

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

**Periodo a evaluar: Tercer 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 tercer trimestre del año 2023 se recibieron en la Empresa de Renovación y Desarrollo Urbano de Bogotá doscientos treinta y ocho (238) 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 y solicitudes de información las cuales están clasificadas en lo siguiente:

Tipo de requerimiento	% solicitud
Consultas	1,26
Petición de interés general	71,84
Petición de interés particular	15,12
Queja	3,36
Reclamo	0,84
Solicitudes de acceso información	7,14
Solicitud de copia	0,42

Los requerimientos más solicitados por la ciudadanía se relacionan con peticiones de interés particular referente a temas de proyectos: El Edén el Descanso, Centro San Bernardo, Plan parcial Calle 24, Plan Parcial calle 72, Estación Metro 26, La Colmena, temas de expropiación, Provisión VIS – VIP entre otros.

La encuesta se realizó a catorce ciudadanos lo que equivale a un porcentaje del 5,88% sobre doscientas treinta y ocho 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:

Frente a la pregunta número 1, el 92,85 % de los encuestados manifestó que su requerimiento fue atendido en los tiempos estipulados, el 7,14% manifestó que no recordaba el tema.

En cuanto a la pregunta número 2, el 78,57% de los encuestados manifestó que la respuesta dada por la Empresa de Renovación y Desarrollo Urbano de Bogotá aclaró sus inquietudes, el 7,14% manifestó que no recuerda el tema, el 14,28% manifestó que no quedó conforme con la respuesta.

## **CONCLUSIONES**

La mayoría de las solicitudes recibidas este trimestre se relacionan con solicitudes de información sobre los Proyectos: El Edén el Descanso, Centro San Bernardo, Plan parcial Calle 24, Plan Parcial calle 72, Estación Metro 26, La Colmena, temas de expropiación, Provisión VIS – VIP entre otros.


En cuanto al 14,28% de los ciudadanos que manifestaron que no habían quedado conformes con la respuesta, una ciudadana manifestó que ella estuvo hasta las dos y media donde le habían informado que iba a estar el camión vitrina y que este no llegó, aunque le contestaron su reclamo no quedó satisfecha con la respuesta que

le dieron, el otro ciudadano que no quedó satisfecho con la respuesta manifestó que la iba a enviar a un ente de control.

Cordialmente,

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

Anexo: las encuestas realizadas.

	Nombre	Cargo	Dependencia	Firma
Elaboró:	Blanca Mercedes Cruz M.	Auxiliar Administrativo 1	OGS Atención al ciudadano	
Revisó:	Maritza Zambrano Pardo	Gestor Sénior 1	OGS Atención al ciudadano	
Aprobó:	Maritza Zambrano Pardo	Gestor Sénior 1	OGS Atención al ciudadano	
Los(as) arriba firmantes, declaramos que hemos revisado el presente documento y lo presentamos para su respectiva firma.				