

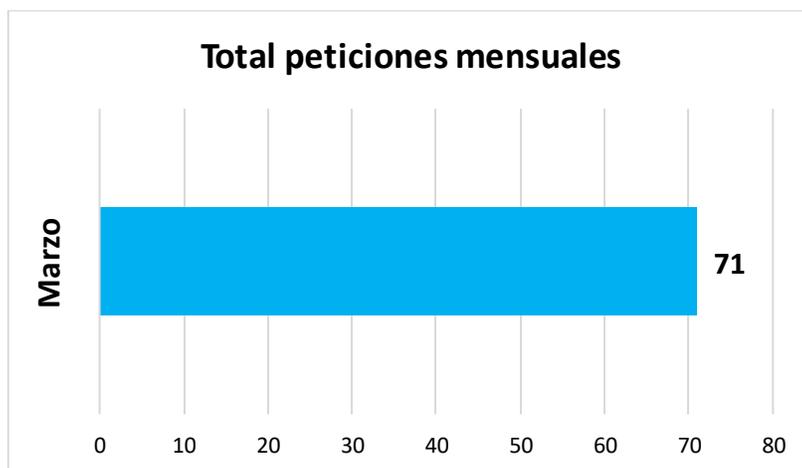
## INFORME MENSUAL PQRS MARZO 2020 (EMPRESA METRO DE BOGOTÁ)

En primer lugar, es importante informar que desde el mes de octubre del año 2019, las entidades y organismos del distrito han venido presentando demoras e intermitencias en la operación del sistema Bogotá te escucha, fallas que se acentuaron aún más a inicios de enero de 2020 y que han generado afectaciones masivas en los servicios brindados a los usuarios del sistema; sin embargo, y con el fin de subsanar esta situación, la Secretaría General de la Alcaldía Mayor de Bogotá definió unas medidas de carácter temporal tendientes a facilitar el ingreso y el uso de la plataforma para los usuarios funcionales del Bogotá te escucha; estas medidas correspondieron a:

1. El uso del sistema por franjas horarias, informadas a través de correo electrónico por la Dirección Distrital de Calidad del Servicio a cada una de las entidades y organismos del distrito.
2. Se dispuso de una mesa de ayuda con el propósito de brindar asistencia permanente a los usuarios del sistema.

Con base en lo anterior, y con el fin de dar cumplimiento al artículo 3 del Decreto 371 de 2010, en lo que respecta al informe que se presenta mensualmente a la Veeduría Distrital y a la Secretaría General de la Alcaldía Mayor de Bogotá, se precisa que estas entidades definieron a través de la Circular 014 de 2020 una metodología para la presentación del informe; metodología que fue aplicada en la elaboración del presente informe.

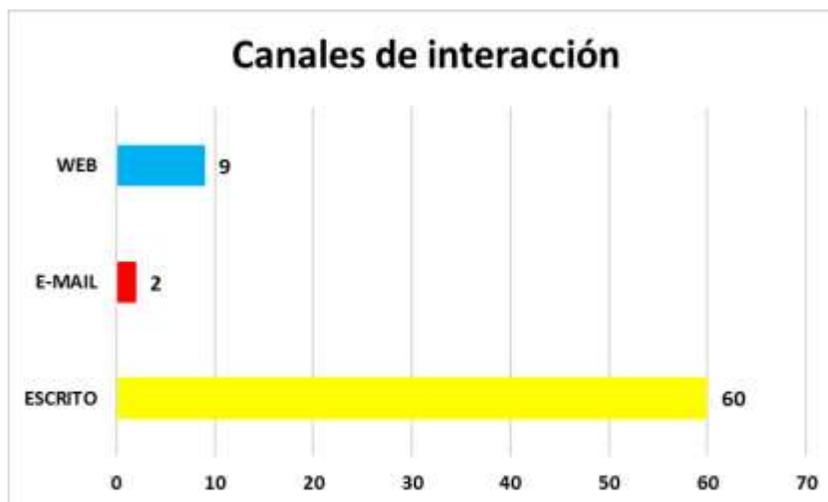
### 1. TOTAL DE PETICIONES MENSUALES RECIBIDAS POR LA ENTIDAD



**Análisis.** En el mes de marzo, la empresa Metro de Bogotá registró en el Sistema Distrital de Quejas y Soluciones – Bogotá te escucha, 60 peticiones recibidas mediante el canal escrito; sin embargo, adicionalmente se recibieron a través del sistema y vía e-mail 11 solicitudes, para un **total de 71 peticiones ciudadanas**, lo que representa una disminución del -20% con relación al número total de peticiones recibidas en el mes anterior (89). Es del caso precisar que el mayor número de solicitudes presentadas por la ciudadanía se encuentran relacionadas con el proceso de adquisición predial (corrección de avalúos comerciales, reconocimiento de indemnizaciones, solicitud prórroga para la entrega de los inmuebles dado el Estado de Emergencia, Económica, Social y Ecológica decretada por el Gobierno Nacional como consecuencia de la pandemia del Coronavirus COVID-19 e inquietudes en general sobre la suspensión de la compra de predios).

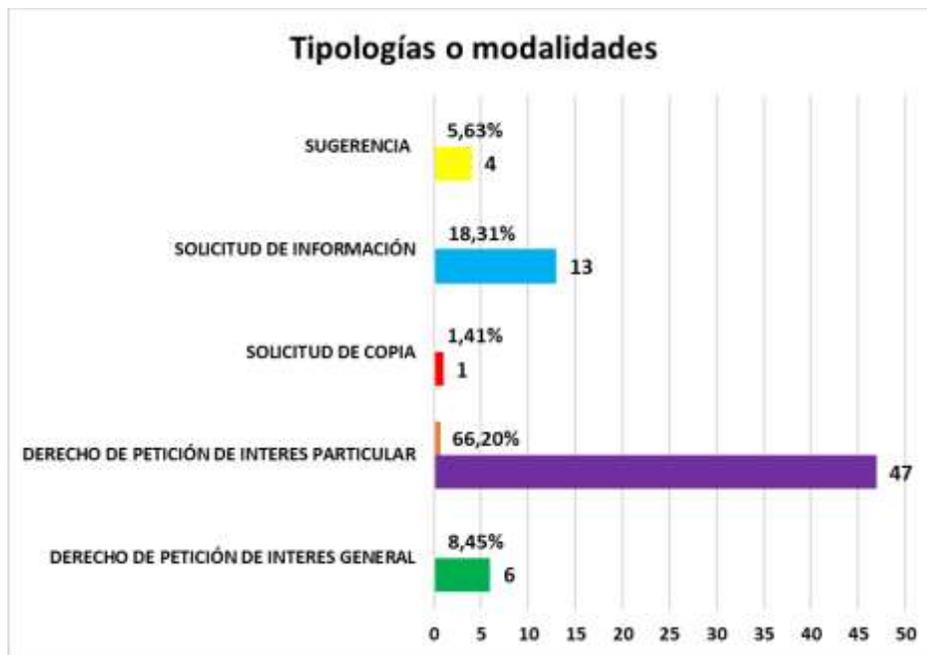
Finalmente, es del caso precisar que a la fecha el total de peticiones registradas y recibidas (71) en el mes de marzo se encuentran debidamente gestionadas con respuesta definitiva al ciudadano.

## 2. CANALES DE INTERACCIÓN



**Análisis.** Durante el mes de medición, el mayor número de PQRS fue registrado a través del canal escrito, es decir, con radicación en la ventanilla única dispuesta por la EMB, con una frecuencia del 84%; seguido del canal web con una frecuencia del 13% y canal e-mail con una frecuencia del 3%; este último canal implementado por la EMB para garantizar la continuidad de la atención a la ciudadanía en medio del aislamiento obligatorio declarado en todo el país por la Presidencia de la República como consecuencia de la pandemia del Coronavirus COVID-19.

### 3. TIPOLOGÍAS O MODALIDADES



**Análisis.** Tal y como se puede observar en la gráfica, el tipo de solicitud más frecuente interpuesto por los ciudadanos fue el “derecho de petición de interés particular” con una frecuencia del 66,20%, seguido de la “solicitud de acceso a la información” con una frecuencia del 18,31% y “derecho de petición de interés general” con una frecuencia del 8,45%. Se precisa que para este mes se interpusieron en total 5 tipos de solicitudes por parte de los ciudadanos.

### 4. TIEMPO PROMEDIO DE RESPUESTA POR TIPOLOGÍA Y DEPENDENCIA

Dependencia	Derecho de petición de interés general	Derecho de petición de interés particular	Solicitud de información
<b>Términos Legales</b>	15	15	10
Comunicaciones	13	10	7
<b>Diferencia de los términos Legales</b>	2	5	3

**Análisis.** En términos generales la entidad cuenta con una gestión de respuesta oportuna para el cierre de peticiones de acuerdo con los tiempos estipulados por la Ley 1755 de 2015.

## 5. TOTAL DE PETICIONES TRASLADADAS POR NO COMPETENCIA

Entidad	Total
Secretaría General de la Alcaldía	2
<b>Total traslados por no competencia</b>	<b>2</b>

**Análisis.** La empresa Metro de Bogotá realizó a través del sistema Bogotá te escucha el traslado de dos (2) peticiones a la Secretaría General de la Alcaldía Mayor de Bogotá, por ser de su competencia.

## 6. CONCLUSIONES

- De acuerdo con lo anteriormente expuesto, se concluye que el mes de marzo tuvo una disminución del -20% en el registro de las peticiones con relación al mes anterior, sin embargo, es del caso precisar que el mayor número de solicitudes presentadas por la ciudadanía se encuentran relacionadas con el proceso de adquisición predial (corrección de avalúos comerciales, reconocimiento de indemnizaciones, solicitud prórroga para la entrega de los inmuebles dado el Estado de Emergencia, Económica, Social y Ecológica decretada por el Gobierno Nacional como consecuencia de la pandemia del Coronavirus COVID-19 e inquietudes en general sobre la suspensión de la compra de predios).
- Finalmente, es importante precisar que a pesar de los inconvenientes técnicos presentados en la plataforma tecnológica del Sistema Distrital para la Gestión de Peticiones Ciudadanas – Bogotá te escucha, la empresa Metro de Bogotá cuenta con un control manual que permite dar soporte a aquellos casos que no pudieron ser registrados en el sistema Bogotá te escucha debidamente en la franja provisional establecida para acceso al sistema, pero que fueron gestionados con respuesta definitiva al ciudadano en los términos de ley.

**Gerencia de Comunicaciones y Ciudadanía  
Empresa Metro de Bogotá**

Proyectado: Diana García, Contratista Gerencia de Comunicaciones y Ciudadanía  
Revisado: Diego Pedraza, Profesional Gerencia de Comunicaciones y Ciudadanía