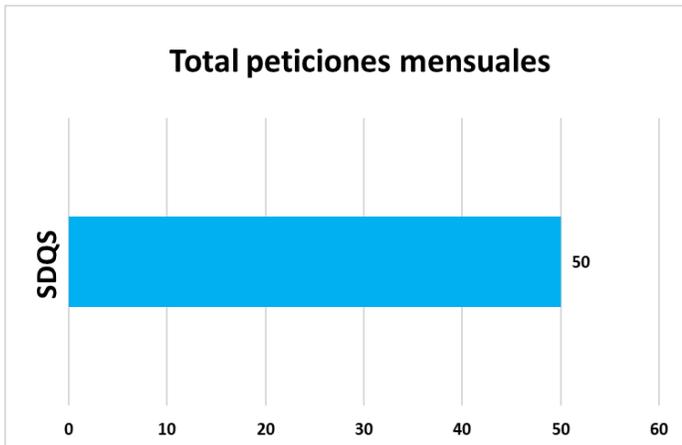


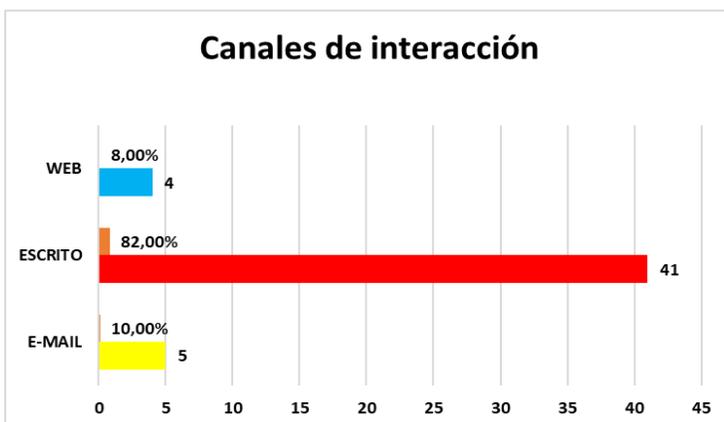
## 1. TOTAL DE PETICIONES MENSUALES RECIBIDAS POR ENTIDAD



### Análisis

Para el mes de agosto, se registraron 50 peticiones ciudadanas en el Sistema Distrital de Quejas y Soluciones – Bogotá Te Escucha, sin embargo, es importante indicar que la Empresa Metro de Bogotá (EMB) recibió por traslado de otras entidades 9 solicitudes, esto para un total de **59 peticiones ciudadanas**, lo que representa una disminución del 36% con relación al número total de peticiones recibidas en el mes anterior (92). En este caso es importante mencionar que en su mayoría se recibieron solicitudes de la ciudadanía relacionadas con la gestión de avalúos comerciales, indemnizaciones, reconocimiento de daño emergente y lucro cesante, así como inquietudes en general sobre el proyecto de la PLMB.

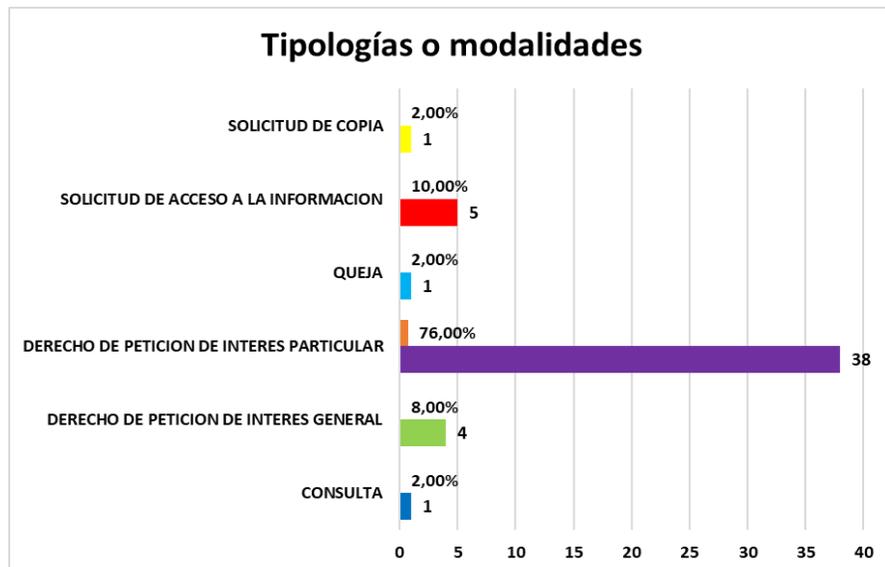
## 2. CANALES DE INTERACCIÓN



### Análisis

Durante este mes, se registró un mayor número de PQRS a través del canal escrito, es decir, con radicación en la ventanilla única dispuesta por la EMB, con una frecuencia del 82%; seguido del canal e-mail con una frecuencia del 10% y el canal web con una frecuencia de uso del 8%.

### 3. TIPOLOGÍAS O MODALIDADES



#### Análisis

Tal y como se puede evidenciar en la gráfica, para el mes de medición, el tipo de solicitud más frecuente interpuesto por los ciudadanos fue el “derecho de petición de interés particular” con una frecuencia del 76%, seguido de la “solicitud de acceso a la información” con una frecuencia del 10%, seguido del “derecho de petición de interés general” con una frecuencia del 8%. Es del caso indicar que, para este mes, se interpusieron en total 6 tipos de solicitudes por parte de la ciudadanía.

### 4. SUBTEMAS MAS REITERADOS

Subtema	Total	%
Afectación por Ejecución de Obra	50	64,10%
Estructuración Técnica	13	16,67%
Contratación	8	10,26%
Total 3 Subtemas	71	91,03%
Otros Subtemas	7	8,97%
Total General	78	100,00%

#### Análisis

En el mes de agosto, se evidenció que 3 subtemas representaron el 91% de las solicitudes recibidas. Éstas PQRS estuvieron encaminadas a la “afectación por ejecución de obra” con una frecuencia del 64,10%, seguido de la “estructuración técnica” con un 16,67% y “contratación” con un 10,26%.

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

## 5. TOTAL DE PETICIONES TRASLADADAS POR NO COMPETENCIA

Entidad	Total	%
Transmilenio	1	1,6%
<b>Total traslados por no competencia</b>	<b>1</b>	<b>1,6%</b>

### Análisis

En el periodo informado, se realizó el traslado por competencia de 1 petición a entidades distritales, lo que representa el 1,6% del total de las solicitudes recibidas y radicadas en el Sistema Distrital de Quejas y Soluciones - Bogotá Te Escucha, dicho traslado se realizó a Transmilenio.

## 6. SUBTEMAS VEEDURÍAS CIUDADANAS

### Etiquetas de fila

1755572019

COMO SE ESTA DANDO EL CUMPLIMIENTO AL ARTICULO 6 ENTRE OTROS

### Total general

### Análisis

Para este periodo se recibió una solicitud de Veedurías Ciudadanas.

## 7. PETICIONES CERRADAS

### 7.1 DEL PERIODO ACTUAL

Dependencia	Total Requerimientos Recibidos del periodo actual	Total Requerimientos Cerrados periodo actual	%
Comunicaciones	59	31	52%

### Análisis

Al cierre del mes de medición, se pudo evidenciar una gestión total de las solicitudes recibidas del 52% frente al total de peticiones registradas en el período (59).

### 7.2 DEL PERIODO ANTERIOR

Dependencia	Total Requerimientos Pendientes de Períodos Anteriores	Requerimientos Cerrados de Períodos Anteriores	%
Comunicaciones	47	47	100%

### Análisis

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

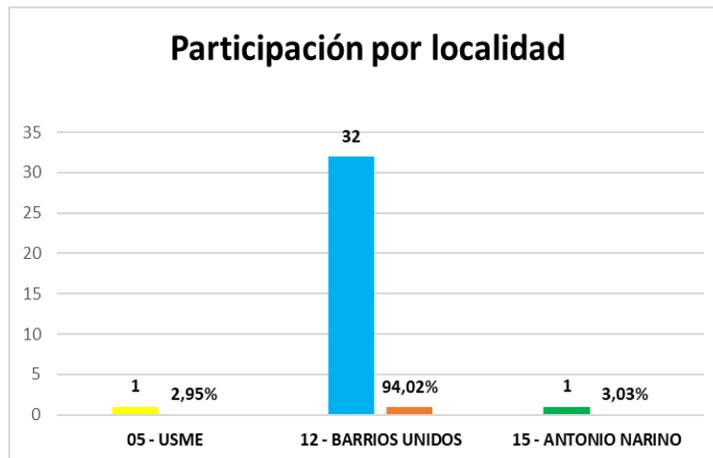
## 8. TIEMPO PROMEDIO DE RESPUESTA POR TIPOLOGÍA Y DEPENDENCIA

DEPENDENCIA	DERECHO DE PETICIÓN DE INTERÉS GENERAL	DERECHO DE PETICIÓN DE INTERÉS PARTICULAR	SUGERENCIA	SOLICITUD DE INFORMACIÓN
<b>Términos Legales</b>	<b>15</b>	<b>15</b>	<b>15</b>	<b>10</b>
Comunicaciones	8	14	12	9
<b>Diferencia de los términos Legales</b>	7	1	3	1

### Análisis

En términos generales la entidad cuenta con una gestión de respuesta oportuna para el cierre de peticiones con un cumplimiento del 100% de los tiempos estipulados por la Ley 1755.

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

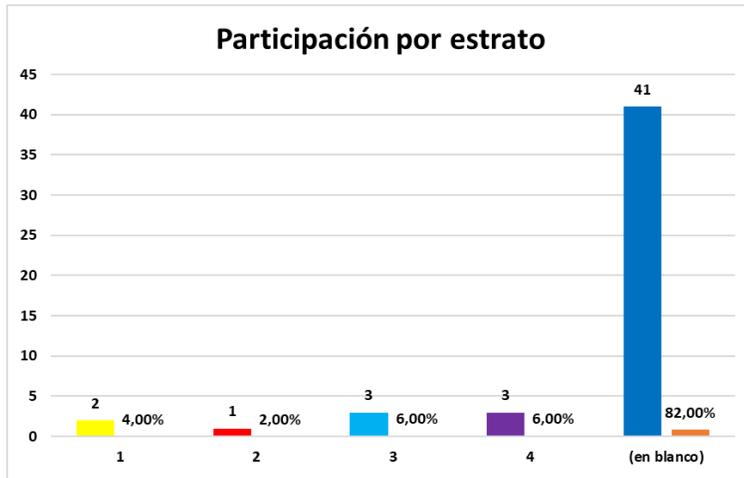


### Análisis

De las peticiones en las que el ciudadano informó la localidad (34), se evidencia que localidad con mayor número de solicitudes presentadas fue la de Barrios Unidos con una frecuencia del 94,02%.

## 10. PARTICIPACIÓN POR ESTRATO Y TIPO DE REQUERENTE

### 10.1 PARTICIPACIÓN POR ESTRATO



#### Análisis

Por ser un campo de diligenciamiento no obligatorio, en el 82% de los casos no se ingresó esta información en el sistema, sin embargo, se evidencia que el 12% de los peticionarios pertenecen al estrato 3 y 4.

### 10.2 PARTICIPACIÓN POR TIPO DE PETICIONARIO



#### Análisis

Considerando las inquietudes de los ciudadanos relacionadas con la gestión de los avalúos comerciales, adquisición predial, indemnizaciones, reconocimiento del lucro cesante y daño emergente, así como los avances del proyecto de la PLMB en general, los ciudadanos identificados como personas naturales cuentan con una participación mayoritaria del 90% del total de peticiones interpuestas y registradas en el sistema. De igual manera se pudo evidenciar que un (1) 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 AGOSTO 2019</b>	
	CODIGO: GCC-IN-0002-2018 VERSION: 0	

## 11. TIPO DE REQUIRIENTE

Nombre de Peticionario	No.	%
Identificados	49	98,00%
Anónimo	1	2,00%
<b>TOTAL</b>	<b>50</b>	<b>100,00%</b>

### Análisis

Para el período de medición se observa una participación ciudadana, en su gran mayoría debidamente identificada dentro del sistema en el 98% de los casos, tan solo se presentó (1) caso identificado como *Anónimo*.

## 12. CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

- Durante el mes de agosto se recibieron en total **59 peticiones por parte de la ciudadanía**, lo que representa una disminución del 36% con relación al número total de peticiones recibidas en el mes anterior, ya que el mes de julio se radicaron un total de 92 peticiones. Sin embargo, es importante precisar que aparte del registro que nos genera el sistema Bogotá Te Escucha, se tiene un control manual que permite dar soporte a aquellos casos que son incorporados en el sistema, por corresponder a peticiones que no son de la ciudadanía.
- De igual manera, se encuentra que, para el mes de medición, la ciudadanía continua mostrando interés con la gestión de avalúos comerciales, indemnizaciones, reconocimiento de daño emergente y lucro cesante, así como inquietudes en general sobre el proyecto de la PLMB.

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

Proyectó: Diana García, Contratista Gerencia de Comunicaciones y Ciudadanía

Revisó: Diego Pedraza, Profesional Gerencia de Comunicaciones y Ciudadanía