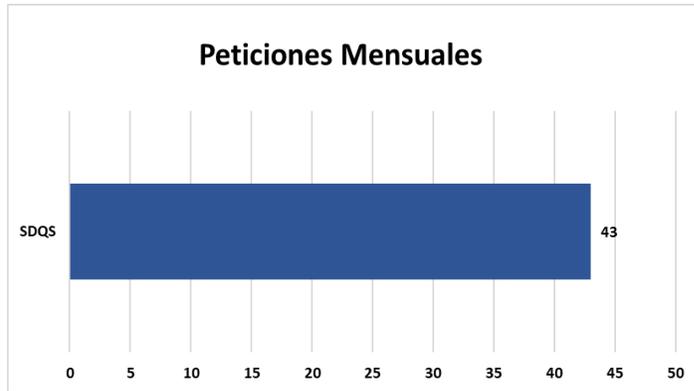


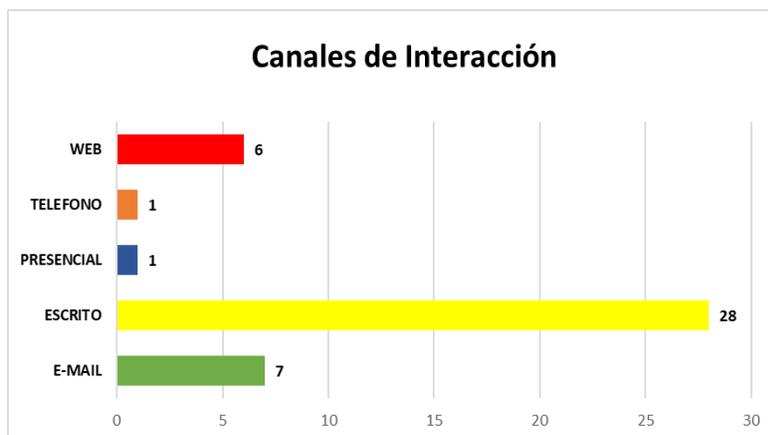
## 1. TOTAL DE PETICIONES MENSUALES RECIBIDAS POR ENTIDAD



### Análisis

Para el mes de abril, se registraron en el Sistema Distrital de Quejas y Soluciones – Bogotá Te Escucha, un total de 43 peticiones ciudadanas ante la Empresa Metro de Bogotá (EMB), lo que representa una disminución del 151% con relación al número total de peticiones recibidas en el mes anterior (108). Es del caso precisar, que este decrecimiento se produjo gracias a que las inquietudes de los propietarios de los inmuebles afectados por el proyecto de la PLMB fueron debidamente aclaradas y solventadas; así mismo, se produjo una disminución en las ofertas de compra de los predios afectados, lo cual generó una disminución en la radicación de las PQRS.

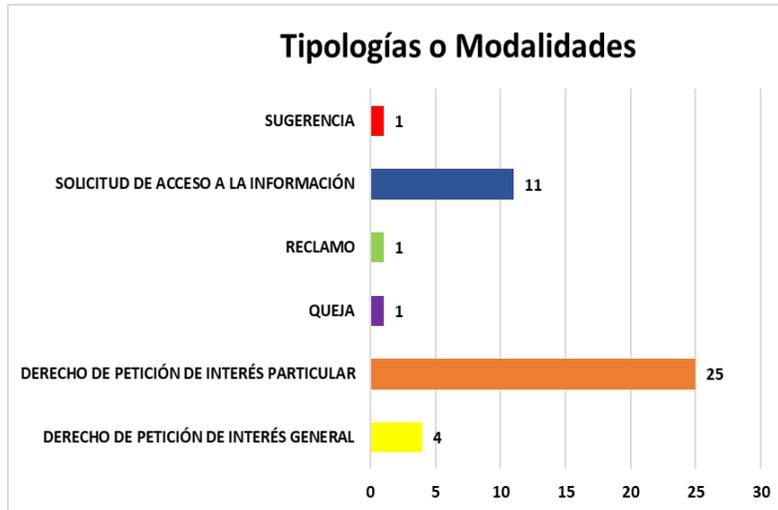
## 2. CANALES DE INTERACCIÓN



### Análisis

Durante el mes de medición, continuamos recibiendo el mayor número de PQRS a través del canal escrito, es decir con radicación en la ventanilla única dispuesta por la EMB, esto con una frecuencia del 65%; seguido del canal e-mail con una frecuencia de uso del 16% y el web a través del sistema Bogotá Te Escucha con una frecuencia del 14%.

### 3. TIPOLOGÍAS O MODALIDADES



#### Análisis

Se evidencia que el tipo de solicitud más frecuente interpuesto por los ciudadanos fue el “*Derecho de petición de interés particular*” con una frecuencia del 58%, seguido de las peticiones de “*Solicitud de acceso a la información*” con una frecuencia del 25% y el “*Derecho de petición de interés general*” con una frecuencia del 9%. Cabe resaltar que para este mes en general se interpusieron en total 6 tipos de solicitudes por parte de la ciudadanía.

### 4. SUBTEMAS MAS REITERADOS

Subtema	Total	%
Afectación por Ejecución de Obra	22	51%
Estructuración Técnica	9	21%
Asuntos Administrativos	5	12%
<b>Total 3 Subtemas</b>	<b>36</b>	<b>84%</b>
Otros Subtemas	7	16%
<b>Total General</b>	<b>43</b>	<b>100%</b>

#### Análisis

En el mes de abril, tan solo 3 subtemas representaron el 84% de las solicitudes recibidas. De éstas las más frecuentes fueron las PQRS relacionadas con la “*Afectación Por ejecución de Obra*” con una frecuencia del 51%, seguido de la “*Estructuración Técnica*” con un 21% y los temas relacionados con “*Asuntos Administrativos*” con un 12%; concluyéndose así, que todo lo relacionado con la afectación predial, adquisición de predios y gestión social continúan siendo los temas de mayor impacto e interés por parte de la ciudadanía frente al Proyecto de la Primera Línea del Metro de Bogotá (PLMB); sin embargo, es importante resaltar el interés que ha venido teniendo para la ciudadanía toda la información de carácter general del proceso de selección del concesionario integral de la PLMB.

	REPORTES O INFORMES	 ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ D.C. MOVILIDAD Metro de Bogotá S.A.
	<b>INFORME MENSUAL PQRS ABRIL 2019</b>	
	CODIGO: GCC-IN-0002-2018 VERSION: 0	

## 5. TOTAL DE PETICIONES TRASLADADAS POR NO COMPETENCIA

Entidad	Total	%
Transmilenio	1	2,3%
<b>Total traslados por no competencia</b>	<b>1</b>	<b>2,3%</b>

### Análisis

En el periodo informado, se realizó el traslado por competencia de 1 petición a entidades distritales, lo que representa el 2,3% del total de las solicitudes recibidas y radicadas en el Sistema Distrital de Quejas y Soluciones - Bogotá Te Escucha.

## 6. SUBTEMAS VEEDURÍAS CIUDADANAS

### Análisis

Para este periodo NO se recibieron solicitudes de Veedurías Ciudadanas.

## 7. PETICIONES CERRADAS

### 7.1 DEL PERIODO ACTUAL

Dependencia	Total Requerimientos Recibidos del periodo actual	Total Requerimientos Cerrados periodo actual	%
Comunicaciones	43	17	<b>40%</b>

### Análisis

Al cierre del mes de medición, se pudo evidenciar una gestión total de las solicitudes recibidas del 40% frente al total de peticiones registradas en el período (43).

### 7.2 DEL PERIODO ANTERIOR

Dependencia	Total Requerimientos Pendientes de Períodos Anteriores	Requerimientos Cerrados de Períodos Anteriores	%
Comunicaciones	49	49	<b>100%</b>

### Análisis

Se realizó una gestión de cierre del 100% de las peticiones pendientes de gestión al finalizar el mes anterior (marzo).

	REPORTES O INFORMES	 ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ D.C. MOVILIDAD Metro de Bogotá S.A.
	<b>INFORME MENSUAL PQRS ABRIL 2019</b>	
	CODIGO: GCC-IN-0002-2018 VERSION: 0	

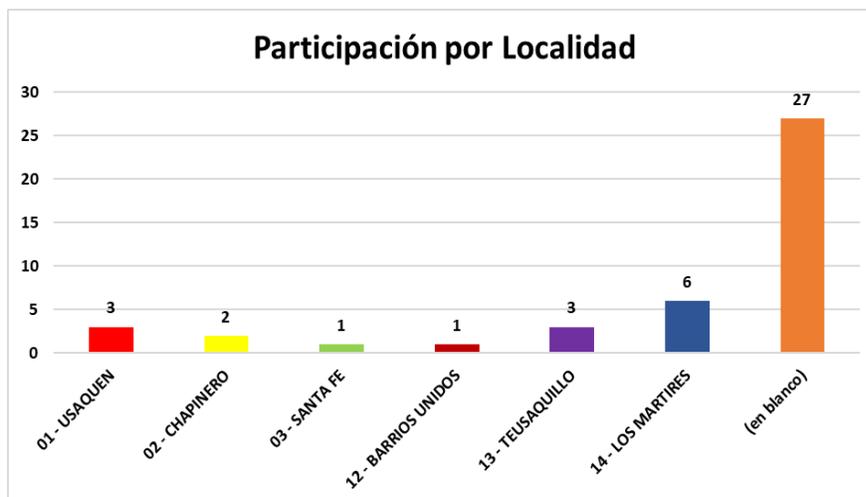
## 8. TIEMPO PROMEDIO DE RESPUESTA POR TIPOLOGÍA Y DEPENDENCIA

DEPENDENCIA	DERECHO DE PETICIÓN DE INTERÉS GENERAL	DERECHO DE PETICIÓN DE INTERÉS PARTICULAR	QUEJA	SOLICITUD DE INFORMACIÓN
<b>Términos Legales</b>	<b>15</b>	<b>15</b>	<b>15</b>	<b>10</b>
Comunicaciones	14	16	12	9
<b>Diferencia de los términos Legales</b>	1	-1	3	1

### Análisis

En términos generales la entidad cuenta con una gestión de cierre negativa con relación a los derechos de petición de interés particular, los cuales representan la mayor participación frente al total de peticiones recibidas (58%). Esta situación continúa presentándose debido a la complejidad de las peticiones ciudadanas relacionadas con el tema de la adquisición predial, las cuales requieren en primer lugar la intervención por parte de la Lonja Inmobiliaria, entidad encargada de los avalúos comerciales que han sido realizados a los predios afectados con el proyecto de la PLMB y en segundo lugar, una respuesta integral por parte de cada área específica relacionado con este proceso de gran importancia para el avance del proyecto de la PLMB.

## 9. PARTICIPACIÓN POR LOCALIDAD DE LOS REQUERIMIENTOS REGISTRADOS DURANTE EL PERÍODO

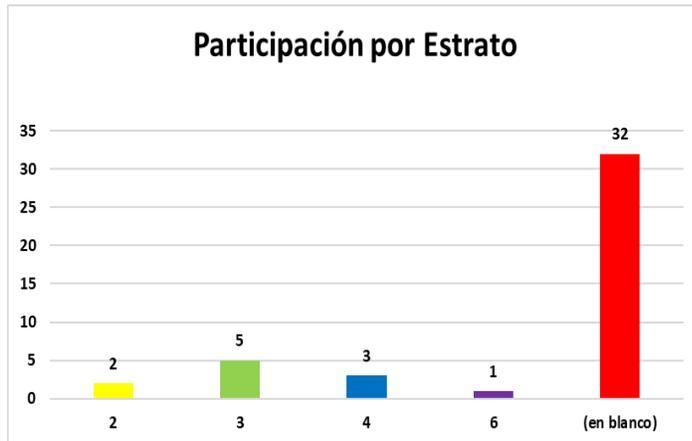


### Análisis

Se evidencia que en el 63% de las solicitudes radicadas en el sistema SDQS – Bogotá Te Escucha, el ciudadano no ingresa el campo de información de la localidad, esto se presenta teniendo en cuenta que el sistema no determina este campo como obligatorio. En el caso de las localidades registradas, las de mayor presencia en el mes de medición fue la localidad de Los Mártires con una frecuencia del 14% y las localidades de Usaquén y Teusaquillo con una frecuencia del 7% cada una.

## 10. PARTICIPACIÓN POR ESTRATO Y TIPO DE REQUERENTE

### 10.1 PARTICIPACIÓN POR ESTRATO



#### Análisis

Por ser un campo de diligenciamiento no obligatorio, en el 74% de los casos no se ingresó esta información en el sistema, sin embargo, en la mayoría de los casos en que la información fue suministrada, se evidencia que el petionario perteneciente al “estrato 3” tuvo una frecuencia del 12% y el “estrato 4” registro una frecuencia del 9%.

### 10.2 PARTICIPACIÓN POR TIPO DE PETICIONARIO



#### Análisis

Considerando el impacto social que tiene el proyecto de la PLMB y la gestión adelantada por la empresa Metro de Bogotá S.A. con las comunidades afectadas por el mismo, los ciudadanos identificados como personas naturales cuentan con una participación mayoritaria del 93% del total de peticiones interpuestas y registradas en el sistema, lo cual evidencia un alto interés de la ciudadanía por conocer los avances del proceso de adquisición predial. De igual manera se pudo identificar que tan solo un ciudadano realizó su petición como “Anónimo”.

	REPORTES O INFORMES	 ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ D.C. MOVILIDAD Metro de Bogotá S.A.
	<b>INFORME MENSUAL PQRS ABRIL 2019</b>	
	CODIGO: GCC-IN-0002-2018 VERSION: 0	

## 11. TIPO DE REQUIRIENTE

Nombre de Peticionario	No.	%
Identificados	42	97,7%
Anónimo	1	2,3%
<b>TOTAL</b>	<b>43</b>	<b>100%</b>

### Análisis

Para el período de medición se observa una participación ciudadana, en su gran mayoría debidamente identificada dentro del sistema en el 99% de los casos, tan solo se presentó (1) caso identificado como *Anónimo*.

## 12. CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

- Durante el mes informado se recibieron en total 43 peticiones por parte de la ciudadanía, lo que representa una disminución del 151% con relación al número total de peticiones recibidas en el mes anterior, ya que para dicho mes se radicaron un total de 108 solicitudes. Sin embargo, es importante señalar que aparte del registro que nos genera el sistema Bogotá Te Escucha, se tiene una herramienta manual como control adicional de la gestión de PQRS ciudadanas que ingresan a la Empresa Metro de Bogotá.
- Sea del caso precisar, que a pesar de que se evidenció una disminución en la recepción de peticiones para el mes de abril, el subtema más reiterado tuvo que ver con la “Afectación Por ejecución de Obra”, con una frecuencia del 51%, cuyo porcentaje representa el interés y necesidades de los ciudadanos frente al proceso de adquisición predial, ofertas de compra y avalúos comerciales, de los predios requeridos para la ejecución del Proyecto de la Primera Línea del Metro de Bogotá.

### Gerencia de Comunicaciones y Ciudadanía Empresa Metro de Bogotá S.A.

Proyectó: Diana García, Contratista Gerencia de Comunicaciones y Ciudadanía

Revisó: Diego Andrés Pedraza, Profesional Gerencia de Comunicaciones y Ciudadanía