

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

Periodo a evaluar: Primer trimestre año 2021.

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 remitido a la Oficina Asesora de Planeación 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 2021 se recibieron en la Empresa de Renovación y Desarrollo Urbano de Bogotá 211 peticiones, las cuales 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	5,69%
Denuncia por actos de corrupción	2,37%
Petición de interés general	20,85%
Petición de interés particular	44,08%
Queja	3,79%
Reclamo	2,84%
Solicitudes de acceso información	16,59%
Solicitud de copia	3,32%

Los requerimientos más solicitados por la ciudadanía se relacionan con solicitudes de información referente a temas de proyectos urbanísticos: San Bernardo, Triangulo de Fenicia, Brisas del Tintal, Usme, Voto Nacional, entre otros.

La encuesta se realizó a 11 ciudadanos lo que equivale a un porcentaje del (5,21%) en el proceso de Peticiones, Quejas, Reclamos y Soluciones.

A continuación, se registran las preguntas realizadas en la consulta a los ciudadanos:

- ¿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	

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

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 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% que no.

CONCLUSIONES

La mayoría de las solicitudes recibidas durante este trimestre se relacionaron con los Proyectos de vivienda, San Bernardo, Triangulo Fenicia, Brisas del Tintal, Usme, Voto Nacional, entre otros.

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

El 90% respondió que sí, un ciudadano respondió que no, él quería que le informaran a donde podía direccionar su hoja de vida para participar en el Proyecto de recuperación de la zona del antiguo Bronx y manifiesta que no lo guiaron para realizar el proceso.

Luis Eduardo Laverde Mazabel
Jefe Oficina de Gestión Social (E)

Anexo: las encuestas realizadas.

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