

## **INFORME SEGUIMIENTO SATISFACCIÓN CIUDADANOS QUEJAS, RECLAMOS, SUGERENCIAS Y/O SOLICITUDES DE INFORMACIÓN (PQRS)**

**Periodo a evaluar: Primer trimestre año 2023.**

**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 2023 se recibieron en la Empresa de Renovación y Desarrollo Urbano de Bogotá ciento sesenta y cuatro (164) requerimientos, las peticiones que se recibieron en este trimestre se encuentran enmarcadas como peticiones de interés particular, peticiones de interés general, consultas, felicitaciones, quejas, reclamos, solicitud de copia, solicitudes de información y sugerencias las cuales están clasificadas en lo siguiente:

Tipo de requerimiento	% solicitud
Consultas	7,9%
Denuncias por actos de corrupción	2,4%
Felicitación	0,6%
Petición de interés general	45%
Petición de interés particular	26,8%
Queja	3,7%
Reclamo	1,8%
Solicitudes de acceso información	9,8%
Solicitud de copia	1,2%
Sugerencias	0,6%

Los requerimientos más solicitados por la ciudadanía se relacionan con peticiones de interés particular referente a temas de proyectos urbanísticos: El Eden el Descanso, Usme, San Bernardo Tercer Milenio, Usme Tres Quebradas, Complejo Hospitalario San Juan de Dios, San Victorino, Bronx Distrito Creativo, entre otros.

La encuesta se realizó a diez (10) ciudadanos lo que equivale a un porcentaje del 6,10% sobre ciento sesenta y cuatro (164) 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?
3.  SI  NO Parcialmente ¿Por qué?

Resultado de la encuesta:

Frente a la pregunta número 1, el 80% de los encuestados manifestó que su requerimiento fue atendido en los tiempos estipulados, el 20% manifestó que no habían recibido la respuesta.

En cuanto a la pregunta número 2, el 90% de los encuestados manifestó que la respuesta dada por la Empresa de Renovación y Desarrollo Urbano de Bogotá aclaró sus inquietudes y el 10% manifestó que parcialmente.

## CONCLUSIONES

La mayoría de las solicitudes recibidas durante este trimestre se relacionaron con los Proyectos de vivienda: El Edén El Descanso, Usme, San Bernardo Tercer Milenio, Usme Tres Quebradas, Complejo Hospitalario San Juan de Dios, San Victorino, Bronx Distrito Creativo, entre otros.

En cuanto al 20% de los ciudadanos manifestaron que no habían recibido la respuesta, aunque al revisar la hoja de ruta de las peticiones, se evidenció que se habían subido estas al sistema Bogotá Te Escucha; en este sentido a un ciudadano se le envió la respuesta al correo y a una ciudadana se le dio la respuesta telefónicamente ya que no tiene correo electrónico.

En cuanto al ciudadano que manifestó que la respuesta aclaró parcialmente su inquietud, esta se debe a la demora en la construcción de las viviendas de Usme Tres Quebradas, y considera que no hay fechas definidas para la entrega de estas.

Cordialmente,

**Margarita Córdoba García**  
Jefe Oficina de Gestión Social

Anexo: las encuestas realizadas.

Elaboró: Blanca M. Cruz M.  
Revisó: Maritza Zambrano P.