

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

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 2024 se recibieron en la Empresa de Renovación y Desarrollo Urbano de Bogotá ciento veintiseis (126) 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 sugerencias las cuales están clasificadas en lo siguiente:

<b>Tipo de requerimiento</b>	<b>% solicitud</b>
Consultas	3,97%
Denuncias por actos de corrupción	2,38%
Petición de interés general	11,9%
Petición de interés particular	43,65%
Queja	3,97%
Reclamo	1,59%
Solicitudes de acceso información	31%
Solicitud de copia	0,79%
Sugerencias	0,79%

Los requerimientos más solicitados por la ciudadanía se relacionan con peticiones de interés particular referente a temas de proyectos: Distrito Aeroportuario, Ciudadela Educativa y del Cuidado, Centro Internacional de

comercio San Victorino, Usme Tres Quebradas, CHSJD, Voto Nacional, San Bernardo, Cable Aereo Potosi, Cable Aereo San Cristobal entre otros.

La encuesta telefónica se realizó a cinco ciudadanos, y por la página de Bogotá Te escucha dos ciudadanos respondieron la encuesta lo que equivale a un porcentaje del 5,55 % sobre ciento veintiseis 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 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 60 % de los encuestados manifestó que la respuesta dada por la Empresa de Renovación y Desarrollo Urbano de Bogotá aclaro sus inquietudes y el 20% manifestó que que parcialmente porque sugiere que a nivel Distrital debería manejarse que lo que diga el pliego es lo que debería pagársele a un contratista.

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

Dos ciudadanos repondieron la encuesta: A la pregunta número 1

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

Ambos ciudadanos respondieron que si .

A la pregunta No.2

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

Un ciudadano respondió que si y otro que parcialmente.

## CONCLUSIONES

La mayoría de las solicitudes recibidas este trimestre se relacionan con solicitudes de información sobre los Proyectos: Distrito Aeroportuario, Ciudadela Educativa y del Cuidado, Centro Internacional de comercio San

Victorino, Usme Tres Quebradas, CHSJD, Voto Nacional, San Bernardo, Cable Aereo Potosi, Cable Aereo San Cristobal entre otros.

En cuanto al 20% de los ciudadanos que manifesto que no había recibido la respuesta, aunque al revisar la hoja de ruta de la petición, se evidencio que si había subido esta, al sistema Bogotá Te Escucha, se le envió nuevamente la respuesta por el correo de atención al ciudadano.

En cuanto a las respuestas que se evaluaron por Bogota te escucha dos ciudadanos identificados con los correos: [sarmiento.juanpablo@gmail.com](mailto:sarmiento.juanpablo@gmail.com) y [oleic57@gmail.com](mailto:oleic57@gmail.com) respondieron 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