

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: Tercer 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 Atención y relacionamiento con la ciudadanía 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 2025 se recibieron en la Empresa de Renovación y Desarrollo Urbano de Bogotá Renobo, ciento sesenta y cuatro (164) requerimientos, las peticiones que se recibieron en este trimestre se encuentran enmarcadas como consultas, 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:

Tipo de requerimiento	% solicitud
Consultas	4,27%
Denuncias por actos de corrupción	0,61%
Petición de interés general	12,2%
Petición de interés particular	37,2%
Queja	8,5%
Reclamo	1,2%
Solicitudes de acceso información	34,1%
Solicitud de copia	1,2%
Sugerencia	0,6%

Los requerimientos más solicitados por la ciudadanía se relacionan con peticiones de interés particular referente a temas de proyectos: Actuación Estratégica Zibo, Estación Metro calle 26, Actuación Estrategica Teleport, Usme 3, Usme, Usme Tres Quebradas, Actuación Estratégica Montevideo, Liceo Femenino Mercedes Nariño, Suelo para mi casa, Distrito aeroportuario, Actuaciones Estratégicas, Actuación Estratégica Ferias, Colegio San Francisco sede B, San Victorino, San Bernardo, Reuso de edificaciones, Proyectos de renovación urbana, Plan Parcial de Renovación Urbana La Sabana, Manzanas del cuidado Localidad de Suba, Actuación Estratégica Chapinero Verde, Cable aéreo Potosí, San Bernardo Tercer Milenio, Actuación Estrategica Campín 7 de agosto, San Victorino, Bronx Distrito Creativo, La Colmena, Las Cruces, El Eden El Descanso, Villa Javier, Proyecto Corredor Verde, Proyecto Centrum Tercer Milenio Bogotá, Derecho de preferencia entre otros.

La encuesta telefónica se realizó a nueve (9) ciudadanos, lo que equivale al 5,5% sobre ciento sesenta y cuatro (164) 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	
Difícil	
Muy Difícil	

¿Por qué?

Resultado de la encuesta telefónica:

Frente a la pregunta número 1, el 89 % ocho (8) ciudadanos encuestados manifestaron que su requerimiento fue atendido en los tiempos estipulados, el 11% un (1) ciudadano manifestó que se demoraron en darle respuesta, aunque revisando la hoja de la ruta del Sistema se evidencia que se le respondió a los dos días de ingresar el requerimiento.

En cuanto a la pregunta número 2, el 56% de los encuestados manifestó que la respuesta dada por la Empresa de Renovación y Desarrollo Urbano de Bogotá aclaró sus inquietudes, el 44% que parcialmente. Un ciudadano manifestó que se demoraron en darle una respuesta, pero que él no esperó a que le respondieran sino que radicó la propuesta. Una ciudadana no entendió muy bien la respuesta y prefieren que les den una cita para que les aclaren que va a pasar con su predio, otra ciudadana manifestó que no le dieron el valor de los locales, sino que le informaron que viera la página de la Empresa, pero ella

manifiesta que no encuentra la información, una ciudadana no tiene claro, si van a arreglar el edificio donde ella vive.

Con respecto a la pregunta No.3, el 89% manifiesta que fue muy fácil el medio para radicar su solicitud, el 11% respondió que difícil.

CONCLUSIONES

En este trimestre la mayoría de solicitudes se relacionaron con peticiones de interés particular referente a temas de proyectos como: Actuación Estratégica Zibo, Estación Metro calle 26, Actuación Estratégica Teleport, Usme 3, Usme, Usme Tres Quebradas, Actuación Estratégica Montevideo, Liceo Femenino Mercedes Nariño, Suelo para mi casa, Distrito aeroportuario, Actuaciones Estratégicas, Actuación Estratégica Ferias, Colegio San Francisco sede B, San Victorino, San Bernardo, Reuso de edificaciones, Proyectos de renovación urbana, Plan Parcial de Renovación Urbana La Sabana, Manzanas del cuidado Localidad de Suba, Actuación Estratégica Chapinero Verde, Cable aéreo Potosí, San Bernardo Tercer Milenio, Actuación Estratégica Campín 7 de agosto, San Victorino, Bronx Distrito Creativo, La Colmena, Las Cruces, El Eden El Descanso, Villa Javier, Proyecto Corredor Verde, Proyecto Centrum Tercer Milenio Bogotá, Derecho de preferencia entre otros.

Cordialmente,

Jorge Andres Viasus Salamanca

Jefe Oficina de Participación Ciudadana y Asuntos Sociales

Anexo: nueve (9) encuestas realizadas.

Elaboró: Blanca Mercedes Cruz M.

Auxiliar dministrativo



Revisó: Armando Fernandez O.

Gestor Sénior III



Aprobó: Armando Fernandez O.

Gestor Sénior III

