# *INFORME SEGUIMIENTO SATISFACCIÓN CIUDADANOS*

# *QUEJAS, RECLAMOS, SUGERENCIAS Y/O SOLICITUDES DE INFORMACIÓN (PQRS)*

***Periodo a evaluar: Primer trimestre año 2022.***

**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.

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 primer trimestre del año 2022 se recibieron en la Empresa de Renovación y Desarrollo Urbano de Bogotá ciento cincuenta y seis (156) requerimientos, las peticiones que se recibieron en este trimestre se encuentran enmarcadas como peticiones de interés particular, peticiones de interés general, consultas, quejas, reclamos, solicitud de copia, solicitudes de información y sugerencias las cuales están clasificadas en lo siguiente:

|  |  |
| --- | --- |
| **Tipo de requerimiento** | **% solicitud** |
| Consultas | 5,13% |
| Denuncia por actos de corrupción | 0,64% |
| Petición de interés general | 14,10% |
| Petición de interés particular | 30,13% |
| Queja | 5,13% |
| Reclamo | 5,77% |
| Solicitudes de acceso información | 34,62% |
| Solicitud de copia | 2,56% |
| Sugerencia | 1,28% |

Los requerimientos más solicitados por la ciudadanía se relacionan con solicitudes de información referente a temas de proyectos urbanísticos: Centro San Bernardo, San Bernardo Tercer Milenio, Estación Central, Bronx Distrito Creativo entre otros.

La encuesta se realizó a nueve (9) ciudadanos lo que equivale a un porcentaje del (5,77%)

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 |  |

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

Resultado de la encuesta:

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 33,33 % de los encuestados manifestó que la respuesta dada por la Empresa de Renovación y Desarrollo Urbano de Bogotá aclaro sus inquietudes; el 44,44% que parcialmente, un ciudadano manifiesta que les dijeron que hablarían con la UAESP para la desinfección y fumigación de los predios y todavía no han ido; el segundo ciudadano dice que le trasladaron su requerimiento a la Secretaría de Hábitat; al tercer ciudadano no le respondieron si el grupo inmobiliario RH está autorizado para vender el Proyecto; al cuarto ciudadano no le dieron precios sino que tenía que esperar. El 22,22% manifestó que no quedó satisfecho con la respuesta, un ciudadano manifiesta que la respuesta no fue clara porque le dicen que el predio no va a ser intervenido, pero al arrendatario le llegó una carta donde le dicen que le van a dar una compensación por salir del predio, otra ciudadana dice que le de dijeron que le devolvían los dineros de Brisas del Tintal en quince días y ya paso la fecha y no le han consignado.

**CONCLUSIONES**

La mayoría de las solicitudes recibidas durante este trimestre se relacionaron con los Proyectos de vivienda, Centro San Bernardo, San Bernardo Tercer Milenio, Estación Central y Bronx Distrito Creativo entre otros.

A la pregunta número 2: La respuesta aclaró sus inquietudes y/o resolvió de fondo su solicitud?

El 33,33% respondió que sí, el 44,44% que parcialmente y el 22,22% que no, como se especifica en el resultado de la encuesta.

**Margarita Córdoba García**

Jefe Oficina de Gestión Social

Anexo: las encuestas realizadas.

Elaboró: Blanca M. Cruz M.

Reviso: Maritza Zambrano P.