

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

Periodo a evaluar: Tercer 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 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 2021 se recibieron en la Empresa de Renovación y Desarrollo Urbano de Bogotá 165 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	10,30%
Denuncia por actos de corrupción	0,61%
Petición de interés general	16,97%
Petición de interés particular	42,42%
Queja	5,45%
Reclamo	1,82%
Solicitudes de acceso información	17,58%
Solicitud de copia	3,64%
Sugerencia	1,21%

Los requerimientos más solicitados por la ciudadanía se relacionan con solicitudes de información referente a temas de proyectos urbanísticos: San Bernardo, Voto Nacional y solicitudes de ingreso al Complejo Hospitalario San Juan de Dios, entre otros.

La encuesta se realizó a 9 ciudadanos lo que equivale a un porcentaje del (5,45%) en el proceso de Peticiones, Quejas, Reclamos y Soluciones.

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?

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 66,66 % de los encuestados manifestó que la respuesta dada por la Empresa de Renovación y Desarrollo Urbano de Bogotá aclaro sus inquietudes; el 22,22% que parcialmente, esto se debe a que un ciudadano comenta que realizó una pregunta muy general y no detallo lo que necesitaba, al final un vecino hizo una petición sobre el mismo tema y con la respuesta que le dieron a él aclaro su inquietud, otro ciudadano necesitaba un permiso para ingresar al Complejo Hospitalario San Juan de Dios y realizar un contenido para You Tube pero por temas de construcciones y arreglos en este, no obtuvo el permiso; el 11,11% manifestó que no, un ciudadano manifiesta que recibió respuesta pero que aún no han encerrado en su totalidad los predios en el Barrio San Bernardo.

CONCLUSIONES

La mayoría de las solicitudes recibidas durante este trimestre se relacionaron con los Proyectos de vivienda, San Bernardo, Voto Nacional, y solicitudes de ingreso al CHSJD entre otros.

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

El 66,66% respondió que sí, el 22,22% que parcialmente y el 11,11% que no, como se especifica en el resultado de la encuesta.

Margarita Córdoba García
Jefe Oficina de Gestión Social

Anexo: las encuestas realizadas.

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

