*INFORME SEGUIMIENTO SATISFACCIÓN CIUDADANOS*

*QUEJAS, RECLAMOS, SUGERENCIAS Y/O SOLICITUDES DE INFORMACIÓN (PQRS)*

***Periodo a evaluar: Cuarto 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 cuarto trimestre del año 2021 se recibieron en la Empresa de Renovación y Desarrollo Urbano de Bogotá 605 peticiones, debiendo aclarar que de estas cuatrocientas setenta y dos (472) es una misma petición que fue lanzada todas estas veces por el aplicativo Web service de la entidad; 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 | 1,8% |
| Denuncia por actos de corrupción | 0,2% |
| Petición de interés general | 1,8% |
| Petición de interés particular | 89% |
| Queja | 2,0% |
| Reclamo | 0.3% |
| Solicitudes de acceso información | 4,3% |
| Solicitud de copia | 1,0% |

Los requerimientos más solicitados por la ciudadanía se relacionan con solicitudes de información referente a temas de proyectos urbanísticos: San Bernardo, Usme, Usme 3, derecho de preferencia, Estación Central y solicitudes de ingreso al Complejo Hospitalario San Juan de Dios, entre otros.

La encuesta se realizó a nueve (9) ciudadanos lo que equivale a un porcentaje del (6,71%) sobre 134 peticiones que sería lo que ingreso en el trimestre, restándole 471 que fue la misma solicitud que se repitió en el sistema Web Service.

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 |  |

1. ¿La respuesta aclaro sus inquietudes y/o resolvió de fondo su solicitud?
2. SI X 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 77,77 % de los encuestados manifestó que la respuesta dada por la Empresa de Renovación y Desarrollo Urbano de Bogotá aclaro sus inquietudes; el 11,11% que parcialmente, esto se debe a que un ciudadano manifiesta que siente que le falto información por completar, el 11,11% manifestó que no, la ciudadana manifiesta que le piden un poder de la cliente y tiene que enviarlo nuevamente.

**CONCLUSIONES**

La mayoría de las solicitudes recibidas durante este trimestre se relacionaron con los Proyectos de vivienda, San Bernardo, Usme, Usme 3, derechos de preferencia 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 77,77% respondió que sí, el 11,11% 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.