

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

**Periodo a evaluar: Segundo trimestre año 2023.**

**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 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 segundo trimestre del año 2023 se recibieron en la Empresa de Renovación y Desarrollo Urbano de Bogotá trecientos ochenta y cinco (385) requerimientos, las peticiones que se recibieron en este trimestre se encuentran enmarcadas como peticiones de interés particular, peticiones de interés general, consultas, quejas, reclamos, solicitud de copia y solicitudes de información las cuales están clasificadas en lo siguiente:

Tipo de requerimiento	% solicitud
Consultas	5,71%
Petición de interés general	36,1%
Petición de interés particular	51,7%
Queja	1,56%
Reclamo	0,26%
Solicitudes de acceso información	4,42%
Solicitud de copia	0,26%

Los requerimientos más solicitados por la ciudadanía se relacionan con peticiones de interés particular referente a temas de proyectos: El Edén el Descanso, Centro San Bernardo, Plan parcial Calle 24, Triangulo Fenicia, Bosa el Porvenir, Usme Tres Quebradas, La Estación, San Victorino, Voto Nacional, Estación Metro 26, temas de expropiación entre otros.

La encuesta se realizó a veintidós (22) ciudadanos lo que equivale a un porcentaje del 5,71% sobre trecientos ochenta y cinco (385) 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:

Frente a la pregunta número 1, el 63,64% de los encuestados manifestó que su requerimiento fue atendido en los tiempos estipulados, el 22,73 % manifestó que no habían recibido la respuesta, el 4,55% no recuerda el tema y el 9,09% no sabe si le llegó la respuesta.

En cuanto a la pregunta número 2, el 40,91% de los encuestados manifestó que la respuesta dada por la Empresa de Renovación y Desarrollo Urbano de Bogotá aclaro sus inquietudes y el 4,55% manifestó que parcialmente, el 4,55% no recuerda el tema, el 9,09% no sabe si le llegó la respuesta, el 40,91% manifestó que no.

### CONCLUSIONES

La mayoría de las solicitudes recibidas este trimestre se relacionan con solicitudes de información sobre los Proyectos: El Edén el Descanso, Centro San Bernardo, Plan parcial Calle 24, Triangulo Fenicia, Bosa el Porvenir, Usme Tres Quebradas, La Estación, San Victorino, Voto Nacional, Estación Metro 26, temas de expropiación entre otros

En cuanto al 22,73% de los ciudadanos que manifestaron que no habían recibido la respuesta, aunque al revisar la hoja de ruta de las peticiones, se evidencio que se habían subido estas al sistema Bogotá Te Escucha; el 9,09% no sabe si le llegó la respuesta, porque dejaron un mismo correo y una misma dirección de un líder de la comunidad y el no les ha informado si ya tienen la respuesta,

En cuanto al ciudadano que manifestó que la respuesta aclaro parcialmente su inquietud, El ciudadano manifiesta que el derecho de petición fue radicado en la secretaría de planeación y que ellos le dieron traslado a la ERU.

Cordialmente,

**Margarita Córdoba García**

Jefe Oficina de Gestión Social

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

