

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

**Periodo a evaluar: Cuarto 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, 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, 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 cuarto trimestre del año 2024 se recibieron en la Empresa de Renovación y Desarrollo Urbano de Bogotá Renobo, ciento dieciocho (118) 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	6,8%
Petición de interés general	23,7%
Petición de interés particular	29,7%
Queja	9,3%
Reclamo	2,5%
Solicitudes de acceso información	22,9%
Solicitud de copia	2,5%
Sugerencia	2,5%

Los requerimientos más solicitados por la ciudadanía se relacionan con peticiones de interés particular referente a temas de proyectos: Centro Internacional de comercio San Victorino, Actuación Estrategica Rionegro, Cable Aéreo San Cristobal, Plan Parcial Centro San Bernardo, Distrito aeroportuario, Usme Tres Quebradas, Cable aéreo Potosí, Parque Residencial y Comercial Victoria, Reuso de edificaciones, CHSJD, San Bernardo Tercer Milenio, Plan Parcial de Renovación Urbana La Sabana, Actuación Estrategica Calle 72, Estación Metro calle 26, Bronx Distrito Creativo, Usme 1, Actuación Estrategica Reencuentro, Actuación

Estrategica Metro Kennedy, El Eden El Descanso, Eduardo Umaña, Subsidio de vivienda, Oferta de predios, Provisión VIS – VIP y Derecho de preferencia entre otros.

La encuesta telefónica se realizó a diez (10) ciudadanos, lo que equivale al 8,5% sobre ciento dieciocho (118) 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?

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

## CONCLUSIONES

En este trimestre la mayoría de solicitudes se relacionaron con: Centro Internacional de comercio San Victorino, Actuación Estrategica Rionegro, Cable Aéreo San Cristobal, Plan Parcial Centro San Bernardo, Distrito aeroportuario, Usme Tres Quebradas, Cable aéreo Potosí, Parque Residencial y Comercial Victoria, Reuso de edificaciones, CHSJD, San Bernardo Tercer Milenio, Plan Parcial de Renovación Urbana La Sabana, Actuación Estrategica Calle 72, Estación Metro calle 26, Bronx Distrito Creativo, Usme 1, Actuación Estrategica

Reencuentro, Actuación Estrategica Metro Kennedy, El Eden El Descanso, Eduardo Umaña, Subsidio de vivienda, Oferta de predios, Provisión VIS – VIP y Derecho de preferencia entre otros

Cordialmente,

**Jorge Andres Viasus Salamanca**

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