

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

**Periodo a evaluar: Tercer 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 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, 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 2024 se recibieron en la Empresa de Renovación y Desarrollo Urbano de Bogotá Renobo, ciento diecisiete (117) requerimientos, las peticiones que se recibieron en este trimestre se encuentran enmarcadas como peticiones de interés particular, peticiones de interés general, consultas, denuncias por actos de corrupción, 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	8,55%
Denuncias por actos de corrupción	0,85%

Petición de interés general	10,26%
Petición de interés particular	50,43%
Queja	6,84%
Reclamo	1,71%
Solicitudes de acceso información	18,80%
Solicitud de copia	1,71%
Sugerencia	0,85%

Los requerimientos más solicitados por la ciudadanía se relacionan con peticiones de interés particular referente a temas de proyectos: Reuso de edificaciones, Usme 1, Usme3, Cable aéreo Potosí, Renovación Urbana Teusaquillo, San Victorino, Usme Tres Quebradas, Actuación Estratégica Zibo, subsidio de vivienda, Triangulo Fenicia, Distrito Aeroportuario, Actuación Estratégica Calle 72, Actuación Estratégica Rionegro, Actuación Estratégica Campin 7 de agosto,, Estación Metro calle 26, Derecho de Preferencia y Oferta de predios entre otros.

La encuesta telefónica se realizó a nueve ciudadanos, lo que equivale al 7,69% sobre ciento diecisiete (117) 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 100 % de los encuestados manifestó que su requerimiento fue atendido en los tiempos estipulados.

En cuanto a la pregunta número 2, el 88,89% de los encuestados manifestó que la respuesta dada por la Empresa de Renovación y Desarrollo Urbano de Bogotá aclaro sus inquietudes y el 11,11% que parcialmente, la ciudadana manifiesta no estar satisfecha con la respuesta sosteniendo que a la fecha la constructora no le ha hecho entrega del apartamento y nadie le da una respuesta clara ni una fecha de entrega.

## CONCLUSIONES

La mayoría de las solicitudes recibidas este trimestre se relacionan con solicitudes de información sobre los Proyectos: : Reuso de edificaciones, Usme 1, Usme3, Cable aéreo Potosí, Renovación Urbana Teusaquillo, San Victorino, Usme Tres Quebradas, Actuación Estratégica Zibo, subsidio de vivienda, Triangulo Fenicia, Distrito Aeroportuario, Actuación Estratégica Calle 72, Actuación Estratégica Rionegro, Actuación Estratégica Campin 7 de agosto,, Estación Metro calle 26, Derecho de Preferencia y Oferta de predios.

Cordialmente,

**Juan David Ching Ruiz**

Jefe Oficina de Participación Ciudadana y Asuntos Sociales (E)

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