

INFORME DE SEGUIMIENTO DE LA SATISFACCIÓN A LOS 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: Tercer trimestre año 2026.

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 Participación Ciudadana y Asuntos Sociales, 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 tercer trimestre del año 2026 se recibieron en la Empresa de Renovación y Desarrollo Urbano de Bogotá - RenoBo, doscientos noventa y tres (293) requerimientos, las peticiones que se recibieron en este trimestre se encuentran enmarcadas como consultas, felicitaciones, peticiones de interés particular, peticiones de interés general, quejas, reclamos, sugerencias, solicitudes de copia y solicitudes de información las cuales están clasificadas en lo siguiente:

Tipo de requerimiento	Numero PQRS	% solicitud
Consultas	12	4,09%
Petición de interés general	70	23,8%
Petición de interés particular	137	46,7%
Queja	18	6,14%
Sugerencia	5	1,70%
Solicitud de copia	1	0,34%
Reclamos	3	1,02%
Solicitudes de acceso información	47	16,04%
TOTAL	293	100%

La encuesta telefónica se realizó a catorce (14) ciudadanos, lo que equivale al 5, % sobre doscientos noventa y tres (293) peticiones que ingresaron en el trimestre.

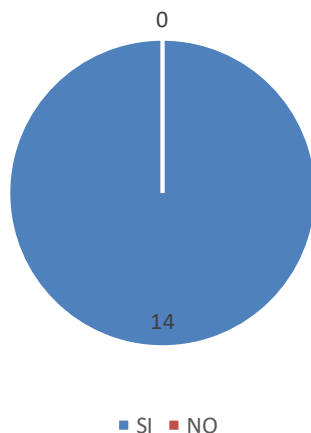
A continuación, se registran las preguntas realizadas en la consulta a los ciudadanos:

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

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

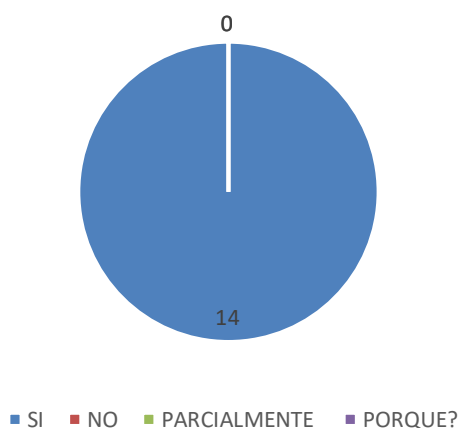
SU REQUERIMIENTO FUE ATENDIDO EN LOS TIEMPOS DADOS DE ACUERDO AL TIPO DE SOLICITUD?



2. ¿La respuesta aclaró sus inquietudes y/o resolvió de fondo su solicitud? SI NO Parcialmente ¿Por qué?

En cuanto a la pregunta número 2: el 100 % de los encuestados manifestó que la respuesta dada por la Empresa de Renovación y Desarrollo Urbano de Bogotá aclaró sus inquietudes.

LA RESPUESTA ACLARÓ SUS INQUIETUDES Y/O RESOLVIÓ DE FONDO SU SOLICITUD?

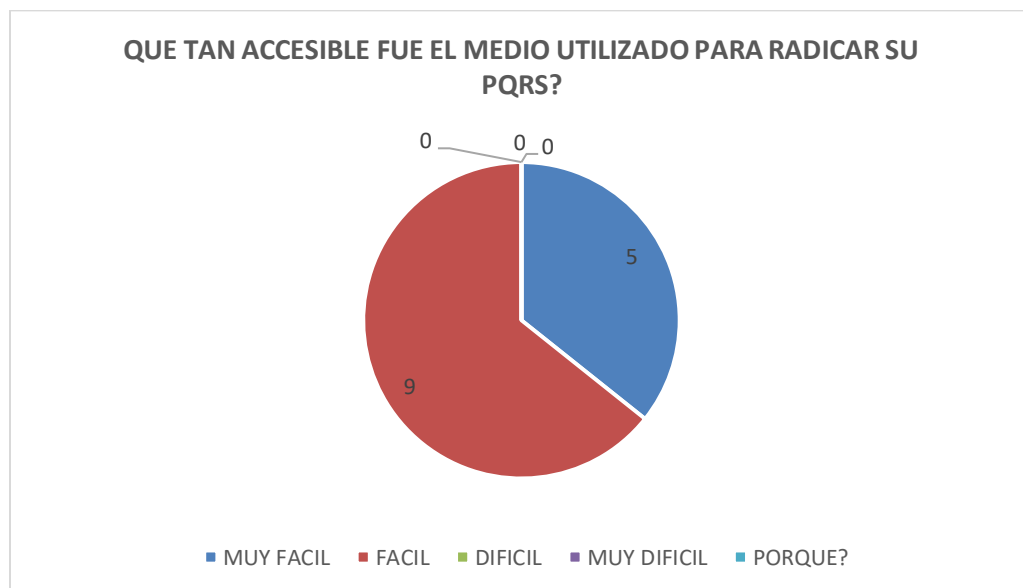


3. ¿Qué tan accesible fue el medio utilizado para radicar su PQRS?

Muy Fácil	
Fácil	
Difícil	
Muy Difícil	

¿Por qué?

Con respecto a la pregunta 3: el (5) equivalente a 35,71% manifiesta que fue muy fácil el medio para radicar su solicitud, y 9 respondieron fácil equivalente al 64,28%.



En relación con la encuesta de satisfacción sobre las respuestas brindadas en la página de Bogotá Te escucha, durante el presente trimestre no se registró ninguna respuesta por parte de la ciudadanía.

CONCLUSIONES

Durante el tercer trimestre de 2026, la Empresa de Renovación y Desarrollo Urbano de Bogotá – RenoBo recibió un total de doscientos noventa y tres (293) requerimientos ciudadanos(PQRS), relacionados con consultas, peticiones de interés general y particular, quejas, reclamos, sugerencias, solicitudes de copia y solicitudes de acceso a la información. En este contexto, se realizó el seguimiento a la satisfacción ciudadana mediante la aplicación de catorce (14) encuestas telefónicas, correspondientes a un 5% del universo, con el propósito de conocer la percepción de los ciudadanos frente a la oportunidad de las

respuestas, la claridad de la información suministrada y la facilidad de acceso a los canales institucionales.

Los resultados obtenidos reflejan una percepción favorable por parte de los ciudadanos encuestados. El 100 % manifestó que sus requerimientos fueron atendidos dentro de los tiempos establecidos y que las respuestas recibidas aclararon sus inquietudes. Estos resultados constituyen un indicador positivo frente a la oportunidad y la calidad de la atención brindada por la entidad, así como frente al cumplimiento de su compromiso con una gestión orientada al servicio y a las necesidades de la ciudadanía.

En cuanto a la accesibilidad de los canales de atención, el 35,71 % de los encuestados calificó como muy fácil el medio utilizado para radicar su solicitud, mientras que el 64,28 % lo calificó como fácil. En conjunto, estos resultados evidencian una percepción favorable sobre la facilidad para acceder a los mecanismos dispuestos por RenoBo para la recepción de requerimientos ciudadanos.

Por otra parte, durante el periodo evaluado no se registraron respuestas de la ciudadanía a las encuestas de satisfacción asociadas a las respuestas emitidas a través de Bogotá Te Escucha. Esta situación limita la disponibilidad de información adicional para complementar el análisis de la percepción ciudadana mediante dicho mecanismo, por lo que resulta importante continuar promoviendo la participación de los ciudadanos en estos espacios de evaluación. (es de aclarar que los ciudadanos responden libremente a esta encuesta).

En conclusión, los resultados de las encuestas telefónicas evidencian una valoración positiva de la atención recibida por parte de los ciudadanos consultados, particularmente en lo relacionado con la oportunidad de las respuestas, la claridad de la información y la facilidad de acceso a los canales de radicación. Se considera importante mantener el seguimiento periódico a la satisfacción ciudadana, fortalecer los mecanismos de participación y continuar verificando la calidad y oportunidad de las respuestas, con el fin de contribuir al mejoramiento continuo del proceso de Peticiones, Quejas, Reclamos y Solicitudes de Información (PQRS) de RenoBo.

Cordialmente,



Jorge Andrés Viasus Salamanca
Jefe Oficina de Participación Ciudadana y Asuntos Sociales.

Anexo: Catorce (14) encuestas realizadas.

Elaboró: Luis Alejandro Sánchez Ávila

Contratista

Aprobó: Armando Fernández O.

Gestor Sénior