

## ***INFORME DE SEGUIMIENTO DE SATISFACCIÓN CIUDADANOS***

***PETICIONES DE INTERÉS PARTICULAR, PETICIONES DE INTERÉS GENERAL, QUEJAS, RECLAMOS,  
SUGERENCIAS, FELICITACIONES, SOLICITUDES DE COPIA Y/O SOLICITUDES DE INFORMACIÓN (PQRS)***

***Periodo a evaluar: Cuarto trimestre año 2025.***

**OBJETIVO:** Realizar el seguimiento en cuanto al nivel de satisfacción de los ciudadanos frente a las respuestas dadas a las quejas, reclamos, sugerencias, felicitaciones, peticiones de interés general, peticiones de interés particular, solicitudes de información y solicitudes de copia por parte de la Empresa de Renovación y Desarrollo Urbano de Bogotá RENOBO.

- 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 RENOBO, “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 a través del Sistema Bogotá Te Escucha, el cual debe ser revisado por la Oficina de Participación Ciudadana y Asuntos Sociales 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 cuarto trimestre del año 2025 se recibieron en la Empresa de Renovación y Desarrollo Urbano de Bogotá Renobo, ciento veintiún (121) requerimientos, las peticiones que se recibieron en este trimestre se encuentran enmarcadas como consultas, felicitaciones, peticiones de interés particular, peticiones de interés

general, quejas, reclamos, sugerencias, solicitudes de copia y solicitudes de información las cuales están clasificadas en lo siguiente:

| <b>Tipo de requerimiento</b>      | <b>% solicitud</b> |
|-----------------------------------|--------------------|
| Consultas                         | 3%                 |
| Felicitaciones                    | 2%                 |
| Denuncias por actos de corrupción | 1%                 |
| Petición de interés general       | 10%                |
| Petición de interés particular    | 43%                |
| Queja                             | 7%                 |
| Reclamo                           | 5%                 |
| Solicitudes de acceso información | 30%                |

Los requerimientos más solicitados por la ciudadanía se relacionan con peticiones de interés particular referente a temas de proyectos: CHSJD, San Bernardo, Plan Parcial de Renovación Urbana calle 26, Distrito aeroportuario, Villa Javier, Plan Parcial Centro San Bernardo, Bronx Distrito Creativo, Compra de predios, Actuación Estratégica Zibo, San Bernardo Tercer Milenio, Colegio Teresa Martínez de Varela, Reuso de edificaciones, Triangulo Bavaria, Actuación Estratégica Teleport, Estación Metro calle 26, Suelo para mi casa, Usme Tres Quebradas, Proyectos de renovación urbana, Cable aéreo Potosí, Oferta de predios, Actuación Estratégica Campín 7 de agosto, Actuación Estratégica Chapinero Verde, Metropolis, Cumplimiento de la obligación VIS -VIP mediante pago compensatorio, Actuación Estratégica Porvenir, Actuación Estratégica Rionegro, Manzanas del cuidado Localidad de San cristobal y Triangulo Fenicia entre otros.

La encuesta telefónica se realizó a ocho (8) ciudadanos, lo que equivale al 6,6% sobre ciento veintiún (121) 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?

SI    NO    Parcialmente    ¿Por qué?

3. ¿Qué tan accesible fue el medio utilizado para radicar su PQRS?

|              |  |
|--------------|--|
| Muy Fácil    |  |
| Fácil        |  |
| Diffícil     |  |
| Muy Diffícil |  |

¿Por qué?

Resultado de la encuesta telefónica:

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 75% de los encuestados manifestó que la respuesta dada por la Empresa de Renovación y Desarrollo Urbano de Bogotá aclaró sus inquietudes, el 12,5% que parcialmente, el ciudadano manifiesta que no le dieron respuesta de fondo a todas sus inquietudes, motivo por el cual presento una nueva solicitud, finalmente el 12,5%, un ciudadano manifestó que no, porque le respondieron que la entidad no contaba con competencia para participar en el evento que ellos convocaban.

Con respecto a la pregunta No.3, el 12,5% manifiesta que fue muy fácil el medio para radicar su solicitud, el 87,5% respondió que fácil.

En cuanto a la encuesta de satisfacción a las respuestas en la página de Bogotá Te Escucha, en este trimestre una persona contesto la encuesta en la cual manifestó que su requerimiento fue atendido a tiempo, que la respuesta aclaró sus inquietudes y que fueron muy eficientes en la entrega del documento que solicito.

## CONCLUSIONES

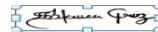
En este trimestre la mayoría de solicitudes se relacionaron con peticiones de interés particular referente a temas de proyectos como: CHSJD, San Bernardo, Plan Parcial de Renovación Urbana calle 26, Distrito Aeroportuario, Villa Javier, Plan Parcial Centro San Bernardo, Bronx Distrito Creativo, Compra de predios, Actuación Estratégica Zibo, San Bernardo Tercer Milenio, Colegio Teresa Martínez de Varela, Reuso de edificaciones, Triangulo Bavaria, Actuación Estratégica Teleport, Estación Metro calle 26, Suelo para mi casa, Usme Tres Quebradas, Proyectos de renovación urbana, Cable aéreo Potosí, Oferta de predios, Actuación Estratégica Campín 7 de agosto, Actuación Estratégica Chapinero Verde, Metropolis, Cumplimiento de la obligación VIS -VIP mediante pago compensatorio, Actuación Estratégica Porvenir, Actuación Estratégica Rionegro, Manzanas del cuidado Localidad de San cristobal y Triangulo Fenicia entre otros.

Cordialmente,

**Jorge Andres Viasus Salamanca**  
Jefe Oficina de Participación Ciudadana y Asuntos Sociales

Anexo: ocho (8) encuestas realizadas.

Elaboró: Blanca Mercedes Cruz M. Auxiliar dministrativo



Revisó: Jorge Viasus S Jefe OPCAS



Aprobó: Jorge Viasus S Jefe OPCAS

