

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 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 primer trimestre del año 2025 se recibieron en la Empresa de Renovación y Desarrollo Urbano de Bogotá Renobo, ciento tres (103) requerimientos, las peticiones que se recibieron en este trimestre se encuentran enmarcadas como consultas, peticiones de interés particular, peticiones de interés general,

quejas, reclamos, solicitudes de copia, solicitudes de información y sugerencias las cuales están clasificadas en lo siguiente:

Tipo de requerimiento	% solicitud
Consultas	2,91%
Denuncias por actos de corrupción	1,94%
Petición de interés general	20,39%
Petición de interés particular	40,78%
Queja	8,74%
Reclamo	2,91%
Solicitudes de acceso información	20,39%
Solicitud de copia	0,97%
Sugerencia	0,97%

Los requerimientos más solicitados por la ciudadanía se relacionan con peticiones de interés particular referente a temas de proyectos: Cable aéreo Potosí, Estación Metro calle 26, solicitud Viviendas VIP- VIS, Actuación Estratégica Campín 7 de agosto, Usme Tres Quebradas, Bronx Distrito Creativo, Distrito aeroportuario, Voto Nacional - La Estanzuela, CHSJD, Las Cruces, El Edén El Descanso, Brisas del Tintal, Plan Parcial de Renovación Urbana La Sabana, Usme 1, Reusó de edificaciones, San Bernardo Tercer Milenio, San Victorino, Centro San Bernardo, Plan Parcial Calle 24, Actuación Estratégica Chapinero Verde, Actuación Estratégica Zibo, Actuación Estratégica Montevideo, Actuación Estratégica Calle 72, expropiación, oferta de predios, liquidación Provisión VIS – VIP y derecho de preferencia entre otros.

La encuesta telefónica se realizó a ocho (8) ciudadanos, lo que equivale al 7,7% sobre ciento tres (103) 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 87,5 % de los encuestados manifestó que su requerimiento fue atendido en los tiempos estipulados el 12,5% dice que no recibió la respuesta, se le informa que evidenciamos que se le envió el 26 de marzo de 2025 y se le enviamos nuevamente por el correo de atención al ciudadano.

En cuanto a la pregunta número 2, el 62,5% de los encuestados manifestó que la respuesta dada por la Empresa de Renovación y Desarrollo Urbano de Bogotá aclaró sus inquietudes, el 12,5% que parcialmente porque aunque recibió respuesta aún no la ha leído, el 25% respondió que no, una ciudadana manifestó no haber recibido respuesta, pero al mismo tiempo informa que la Empresa aún se encuentra en tiempos de Ley para responder, la otra ciudadana no está conforme con la respuesta porque lleva mucho tiempo esperando que le hagan devolución de unos dineros de Brisas del Tintal y siempre le dicen que debe esperar a un trámite interno.

Con respecto a la pregunta No.3, el 75% manifestó que fue muy fácil el medio para radicar su respuesta, el 25% respondió que fácil.

En cuanto a la encuesta de satisfacción a las respuestas en la página de Bogotá Te Escucha, en este trimestre ninguna persona contesto la encuesta.

CONCLUSIONES

En este trimestre la mayoría de solicitudes se relacionaron con peticiones de interés particular referente a temas de proyectos como: Cable aéreo Potosí, Estación Metro calle 26, solicitud Viviendas VIP- VIS, Actuación Estratégica Campín 7 de agosto, Usme Tres Quebradas, Bronx Distrito Creativo, Distrito aeroportuario, Voto Nacional - La Estanzuela, CHSJD, Las Cruces, El Edén El Descanso, Brisas del Tintal, Plan Parcial de Renovación Urbana La Sabana, Usme 1, Reusó de edificaciones, San Bernardo Tercer Milenio, San Victorino, Centro San Bernardo, Plan Parcial Calle 24, Actuación Estratégica Chapinero Verde, Actuación Estratégica Zibo, Actuación Estratégica Montevideo, Actuación Estratégica Calle 72, expropiación, oferta de predios, liquidación Provisión VIS – VIP y derecho de preferencia entre otros.

Cordialmente,

Jorge Andrés Viasus Salamanca.
Jorge Andrés Viasus Salamanca

Jefe Oficina de Participación Ciudadana y Asuntos Sociales

Anexo: ocho (8) encuestas realizadas.

Elaboró: Blanca Mercedes Cruz M.

Auxiliar administrativo



Revisó: Armando Fernández O.

Gestor Sénior III



Aprobó: Armando Fernández O.

Gestor Sénior III

