

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

Periodo a evaluar: Segundo 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 segundo trimestre del año 2022 se recibieron en la Empresa de Renovación y Desarrollo Urbano de Bogotá ciento veintinueve (129) 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	3,1%
Denuncia por actos de corrupción	0,7%
Felicitación	0,7%
Petición de interés general	11,6%
Petición de interés particular	43,4%
Queja	4,6%
Reclamo	3,8%
Solicitudes de acceso información	28,7%
Solicitud de copia	2,3%
Sugerencia	0,7%

Los requerimientos más solicitados por la ciudadanía se relacionan con solicitudes de información referente a temas de proyectos urbanísticos: Estación Central, Triangulo Fenicia, Centro San Bernardo, San Bernardo Tercer Milenio, Brisas del Tintal, La Colmena; OPVS y solicitudes de Levantamiento de derecho de preferencia, entre otros.

La encuesta se realizó a ocho (8) ciudadanos lo que equivale a un porcentaje del 6,2% sobre 129 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 87.5% de los encuestados manifestó que su requerimiento fue atendido en los tiempos estipulados, el 12.5% manifestó que no.

En cuanto a la pregunta número 2, el 87.5% de los encuestados manifestó que la respuesta dada por la Empresa de Renovación y Desarrollo Urbano de Bogotá aclaró sus inquietudes; el 12.5% manifestó que no.

CONCLUSIONES

La mayoría de las solicitudes recibidas durante este trimestre se relacionaron con los Proyectos de vivienda, Estación Central, Triangulo Fenicia, Centro San Bernardo, San Bernardo Tercer Milenio, Brisas del Tintal, La Colmena; OPVS y solicitudes de Levantamiento de derecho de preferencia, entre otros.

Frente a la encuesta a la ciudadana que respondió que no había recibido la respuesta, aunque se pudo evidenciar en el Sistema Bogotá Te escucha que se le había enviado, se le remitió nuevamente la respuesta al correo electrónico.

Cordialmente.

Margarita Córdoba García
Jefe Oficina de Gestión Social

Anexo: las encuestas realizadas.

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