

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: Primer trimestre año 2026.

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 primer trimestre del año 2026 se recibieron en la Empresa de Renovación y Desarrollo Urbano de Bogotá RenoBo, doscientos nueve (209) 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:

Tipo de requerimiento	% solicitud
Consultas	0,47%
Felicitaciones	0,47%

Denuncias por actos de corrupción	0,47%
Petición de interés general	22,9%
Petición de interés particular	38,2%
Queja	8,13%
Reclamo	0,47%
Solicitudes de acceso información	26,31%
Solicitud de copia	1,91%
Sugerencia	0,47%

Los requerimientos más solicitados por la ciudadanía se relacionan con peticiones de interés particular referente a temas de proyectos: San Bernardo Tercer Milenio, Actuación Estratégica Calle 72, Estación Metro calle 26, Oferta de predios, Planes de vivienda, Derecho de preferencia, Cable Aéreo San Cristobal, Suelo para mi casa, Actuación Estratégica Rionegro, Manzanas del cuidado Localidad de San Cristóbal, Cable aéreo Potosí, Subsidio de vivienda, CHSJD, La Colmena, Actuación Estratégica Teleport, Renacer Central, Alcaldía Local de Los Mártires, Actuación Estratégica Zibo, Cumplimiento de la obligación VIS -VIP mediante pago compensatorio, Reusó de edificaciones, Usme Tres Quebradas, El Eden El Descanso entre otros.

La encuesta telefónica se realizó a doce (12) ciudadanos, lo que equivale al 5,74% sobre doscientos nueve (209) 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?

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 100 % de los encuestados manifestó que su requerimiento fue atendido en los tiempos estipulados.

En cuanto a la pregunta número 2, el 100% de los encuestados manifestó que la respuesta dada por la Empresa de Renovación y Desarrollo Urbano de Bogotá aclaro sus inquietudes.

Con respecto a la pregunta No.3, el 66,6% manifiesta que fue muy fácil el medio para radicar su solicitud, el 16,6% respondió que fácil, el 8,3% que difícil y el 8,3% no contesto esta pregunta.

en relación con la encuesta de satisfacción sobre las respuestas brindadas en la página de Bogotá Te escucha, durante el presente trimestre no se registró ninguna respuesta por parte de la ciudadanía.

CONCLUSIONES

En este trimestre la mayoría de solicitudes se relacionaron con peticiones de interés particular referente a temas de proyectos como: San Bernardo Tercer Milenio, Actuación Estratégica Calle 72, Estación Metro calle 26, Oferta de predios, Planes de vivienda, Derecho de preferencia, Cable Aéreo San Cristobal, Suelo para mi casa, Actuación Estratégica Rionegro, Manzanas del cuidado Localidad de San Cristóbal, Cable aéreo Potosí, Subsidio de vivienda, CHSJD, La Colmena, Actuación Estratégica Teleport, Renacer Central, Alcaldía Local de Los Mártires, Actuación Estratégica Zibo, Cumplimiento de la obligación VIS -VIP mediante pago compensatorio, Reusó de edificaciones, Usme Tres Quebradas, El Eden El Descanso entre otros.

Cordialmente,



Juan David Ching Ruiz

Jefe Oficina de Participación Ciudadana y Asuntos Sociales (e).

Anexo: doce (12) encuestas realizadas.

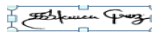
Elaboró: Luis Alejandro Sánchez Avila

Contratista



Revisó: Blanca Mercedes Cruz M.

Auxiliar administrativo



Aprobó: Armando Fernandez O.

Gestor Sénior III

