



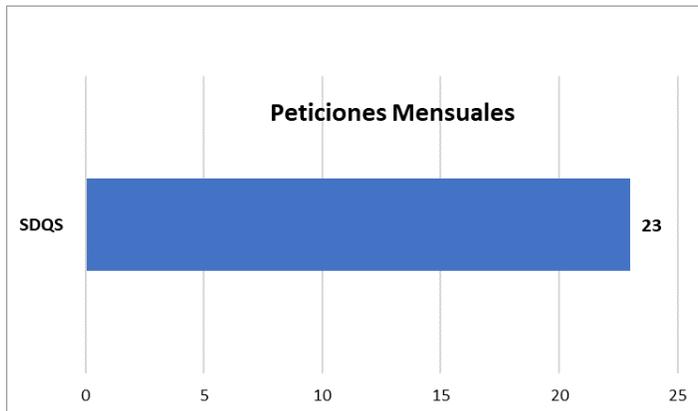
## INFORME MENSUAL PQRS ENERO 2019

CODIGO: GCC-IN-0002-2018

VERSION: 0

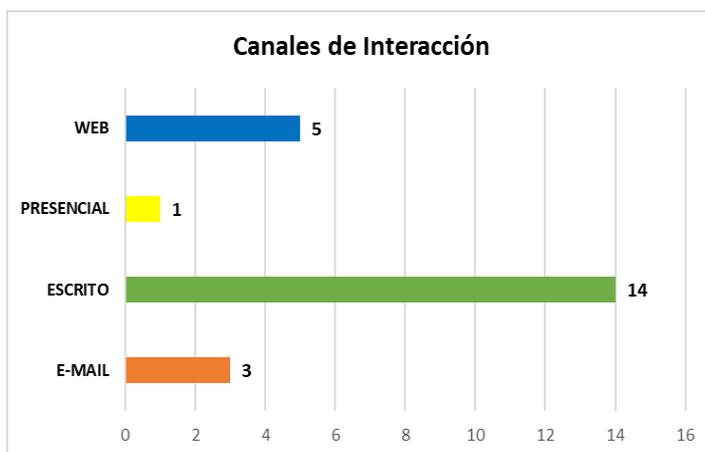


## 1. TOTAL DE PETICIONES MENSUALES RECIBIDAS POR ENTIDAD

**Análisis**

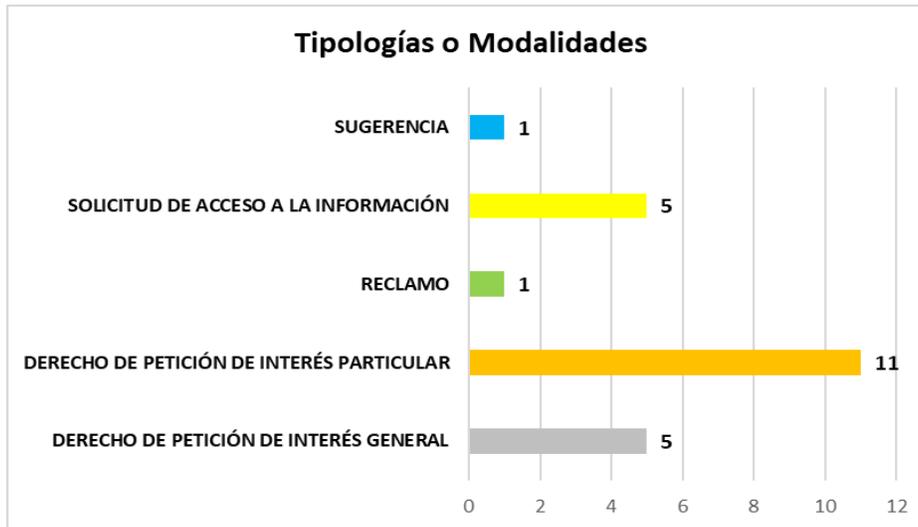
Para el mes de enero, en el Sistema Distrital de Quejas y Soluciones – Bogotá Te Escucha, se registraron un total de 23 peticiones ciudadanas ante la Empresa Metro de Bogotá (EMB), lo que representa cerca de un 50% de disminución frente al número de peticiones (50) recibidas en el mes inmediatamente anterior (diciembre). Este decrecimiento se da particularmente por el comportamiento normal de los ciudadanos para esta época del año.

## 2. CANALES DE INTERACCIÓN

**Análisis**

Durante el mes de medición, el canal por el cual se recibieron y gestionaron el mayor número de PQRS fue el canal Escrito, es decir con radicación en la ventanilla única dispuesta por la Empresa Metro de Bogotá, esto con una frecuencia del 61%; seguido del canal Web con una frecuencia de uso del 22%.

### 3. TIPOLOGÍAS O MODALIDADES



#### Análisis

El tipo de solicitud más frecuente interpuesto por los ciudadanos fue el “*Derecho de petición de interés particular*” con una frecuencia del 48%; seguido de éste se localizaron las peticiones de “*Derecho de petición de interés general*” y la modalidad de “*Solicitud de acceso a la información*” ambas con una frecuencia del 22%. Para este mes en total se interpusieron 5 tipos de solicitudes por parte de la ciudadanía, sumado a las anteriores la “*Sugerencia*”, y el “*Reclamo*”.

### 4. SUBTEMAS MAS REITERADOS

Subtema	Total	%
AFECTACIÓN PREDIAL	10	43%
ESTRUCTURACIÓN TÉCNICA	3	13%
<b>Total 2 Subtemas</b>	<b>13</b>	<b>57%</b>
Otros Subtemas	10	43%
<b>Total General</b>	<b>23</b>	<b>100%</b>

#### Análisis

En el mes de enero, tan solo 2 subtemas representan el 57% de las solicitudes recibidas. De éstas las más frecuentes fueron las PQRS enfocadas a la “*Afectación Predial*” y a la “*Estructuración Técnica*” toda vez que hacen referencia al interés de la ciudadanía por conocer las generalidades del Proyecto de la Primera Línea del Metro de Bogotá – PLMB, así como el interés por entender el impacto del mismo.

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

## 5. TOTAL DE PETICIONES TRASLADADAS POR NO COMPETENCIA

Entidad	Total	%
Instituto de Desarrollo Urbano - IDU	1	100%
<b>Total traslados por no competencia</b>	<b>1</b>	<b>100%</b>

### Análisis

En el periodo informado, se realizó el traslado por competencia de una (1) petición a entidades distritales (Instituto de Desarrollo Urbano - IDU), lo que representa cerca del 4% del total de las solicitudes recibidas y radicadas en el Sistema Distrital de Quejas y Soluciones - Bogotá Te Escucha.

## 6. SUBTEMAS VEEDURIAS 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	23	20	<b>87%</b>

### Análisis

Al cierre del mes de medición, se pudo evidenciar una gestión total de las solicitudes recibidas del 87% frente al total de peticiones registradas en el período (23), sin embargo, es importante señalar que a la fecha de elaboración de este informe el 100% de las solicitudes recibidas en el mes de enero fueron atendidas y cerradas.

### 7.2 DEL PERIODO ANTERIOR

Dependencia	Total Requerimientos Pendientes de Períodos Anteriores	Requerimientos Cerrados de Períodos Anteriores	%
Comunicaciones	19	19	<b>100%</b>

### Análisis

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

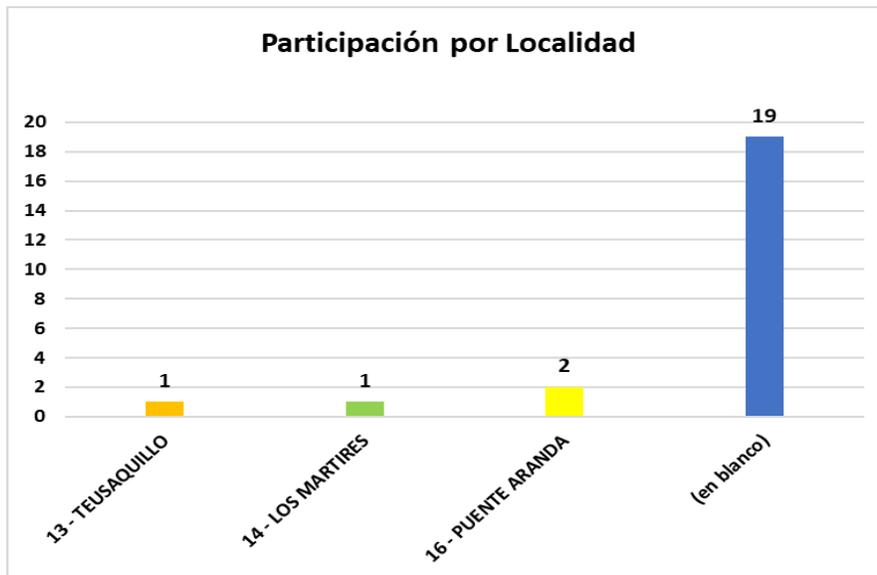
## 8. TIEMPO PROMEDIO DE RESPUESTA POR TIPOLOGÍA Y DEPENDENCIA

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

### 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, esto con base a la información de las tipologías de mayor frecuencia de las peticiones interpuestas por la ciudadanía.

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

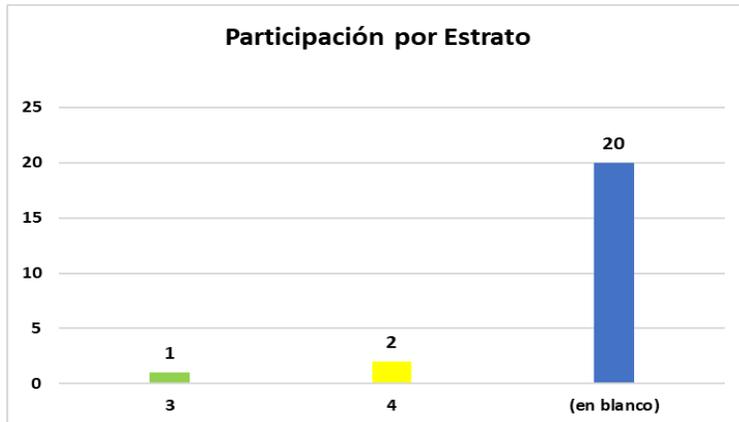


### Análisis

Se evidencia que en el 83% 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 debido a que el sistema no determina este campo como obligatorio, sin embargo, se esperaría que con el diligenciamiento del campo de la dirección el sistema a través de la herramienta de georreferenciación determinará el campo de “localidad”, sin embargo, esto no sucede. En el caso de las localidades registradas, la de mayor presencia en el mes de medición fue la localidad de Puente Aranda con un 9% de frecuencia.

## 10. PARTICIPACIÓN POR ESTRATO Y TIPO DE REQUIRENTE

### 10.1 PARTICIPACIÓN POR ESTRATO



#### Análisis

Por ser un campo de diligenciamiento no obligatorio, en el 87% de los casos no se ingresó esta información en el sistema. De los casos en que la información fue suministrada, se evidencia que el peticionario pertenece al “estrato 4” en el 7% de los casos y al “estrato 3” en el 4% de ellos.

### 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 87% del total de peticiones interpuestas y registradas en el sistema, lo cual evidencia un alto interés de la ciudadanía por conocer el Proyecto.

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

## 11. TIPO DE REQUIRIENTE

Nombre de Peticionario	No.	%
Anónimo	2	7%
Identificados	21	93%
<b>TOTAL</b>	<b>23</b>	<b>100%</b>

### Análisis

Para el período de medición se observa una participación ciudadana debidamente identificada dentro del sistema en el 93% de los casos. De igual manera se presentaron dos (2) solicitudes anónimas.

## 12. CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

- Durante el mes informado se recibieron en total 23 peticiones por parte de la ciudadanía, lo que representa una disminución de cerca del 50% frente al total de solicitudes radicadas en el sistema SDQS – Bogotá Te Escucha del mes anterior (diciembre), ya que para dicho mes se radicaron un total de 50 solicitudes. Es importante mencionar que aparte del registro que nos genera el sistema, se tiene un control manual que permite dar soporte en aquellos casos en que la información no es reportada.
- Para el próximo período de medición (mes de febrero) queda pendiente el cierre de las peticiones que no se cerraron, tres (3) en total, sin embargo éstas se encontraban en términos y a la fecha de cargue de este informe ya se encontraban gestionadas y cerradas.

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

Proyectó: Diego Andrés Pedraza, Gerencia de Comunicaciones y Ciudadanía