

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

**Periodo a evaluar: Primer trimestre año 2021.**

**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.

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 remitido a la Oficina Asesora de Planeación 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 2021 se recibieron en la Empresa de Renovación y Desarrollo Urbano de Bogotá 211 peticiones, las cuales se encuentran enmarcadas como peticiones de interés particular, peticiones de interés general, consultas, quejas, reclamos, solicitud de copia, solicitudes de información y sugerencias las cuales están clasificadas en lo siguiente:

Tipo de requerimiento	% solicitud
Consultas	5,69%
Denuncia por actos de corrupción	2,37%
Petición de interés general	20,85%
Petición de interés particular	44,08%
Queja	3,79%
Reclamo	2,84%
Solicitudes de acceso información	16,59%
Solicitud de copia	3,32%

Los requerimientos más solicitados por la ciudadanía se relacionan con solicitudes de información referente a temas de proyectos urbanísticos: San Bernardo, Triangulo de Fenicia, Brisas del Tintal, Usme, Voto Nacional, entre otros.

La encuesta se realizó a 11 ciudadanos lo que equivale a un porcentaje del (5,21%) en el proceso de Peticiones, Quejas, Reclamos y Soluciones.

A continuación, se registran las preguntas realizadas en la consulta a los ciudadanos:

- ¿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	

- ¿La respuesta aclaro sus inquietudes y/o resolvió de fondo su solicitud?

SI       No       Parcialmente    Por qué?

Resultado de la encuesta:

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 90 % de los encuestados manifestó que la respuesta dada por la Empresa de Renovación y Desarrollo Urbano de Bogotá aclaró sus inquietudes y el 10% que no.

## **CONCLUSIONES**

La mayoría de las solicitudes recibidas durante este trimestre se relacionaron con los Proyectos de vivienda, San Bernardo, Triangulo Fenicia, Brisas del Tintal, Usme, Voto Nacional, entre otros.

A la pregunta número 2: La respuesta aclaró sus inquietudes y/o resolvió de fondo su solicitud?

El 90% respondió que sí, un ciudadano respondió que no, él quería que le informaran a donde podía direccionar su hoja de vida para participar en el Proyecto de recuperación de la zona del antiguo Bronx y manifiesta que no lo guiaron para realizar el proceso.

Luis Eduardo Laverde Mazabel  
Jefe Oficina de Gestión Social ( E)

Anexo: las encuestas realizadas.

Elaboró: Blanca M. Cruz M.  
Reviso: Maritza Zambrano P.