

**INFORME SEGUIMIENTO SATISFACCIÓN CIUDADANOS
QUEJAS, RECLAMOS, SUGERENCIAS Y/O SOLICITUDES DE INFORMACIÓN (PQRS)
Periodo a evaluar: Segundo trimestre año 2024.**

OBJETIVO: Realizar el seguimiento en cuanto al nivel de satisfacción de los ciudadanos frente a las respuestas dadas a las quejas, reclamos, sugerencias, peticiones de interés general, peticiones de interés particular y solicitudes de información 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, 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, el cual debe ser revisado por la Oficina de Atención al Ciudadano 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 2024 se recibieron en la Empresa de Renovación y Desarrollo Urbano de Bogotá Renobo, ciento dieciocho (118) requerimientos, las peticiones que se recibieron en este trimestre se encuentran enmarcadas como peticiones de interés particular, peticiones de interés general, consultas, quejas,

reclamos, solicitudes de copia, solicitudes de información y felicitación las cuales están clasificadas en lo siguiente:

Tipo de requerimiento	% solicitud
Consultas	2%
Denuncias por actos de corrupción	1%
Felicitación	1%
Petición de interés general	17%
Petición de interés particular	42%
Queja	5%
Reclamo	3%
Solicitudes de acceso información	28%
Solicitud de copia	1%

Los requerimientos más solicitados por la ciudadanía se relacionan con peticiones de interés particular referente a temas de proyectos: Cable Aéreo San Cristobal, Alcaldía Local de Los Mártires, Distrito aeroportuario, Voto

Nacional - La Estanzuela, Estación Metro calle 26, CHSJD, Renacer Central, Predio el Pulpo, Actuación Estratégica Montevideo, Levantamiento del derecho de preferencia y Oferta de predios entre otros.

La encuesta telefónica se realizó a siete ciudadanos, y por la página de Bogotá Te escucha un ciudadano respondió la encuesta lo que equivale a un porcentaje del 6,78 % sobre ciento dieciocho 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 aclaro sus inquietudes y/o resolvió de fondo su solicitud?

2. SI NO Parcialmente ¿Por qué?

Resultado de la encuesta telefónica:

Frente a la pregunta número 1, el 87,5 % de los encuestados manifestó que su requerimiento fue atendido en los tiempos estipulados, el 12,5% manifestó que no tenía conocimiento del tema y no había recibido respuesta.

En cuanto a la pregunta número 2, el 62,5% de los encuestados manifestó que la respuesta dada por la Empresa de Renovación y Desarrollo Urbano de Bogotá aclaro sus inquietudes y el 25% expreso que parcialmente: Un ciudadano dijo que la respuesta no la consideraba de fondo y el otro ciudadano expuso que la respuesta no fue clara, el 12,5% un ciudadano, manifestó no tener conocimiento del tema.

Resultado de la encuesta en la página de Bogotá Te Escucha:

Un ciudadano repondio la encuesta: A la pregunta número 1

¿Su requerimiento fue atendido en los tiempos estipulados conforme al tipo de solicitud?

El ciudadano respondió que si .

A la pregunta No.2

¿La respuesta aclaro sus inquietudes y/o resolvió de fondo su solicitud?

El ciudadano respondió que si.

CONCLUSIONES

La mayoría de las solicitudes recibidas este trimestre se relacionan con solicitudes de información sobre los Proyectos: : Cable Aéreo San Cristobal, Alcaldía Local de Los Mártires, Distrito aeroportuario, Voto Nacional -

La Estanzuela, Estación Metro calle 26, CHSJD, Renacer Central, Predio el Pulpo, Actuación Estratégica Montevideo, Levantamiento del derecho de preferencia y Oferta de predios entre otros.
En cuanto a la respuesta que se evalúo por Bogota Te Escucha un ciudadano identificado con el correo: direcciondeproyectos@uniminuto.edu respondió la encuesta.

Cordialmente,

Carolina Jaramillo Restrepo
Jefe Oficina de Participación Ciudadana y Asuntos Sociales

Anexo: las encuestas realizadas.

Elaboró: Blanca Mercedes Cruz M. Auxiliar Administrativo 

Revisó: Maritza Zambrano Pardo Gestor Sénior 1 

Aprobó: Maritza Zambrano Pardo Gestor Sénior 1 