

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

**Periodo a evaluar: Tercer trimestre año 2022.**

**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 tercer trimestre del año 2022 se recibieron en la Empresa de Renovación y Desarrollo Urbano de Bogotá ciento treinta y ocho (138) 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, solicitudes de información y sugerencias las cuales están clasificadas en lo siguiente:

Tipo de requerimiento	% solicitud
Consultas	2,17%
Denuncia por actos de corrupción	5,1%
Petición de interés general	12,3%
Petición de interés particular	26,8%
Queja	5,8%
Reclamo	1,8%
Solicitudes de acceso información	37%
Solicitud de copia	8,7%
Sugerencia	0,7%

Los requerimientos más solicitados por la ciudadanía se relacionan con solicitudes de información referente a temas de proyectos urbanísticos: Plan parcial Calle 24, Centro San Bernardo, Brisas del Tintal, El Edén El Descanso, El Porvenir, Plaza de la Hoja y solicitudes de Levantamiento de derecho de preferencia, entre otros.

La encuesta se realizó a diez (10) ciudadanos lo que equivale a un porcentaje del 7,25% sobre 138 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?
3.  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 70% de los encuestados manifestó que la respuesta dada por la Empresa de Renovación y Desarrollo Urbano de Bogotá aclaró sus inquietudes; el 20% manifestó que parcialmente y el 10% manifestó que no.

## CONCLUSIONES

La mayoría de las solicitudes recibidas durante este trimestre se relacionaron con los Proyectos de vivienda: Plan parcial Calle 24, Centro San Bernardo, Brisas del Tintal, El Edén El Descanso, El Porvenir, Plaza de la Hoja y solicitudes de Levantamiento de derecho de preferencia, entre otros.

Frente a las dos ciudadanos que contestaron que la respuesta había aclarado sus inquietudes parcialmente; una ciudadana manifestó que para ella no fue clara la respuesta y le debimos explicar esta, un ciudadano dijo que le habíamos enviado las resoluciones de Metrovivienda, pero que le hacía falta una Resolución de la Alcaldía, le colaboramos ingresando la solicitud a Bogotá Te Escucha y le dimos traslado a la Secretaría General de la Alcaldía Mayor de Bogotá, una ciudadana respondió que no estaba conforme con la respuesta, considera que no fue una respuesta de fondo a su solicitud.

Cordialmente.

**Margarita Córdoba García**  
Jefe Oficina de Gestión Social

Anexo: las encuestas realizadas.

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

