

INFORME DE SEGUIMIENTO DE SATISFACCIÓN CIUDADANOS

PETICIONES DE INTERÉS PARTICULAR, PETICIONES DE INTERÉS GENERAL, QUEJAS, RECLAMOS, SUGERENCIAS, FELICITACIONES, SOLICITUDES DE COPIA Y/O SOLICITUDES DE INFORMACIÓN (PQRS)

Periodo a evaluar: Segundo trimestre año 2025.

OBJETIVO: Realizar el seguimiento en cuanto al nivel de satisfacción de los ciudadanos frente a las respuestas dadas a las quejas, reclamos, sugerencias, felicitaciones, peticiones de interés general, peticiones de interés particular, solicitudes de información y solicitudes de copia por parte de la Empresa de Renovación y Desarrollo Urbano de Bogotá RENOBO.

1. Verificar vía telefónica la oportunidad y calidad de las respuestas.
2. Consolidar y presentar los resultados obtenidos correspondientes al análisis del 5% de las peticiones recibidas por la entidad, de acuerdo al proceso Peticiones, Quejas, Reclamos y Solicitudes de información.
3. Cumplir con el seguimiento establecido en el proceso Peticiones, Quejas Reclamos y Solicitudes de información en cuanto a la satisfacción de los ciudadanos.

JUSTIFICACIÓN

Dentro del proceso de la Empresa de Renovación y Desarrollo Urbano de Bogotá RENOBO, “Peticiones, Quejas, Reclamos y Soluciones”, se estableció realizar el seguimiento trimestral a la satisfacción de los ciudadanos mediante llamadas al 5% de las peticiones recibidas en la entidad a través del Sistema Bogotá Te Escucha, el cual debe ser revisado por la Oficina de Atención y relacionamiento con la ciudadanía para su análisis y toma de acciones preventivas y correctivas.

TIPO DE MUESTREO

El muestreo se realizó en forma aleatoria de acuerdo al universo evaluado.

DESARROLLO

Durante el segundo trimestre del año 2025 se recibieron en la Empresa de Renovación y Desarrollo Urbano de Bogotá Renobo, ciento treinta y dos (132) requerimientos, las peticiones que se recibieron en este trimestre

se encuentran enmarcadas como consultas, peticiones de interés particular, peticiones de interés general, quejas, reclamos, solicitudes de copia y solicitudes de información las cuales están clasificadas en lo siguiente:

Tipo de requerimiento	% solicitud
Consultas	3,03%
Denuncias por actos de corrupción	0,76%
Petición de interés general	15,9%
Petición de interés particular	43,2%
Queja	6,1%
Reclamo	1,52%
Solicitudes de acceso información	27,3%
Solicitud de copia	2,27%

Los requerimientos más solicitados por la ciudadanía se relacionan con peticiones de interés particular referente a temas de proyectos: Usme 1, San Bernardo, San Victorino, Actuación Estratégica Zibo, Plan Parcial Lagos de Torca, Reuso de edificaciones, Manzanas del cuidado Localidad de San cristobal, Plan Parcial calle 72, Distrito aeroportuario, Estación Metro calle 26, Usme Tres Quebradas, Las Cruces, CHSJD, Compra de predios, Actuación Estrategica Teleport, Liquidación de Cargas VIS Y VIP, Cable aéreo Potosí, Subsidio de vivienda y Derecho de Preferencia entre otros.

La encuesta telefónica se realizó a nueve (9) ciudadanos, lo que equivale al 6,8% sobre ciento treinta y dos (132) peticiones que ingresaron en el trimestre.

A continuación, se registran las preguntas realizadas en la consulta a los ciudadanos:

1. ¿Su requerimiento fue atendido en los tiempos estipulados conforme al tipo de solicitud? (consulta, queja, reclamo, sugerencia, petición general, petición particular, solicitud copia y/o solicitud de información) fue de:

SI	
NO	
No se le ha dado respuesta	

2. ¿La respuesta aclaró sus inquietudes y/o resolvió de fondo su solicitud?

SI NO Parcialmente ¿Por qué?

3. ¿Qué tan accesible fue el medio utilizado para radicar su PQRS?

Muy Fácil	
Fácil	
Difícil	
Muy Difícil	

¿Por qué?

Resultado de la encuesta telefónica:

Frente a la pregunta número 1, el 100 % de los encuestados manifestó que su requerimiento fue atendido en los tiempos estipulados.

En cuanto a la pregunta número 2, el 78% de los encuestados manifestó que la respuesta dada por la Empresa de Renovación y Desarrollo Urbano de Bogotá aclaró sus inquietudes, el 22% que parcialmente una ciudadana

manifestó que no le enviaron las copias solicitadas, sino que la remitieron a que las pida al PNUD, otra ciudadana dijo que no entendió muy bien la respuesta y ella cree que le va a tocar vender su predio.

Con respecto a la pregunta No.3, el 89% manifiesta que fue muy fácil el medio para radicar su solicitud, el 11% respondió que fácil.

En cuanto a la encuesta de satisfacción a las respuestas en la página de Bogotá Te Escucha, en este trimestre dos personas contestaron la encuesta.

CONCLUSIONES



En este trimestre la mayoría de solicitudes se relacionaron con peticiones de interés particular referente a temas de proyectos como: Usme 1, San Bernardo, San Victorino, Actuación Estratégica Zibo, Plan Parcial Lagos de Torca, Reuso de edificaciones, Manzanas del cuidado Localidad de San cristobal, Plan Parcial calle 72, Distrito aeroportuario, Estación Metro calle 26, Usme Tres Quebradas, Las Cruces, CHSJD, Compra de predios, Actuación Estrategica Teleport, Liquidación de Cargas VIS Y VIP, Cable aéreo Potosí, Subsidio de vivienda y Derecho de Preferencia entre otros.

Cordialmente,

Jorge Andres Viasus Salamanca

Jefe Oficina de Participación Ciudadana y Asuntos Sociales

Anexo: nueve (9) encuestas realizadas.

Elaboró:	Blanca Mercedes Cruz M.	Auxiliar dministrativo	
Revisó:	Armando Fernandez O.	Gestor Sénior III	
Aprobó:	Armando Fernandez O.	Gestor Sénior III	