

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 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 segundo trimestre del año 2026 se recibieron en la Empresa de Renovación y Desarrollo Urbano de Bogotá - RenoBo, doscientos veintiséis (226) 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	% solicitud
Consultas	0,44%

Denuncias por actos de corrupción	0,44%
Petición de interés general	24,33%
Petición de interés particular	57,07%
Queja	3,98%
Reclamos	0,88%
Solicitudes de acceso información	11,94%

Los requerimientos más solicitados por la ciudadanía se relacionan con peticiones de interés particular. En específico, las peticiones de este trimestre, estuvieron relacionadas con: Liquidación de las cargas VIS Y VIP, Actuación Estratégica Distrito Aeroportuario Engativá, Actuación Estratégica Teleport, Actuación Estratégica Zibo, Actuaciones Estratégicas, Alcaldía Local de Los Mártires, Cable Aéreo San Cristóbal, Certificados de derechos de construcción, CHSJD, Colegio San Francisco sede B, Compra de predios, Construcción sin licencia, El Edén El Descanso, Expropiación, Lomas Pijaos II, Manzanas del cuidado Localidad de San Cristóbal, Oferta de predios, Plan Parcial de Renovación Urbana Calle 24, Plan Parcial Tres Quebradas, Proyecto ALO centro, Proyecto Corredor Verde, Renacer Central, Reuso de edificaciones, San Bernardo Centro, San Bernardo Tercer Milenio, Solicitud de pasantías, Subsidio de vivienda, Transferencias de derechos de construcción, Triangulo Fenicia, Usme, Usme 1, Villa Javier, Voto Nacional - La Estanzuela.

La encuesta telefónica se realizó a doce (12) ciudadanos, lo que equivale al 5,30% de las doscientas veintiséis (226) 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 100 % de los encuestados manifestó que la respuesta dada por la Empresa de Renovación y Desarrollo Urbano de Bogotá-RenoBo, aclaró sus inquietudes. Con respecto a la pregunta No.3, el 33,33% manifestó que fue muy fácil el medio para radicar su solicitud, el 58,33% respondió que fácil, y el 8,33% que difícil. Sobre esta última, la peticionaria manifestó no tener claridad que no es buena para manejar los computadores pero que siguió el paso a paso y lo logró.

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

CONCLUSIONES

En este trimestre la mayoría de Los requerimientos más solicitados por la ciudadanía se relacionan con peticiones de interés particular. En específico, las peticiones estuvieron relacionadas con: Liquidación de Cargas VIS Y VIP, A.E. Distrito Aeroportuario Engativá, Actuación Estratégica Teleport, Actuación Estratégica Zibo, Actuaciones Estratégicas, Alcaldía Local de Los Mártires, Cable Aéreo San Cristóbal, Certificados de derechos de construcción, CHSJD, Colegio San Francisco sede B, Compra de predios, Construcción sin licencia, El Edén El Descanso, Expropiación, Lomas Pijaos II, Manzanas del cuidado Localidad de San Cristóbal, Oferta de predios, Plan Parcial de Renovación Urbana Calle 24, Plan Parcial Tres Quebradas, Proyecto ALO centro, Proyecto Corredor Verde, Renacer Central, Reuso de edificaciones, San Bernardo Centro, San Bernardo Tercer Milenio, Solicitud de pasantías, Subsidio de vivienda, Transferencias de derechos de construcción, Triangulo Fenicia, Usme, Usme 1, Villa Javier, Voto Nacional - La Estanuela

Cordialmente,


Jorge Andrés Viasus Salamanca

Jefe Oficina de Participación Ciudadana y Asuntos Sociales.

Anexo: Doce (12) encuestas realizadas.

Elaboró: Herman Cortes Sánchez
Luis Alejandro Sánchez Ávila

Auxiliar Administrativo
Contratista

Aprobó: Armando Fernández O.

Gestor Sénior III