entidad una conducta presuntamente irregular para que se adelante la correspondiente investigación, para lo cual se debe indicar las circunstancias de tiempo, modo y lugar, con el objeto de que se establezcan responsabilidades.
Licencia urbanística	La licencia urbanística es el acto administrativo de carácter particular y concreto, expedido por el curador urbano o la autoridad municipal o distrital competente, por medio del cual se autoriza específicamente a adelantar obras de urbanización y parcelación de predios, de construcción, ampliación, modificación, adecuación, reforzamiento estructural, restauración, reconstrucción, cerramiento y demolición de edificaciones, de intervención y ocupación del espacio público, y realizar el loteo o subdivisión de predios.



<p>Licencia de urbanización</p>	<p>Es la autorización previa para ejecutar en uno o varios predios localizados en suelo urbano, la creación de espacios públicos y privados, así como las vías públicas y la ejecución de obras de infraestructura de servicios públicos domiciliarios que permitan la adecuación, dotación y subdivisión de estos terrenos para la futura construcción de edificaciones con destino a usos urbanos, de conformidad con el Plan de Ordenamiento Territorial, los instrumentos que lo desarrollen y complementen, las leyes y demás reglamentaciones que expida el Gobierno Nacional</p> <p>Son modalidades de esta Licencia:</p> <ul style="list-style-type: none">• Desarrollo: Es la autorización para adelantar obras de urbanización en uno o varios predios urbanizables no urbanizados en los cuales se permiten las actuaciones de urbanización, o que aun cuando contaron con licencia urbanística no ejecutaron las obras de urbanización aprobadas en la misma. Se otorgan aplicando las normas del tratamiento de desarrollo.• Saneamiento: Es la autorización para ejecutar vías, parques, infraestructura de servicios públicos domiciliarios y demás zonas de cesión aprobadas en licencias urbanísticas vencidas, con el único fin que se culmine la construcción y dotación de las zonas de cesión pública, y/o el proceso de entrega y escrituración a favor del municipio o distrito. Solo procede cuando las obras de urbanismo faltantes por ejecutar no superen el 20% del área total de las cesiones definidas para la respectiva urbanización o cuando habiéndose ejecutado la totalidad de las obras, el proceso de entrega material y/o jurídica se encuentre pendiente.• Reurbanización. Es la autorización concedida sobre uno o varios predios incluidos total o parcialmente en licencias de urbanización o en actos administrativos de legalización que estén delimitados por áreas consolidadas o urbanizadas, o por predios que tengan licencias de urbanización vigentes, en los cuales se requiera adelantar un nuevo proceso de urbanización o modificar el existente dentro del marco del tratamiento de renovación urbana
<p>Licencia de parcelación</p>	<p>Es la autorización previa para ejecutar en uno o varios predios localizados en suelo rural y suburbano, la creación de espacios públicos y privados, y la ejecución de obras para vías públicas que permitan destinar los predios resultantes a los usos permitidos por el Plan de Ordenamiento Territorial, los instrumentos que lo desarrollen y complementen y la normatividad ambiental aplicable a esta clase de suelo. Estas licencias se podrán otorgar acreditando la autoprestación de servicios públicos, con la obtención de los permisos, autorizaciones y concesiones respectivas otorgadas por las autoridades competentes.</p>
<p>Licencia de subdivisión y sus modalidades.</p>	<p>Es la autorización previa para dividir uno o varios predios, ubicados en suelo rural, urbano o de expansión urbana, de conformidad con lo dispuesto en el Plan de Ordenamiento Territorial, los instrumentos que lo desarrollen y complementen y demás normatividad vigente aplicable a las anteriores clases de suelo.</p> <p>Son modalidades de la licencia de subdivisión:</p> <p>1. En suelo rural y de expansión urbana:</p> <ul style="list-style-type: none">• Subdivisión rural: Es la autorización previa para dividir materialmente uno o varios predios ubicados en suelo rural o de expansión urbana de conformidad con el Plan de Ordenamiento Territorial y la normatividad agraria, cultural y ambiental aplicables a estas clases de suelo, garantizando la accesibilidad a cada uno de los predios resultantes.



	<p>2. En suelo urbano:</p> <ul style="list-style-type: none">• Subdivisión urbana: Es la autorización para dividir materialmente uno o varios predios urbanizables no urbanizados ubicados en suelo urbano. Para efectos de lo dispuesto en el artículo 2.2.2.1.4.1.4 del presente decreto, solamente se podrá expedir esta modalidad de licencia cuando se presente alguna de las siguientes situaciones:<ul style="list-style-type: none">a) Se pretenda dividir la parte del predio que esté ubicada en suelo urbano de la parte que se localice en suelo de expansión urbana o en suelo rural;b) Existan reglas especiales para subdivisión previa al proceso de urbanización contenidas en el plan de ordenamiento territorial o los instrumentos que lo desarrollen o complementen.e) Se pretenda dividir el área urbanizable no urbanizada de un predio urbano, del área clasificada como suelo de protección ambiental o de aquellas que se encuentren afectadas en virtud de lo dispuesto en el artículo 37 de la Ley 9 de 1989, dentro del mismo predio. <p>3. Reloteo</p> <p>Es la autorización para dividir, redistribuir o modificar el loteo de uno o más predios previamente urbanizados o legalizados, de conformidad con las normas urbanísticas que para el efecto establezcan el Plan de Ordenamiento Territorial y los instrumentos que lo desarrollen y complementen. En esta modalidad de licencia se podrá hacer redistribución de los espacios privados.</p>
<p>Licencia de construcción y sus modalidades.</p>	<p>Es la autorización previa para desarrollar edificaciones, áreas de circulación y zonas comunales en uno o varios predios, de conformidad con lo previsto en el Plan de Ordenamiento Territorial, los instrumentos que lo desarrollen y complementen, los Planes Especiales de Manejo y Protección de Bienes de Interés Cultural, y demás normatividad que regule la materia. En las licencias de construcción se concretarán de manera específica los usos, edificabilidad, volumetría, accesibilidad y demás aspectos técnicos aprobados para la respectiva edificación. Son modalidades de la licencia de construcción las siguientes:</p> <ol style="list-style-type: none">1. Obra nueva. Es la autorización para adelantar obras de edificación en predios no construidos o cuya área esté libre por autorización de demolición total.2. Ampliación. Es la autorización para incrementar el área construida de una edificación existente, entendiéndose por área construida la parte edificada que corresponde a la suma de las superficies de los pisos, excluyendo azoteas y áreas sin cubrir o techar. La edificación que incremente el área construida podrá aprobarse adosada o aislada de la construcción existente, pero en todo caso, la sumatoria de ambas debe circunscribirse al potencial de construcción permitido para el predio o predios objeto de la licencia según lo definido en las normas urbanísticas.3. Adecuación. Es la autorización para cambiar el uso de una edificación o parte de ella, garantizando la permanencia total o parcial del inmueble original.



4. Modificación. Es la autorización para variar el diseño arquitectónico o estructural de una edificación existente, sin incrementar su área construida.

5. Restauración. Es la autorización para adelantar las obras tendientes a recuperar y adaptar un inmueble o parte de este, con el fin de conservar y revelar sus valores estéticos, históricos y simbólicos. Se fundamenta en el respeto por su integridad y autenticidad. Esta modalidad de licencia incluirá las liberaciones o demoliciones parciales de agregados de los bienes de interés cultural aprobadas por parte de la autoridad competente en los anteproyectos que autoricen su intervención.

6. Reforzamiento Estructural. Es la autorización para intervenir o reforzar la estructura de uno o varios inmuebles, con el objeto de acondicionarlos a niveles adecuados de seguridad sismorresistente de acuerdo con los requisitos de la Ley 400 de 1997, sus decretos reglamentarios, o las normas que los adicionen, modifiquen o sustituyan y el Reglamento colombiano de construcción sismorresistente y la norma que lo adicione, modifique o sustituya. Esta modalidad de licencia se podrá otorgar sin perjuicio del posterior cumplimiento de las normas urbanísticas vigentes, actos de legalización y/o el reconocimiento de edificaciones construidas sin licencia, siempre y cuando en este último caso la edificación se haya concluido como mínimo cinco (5) años antes de la solicitud de reforzamiento y no se encuentre en ninguna de las situaciones previstas en el artículo 2.2.6.4.1.2 del presente decreto. Cuando se tramite sin incluir ninguna otra modalidad de licencia, su expedición no implicará aprobación de usos ni autorización para ejecutar obras diferentes a las del reforzamiento estructural.

7. Demolición. Es la autorización para derribar total o parcialmente una o varias edificaciones existentes en uno o varios predios y deberá concederse de manera simultánea con cualquiera otra modalidad de licencia de construcción.

No se requerirá esta modalidad de licencia cuando se trate de programas o proyectos de renovación urbana, del cumplimiento de orden judicial o administrativa, o de la ejecución de obras de infraestructura vial o de servicios públicos domiciliarios que se encuentren contemplados en el Plan de Ordenamiento Territorial o en los instrumentos que lo desarrollen y complementen.

8. Reconstrucción. Es la autorización que se otorga para volver a construir edificaciones que contaban con licencia o con acto de reconocimiento y que fueron afectadas por la ocurrencia de algún siniestro. Esta modalidad de licencia se limitará a autorizar la reconstrucción de la edificación en las mismas condiciones aprobadas por la licencia original, los actos de reconocimientos y sus modificaciones. En la reconstrucción se deberá dar cumplimiento a las normas de sismo resistencia y accesibilidad, y se efectuará sin perjuicio de las disposiciones de conservación de bienes de interés cultural.

9. Cerramiento. Es la autorización para encerrar de manera permanente un predio de propiedad privada.

Prorroga de Licencias Urbanísticas:

Se entiende por prórroga de la licencia la ampliación del término de vigencia de la misma.



Revalidaciones de Licencias Urbanísticas:	Se entiende por revalidación el acto administrativo mediante el cual el curador urbano o la autoridad competente de la expedición de licencias urbanísticas, concede una nueva licencia, con el fin de que se culminen las obras y actuaciones aprobadas en una licencia vencida y sus modificaciones, en los términos establecidos en el artículo 2.2.6.1.2.4.3 del presente decreto o aquel que lo adicione, modifique, o sustituya. Las revalidaciones, en los casos que aplique, de conformidad con lo previsto en el parágrafo 1 del artículo 2.2.6.1.2.4.1 del presente decreto, serán objeto de prórroga.
Modificación de Licencia Vigente:	Se entiende por modificación de la licencia, la introducción de cambios urbanísticos, arquitectónicos o estructurales a un proyecto con licencia vigente, siempre y cuando cumplan con las normas urbanísticas, arquitectónicas y estructurales y no se afecten espacios de propiedad pública.
Reparaciones locativas.	<p>Se entiende por reparaciones o mejoras locativas aquellas obras que tienen como finalidad mantener el inmueble en las debidas condiciones de higiene y ornato sin afectar su estructura portante, su distribución interior, sus características funcionales, formales y/o volumétricas. No requerirán licencia de construcción las reparaciones o mejoras locativas a que hace referencia el artículo 8 de la Ley 810 de 2003 o la norma que lo adicione, modifique o sustituya.</p> <p>Están incluidas dentro de las reparaciones locativas, entre otras, las siguientes obras: el mantenimiento, la sustitución, restitución o mejoramiento de los materiales de pisos, cielorrasos, enchapes, pintura en general, y la sustitución, mejoramiento o ampliación de redes de instalaciones hidráulicas, sanitarias, eléctricas, telefónicas o de gas.</p>
Otras actuaciones.	<p>Se entiende por otras actuaciones relacionadas con la expedición de las licencias, aquellas vinculadas con el desarrollo de proyectos urbanísticos o arquitectónicos, que se pueden ejecutar independientemente o con ocasión de la expedición de una licencia dentro de las cuales se pueden enunciar las siguientes:</p> <ol style="list-style-type: none">1. Ajuste de cotas de áreas. Es la autorización para incorporar en los planos urbanísticos previamente aprobados por el curador urbano o la autoridad municipal o distrital competente para expedir licencias, la corrección técnica de cotas y áreas de un predio o predios determinados cuya urbanización haya sido ejecutada en su totalidad.2. Concepto de norma urbanística. Es el dictamen escrito por medio del cual el curador urbano, la autoridad municipal o distrital competente para expedir licencias o la oficina de planeación o la que haga sus veces, informa al interesado sobre las normas urbanísticas y demás vigentes aplicables a un predio que va a ser construido o intervenido. La expedición de estos conceptos no otorga derechos ni obligaciones a su peticionario y no modifica los derechos conferidos mediante licencias que estén vigentes o que hayan sido ejecutadas.3. Concepto de uso del suelo. Es el dictamen escrito por medio del cual el curador urbano o la autoridad municipal o distrital competente para expedir licencias o la oficina de planeación o la que haga sus veces, informa al interesado sobre el uso o usos permitidos en un predio o edificación, de conformidad con las normas urbanísticas del Plan de Ordenamiento Territorial y los instrumentos que lo desarrollen. La expedición de estos conceptos no otorga derechos ni obligaciones a su peticionario y no modifica los derechos conferidos mediante licencias que estén vigentes o que hayan sido ejecutadas.



4. Copia certificada de planos. Es la certificación que otorga el curador urbano o la autoridad municipal o distrital competente para expedir licencias de que la copia adicional de los planos es idéntica a los planos que se aprobaron en la respectiva licencia urbanística.

5. Aprobación de los Planos de Propiedad Horizontal. Es la aprobación que otorga el curador urbano, o la autoridad municipal o distrital competente para el estudio, trámite y expedición de las licencias, a los planos de alinderamiento, cuadros de áreas o al proyecto de división entre bienes privados y bienes comunes de la propiedad horizontal exigidos por la Ley 675 de 2001 o la norma que la adicione, modifique o sustituya, los cuales deben corresponder fielmente al proyecto de parcelación, urbanización o construcción aprobado mediante licencias urbanísticas o el aprobado por la autoridad competente cuando se trate de bienes de interés cultural. Estos deben señalar la localización, linderos, nomenclatura, áreas de cada una de las unidades privadas y las áreas y bienes de uso común.

6. Autorización para el movimiento de tierras Es la aprobación que otorga el curador urbano, o la autoridad municipal o distrital competente para el estudio, trámite y expedición de las licencias, correspondiente al conjunto de trabajos a realizar en un terreno para dejarlo despejado y nivelado, como fase preparatoria de futuras obras de parcelación, urbanización y/o construcción. Dicha autorización se otorgará a solicitud del interesado, con fundamento en estudios geotécnicos que garanticen la protección de vías, instalaciones de servicios públicos, predios aledaños y construcciones vecinas.

En caso de no haber tramitado la presente autorización de manera previa a la solicitud de licencia de urbanización o construcción en suelo urbano, se deberá requerir en el marco de dicha solicitud. En el escenario de suelo rural y rural suburbano, el movimiento de tierras para parcelar o edificar sólo podrá autorizarse en la respectiva licencia de parcelación o construcción, de conformidad con lo establecido en el artículo 2.2.6.2.6 del Decreto 1077 de 2015.

7. Aprobación de piscinas. Es la autorización que otorga el curador urbano, o la autoridad municipal o distrital competente para el estudio, trámite y expedición de las licencias, para la intervención del terreno destinado a la construcción de piscinas en que se verifica el cumplimiento de las normas técnicas y de seguridad definidas por la normatividad vigente.

8. Modificación de planos urbanísticos, de legalización y demás planos que aprobaron desarrollos o asentamientos. Son los ajustes a los planos y cuadros de áreas de las urbanizaciones aprobadas y ejecutadas cuya licencia esté vencida o de los planos y cuadros de áreas aprobados y ejecutados según actos de legalización y demás que aprobaron asentamientos tales como loteos, planos de localización, planos topográficos y demás. Esta actuación no conlleva nuevas autorizaciones para ejecutar obras, y solo implica la actualización de la información contenida en los planos urbanísticos, de legalización y demás en concordancia con lo ejecutado.

9. Bienes destinados a uso público o con vocación de uso público. Es la actuación para efectos de definir la condición de bienes de uso público o con vocación de uso público en desarrollos urbanísticos construidos por el desaparecido Instituto de Crédito Territorial (ICT) y que de conformidad con la Ley 1001 de 2005 se deban ceder a título gratuito a las entidades del orden municipal o distrital.



	<p>10. Revisión independiente de los diseños estructurales por parte de Curadores Urbanos. Es la revisión independiente de los diseños estructurales que adelanta el curador urbano en los términos del apéndice A-6 del Reglamento Colombiano de Construcción Sismorresistente NSR-10, en la cual constata que el diseño estructural propuesto en el proyecto cumple con la norma sismorresistente. El alcance y trámite de la revisión de los diseños estructurales se adelantará conforme a lo establecido en la Resolución número 0015 de 2015 expedida por la Comisión Asesora Permanente para el Régimen de Construcciones Sismorresistentes, o la norma que la adicione, modifique o sustituya.</p>
Reconocimiento de Edificaciones Existentes	<p>El reconocimiento de edificaciones es el acto por el cual el curador urbano o la autoridad municipal o distrital competente para expedir licencias de construcción, procede a reconocer la existencia de desarrollos arquitectónicos que se ejecutaron sin obtener la respectiva licencia.</p> <p>El reconocimiento de la existencia de edificaciones se podrá adelantar (i) siempre que se cumpla con el uso previsto por las normas urbanísticas vigentes y, (ii) que la edificación se haya concluido como mínimo cinco (5) años antes de la entrada en vigencia de la Ley 1848 de 2017. Este término no aplicará en aquellos casos en que el solicitante deba obtener el reconocimiento por orden judicial o administrativa.</p>

4. ESQUEMA PQRSD TIEMPOS DE RESPUESTA

De conformidad con lo definido en el Decreto 1077 de 2015, la Ley 1437 de 2011, y la Ley 1755 de 2015, se tiene los siguientes términos para resolver peticiones, quejas, reclamos, sugerencias y Denuncias sobre temas de competencia de los Curadores Urbanos y de igual forma, consulta de información relacionada con la prestación del servicio de estudio, trámite y expedición de licencias urbanísticas, actos de reconocimiento de edificación existente, y otras actuaciones, prorrogas, revalidaciones, modificación de licencia vigente y reparaciones locativas, realizadas por la ciudadanía, Entidades y/o Autoridades Públicas.

PETICIONES	
Se verifica que las peticiones tengan trazabilidad y que efectivamente se hayan resuelto en los tiempos definidos por la norma.	
Modalidad de Petición	Ley 1755/15 y Art 14 CPACA
Petición interés general y/ o particular	15 días hábiles siguientes a la radicación de la solicitud
Quejas	15 días hábiles siguientes a la radicación de la solicitud
Reclamos	15 días hábiles siguientes a la radicación de la solicitud

Denuncias	15 días hábiles siguientes a la radicación de la solicitud
Solicitud de documento y copias	10 días hábiles siguientes a la radicación de la solicitud
Solicitud información pública	10 días hábiles siguientes a la radicación de la solicitud
Petición información entre entidades	10 días hábiles siguientes a la radicación de la solicitud
Consulta	30 días hábiles siguientes a la radicación de la solicitud
Traslados por competencia	5 días hábiles siguientes a la radicación de la solicitud
Reparaciones Locativas (<i>Aplica la Ley 1755 de 2015</i>)	15 días hábiles siguientes a la radicación de la solicitud
Licencias Urbanísticas, Reconocimiento de Edificación Existente, Otras Actuaciones (Decreto 1077 de 2015).	
Licencias Urbanísticas (Cualquier Modalidad Artículo 2.2.6.1.2.3.1.)	45 días hábiles a partir de la radicación en legal y debida forma
Revalidación de Licencias – (Artículo 2.2.6.1.2.3.1.)	30 días hábiles a partir de la radicación en legal y debida forma
Prorroga de Licencias (Artículo 2.2.6.1.2.3.1. Parágrafo 4)	Dentro del término de la vigencia de las mismas.
Otras actuaciones (Artículo 2.2.6.1.3.1. Parágrafo 2)	Las actuaciones de que tratan los numerales 1, 2, 3, 4, 5, 6, 7 y 9 del artículo 2.2.6.1.3.1. , será de quince (15) días hábiles contados a partir del día siguiente de la fecha de radicación de la solicitud completa, Las actuaciones señaladas en los numerales 8 y 10, el término será de treinta (30) días hábiles contados a partir del día siguiente de la fecha de radicación de la solicitud.
Reconocimiento de Edificaciones Existentes (Artículo 2.2.6.4.2.4)	45 días hábiles a partir de la radicación en legal y debida forma

5. OBJETIVOS

5.1. OBJETIVO GENERAL

Presentar las estadísticas de la gestión a las PQRSD, sobre temas de competencia de los Curadores Urbanos y de igual forma, consulta información relacionada la prestación del servicio de estudio, tramite y expedición de licencias urbanísticas, actos de reconocimiento de edificación existente, y otras actuaciones, prorrogas, revalidaciones, modificación de

licencia vigente y reparaciones locativas, realizadas por la ciudadanía, Entidades y/o Autoridades Públicas, con el respectivo análisis y las recomendaciones pertinentes.

5.2. OBJETIVOS ESPECÍFICOS

1. Presentar la información sobre el estado de las PQRSD.
2. Realizar un análisis general de la gestión de PQRSD.
3. Contribuir con información para la toma de decisiones, a fin de mejorar la gestión de las PQRSD y respuesta al ciudadano en general.
4. Dar a conocer las diferentes actividades realizadas en la gestión de PQRSD en cuanto al seguimiento de las solicitudes, así como de sus correspondientes respuestas.

6. CONDICIONES GENERALES

En cumplimiento del Decreto 1077 de 2015 y la Ley 1755 de 2015, se precisa la obligación que les asiste a los Curadores Urbanos, de responder oportunamente, con celeridad y eficiencia todas las solicitudes, que bajo cualquiera denominación y en términos respetuosos, realice la ciudadanía en general, entidades, autoridades judiciales o públicas, sobre temas relacionados con la prestación del servicio de estudio, trámite y expedición de licencias urbanísticas, actos de reconocimiento de edificación existente, y otras actuaciones, prorrogas, revalidaciones, modificación de licencia vigente y reparaciones locativas, de acuerdo a los plazos máximos establecidos por la norma.

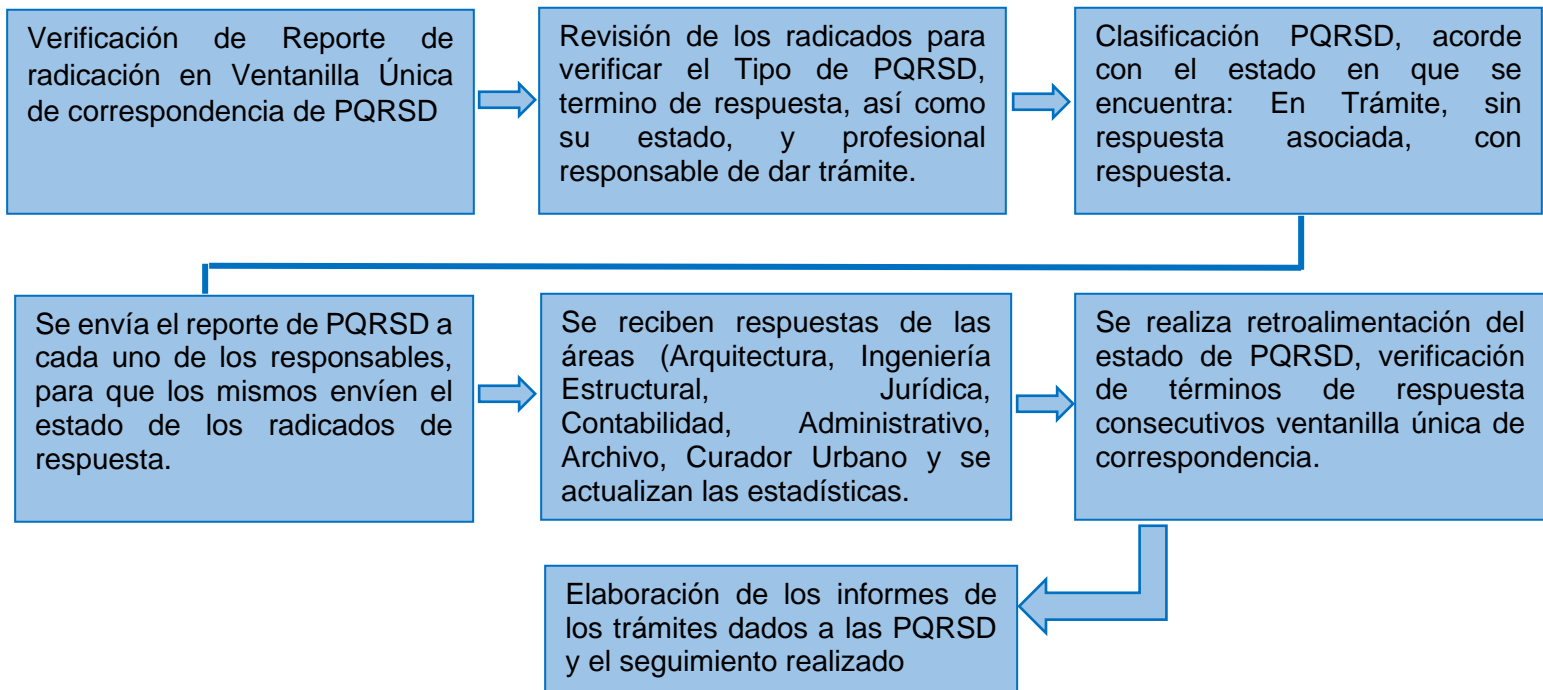
7. ALCANCE

El Curador Urbano, debe prever el cumplimiento del proceso de ATENCIÓN INTEGRAL Y SERVICIOS a la Ciudadanía en General, y sus funciones están dirigidas al seguimiento, gestión y análisis de las PQRSD que le son radicadas.

La respuesta oportuna y dentro de los términos de ley, es responsabilidad exclusiva de todos y cada uno de los profesionales del Grupo Interdisciplinario y Administrativo, en cabeza del Curador Urbano.

8. METODOLOGÍA

El Curador Urbano para realizar el seguimiento de PQRSD trabaja bajo la siguiente metodología:



9. INFORMACIÓN PQRSD

Este documento contiene datos cuantitativos y cualitativos en relación con la gestión realizada frente a PQRSD recibidas en la Curaduría Urbana, durante trimestre a través de los canales de atención. El contenido de esta información fue evaluado con corte al último día del trimestre verificado.

a. PQRSD radicadas por mes del trimestre evaluado:

MES:	Abril	Mayo	Junio
TOTAL	303	265	246

Total peticiones radicadas durante el Trimestre: 814

b. PQRSD Trasladas a otra Entidad:

MES:	Abril	Mayo	Junio
TOTAL	3	6	3

Total peticiones trasladadas a otra entidad en el Trimestre: 12

c. Tiempo de Respuesta

El 100 % de las peticiones PQRS interpuestas por la ciudadanía durante el Trimestre, tuvieron respuesta dentro de los términos establecidos en el Decreto 1077 de 2015, la Ley 1437 de 2011, y la Ley 1755 de 2015

d. Solicitudes en las que se negó acceso a la información

MES:	Abril	Mayo	Junio
TOTAL	0	0	0

10. ACTIVIDADES DE SEGUIMIENTO

- El Área Administrativa lleva el control de las PQRSD, formuladas ante la Curadora Urbana, a través del aplicativo de Correspondencia para registro de la ventanilla única.
- Se envían los documentos anexos a las comunicaciones solicitados por las diferentes áreas, con el fin de que estas puedan gestionar las solicitudes que llegan por la comunicación electrónica y física.
- Se brinda apoyo para definir área responsable de las PQRSD radicadas, con el fin de dar trámite al proceso de gestión de PQRSD llevado a cabo dentro de la Curaduría.
- Se realiza seguimiento de la correcta asociación de las respuestas en el Sistema de Correspondencia, teniendo en cuenta la ventanilla única.
- Para realizar una correcta gestión en cuanto al seguimiento de las peticiones formuladas, se consolidan las bases de datos con los PQRSD pendientes y se realiza un envío de correos electrónicos a los responsables de dar respuesta a la solicitud con copia al Curadora, con el fin de que la respuesta se emita en los términos establecidos en la normativa.
- Se consolidaron los datos estadísticos PQRSD para adelantar el informe trimestral.

Bajo los lineamientos normativos respectivos, se emite el informe trimestral de seguimiento sobre acceso a información, quejas y reclamos a la ciudadanía, Entidades, Autoridades Públicas y Judiciales, comprendido entre el **1 de abril al 30 de junio de 2024**.

Se suscribe a los 2 días del mes de julio del año 2023.

Atentamente,



JUAN CARLOS REATIGA RINCON
Curador Urbano No. 1 de Floridablanca