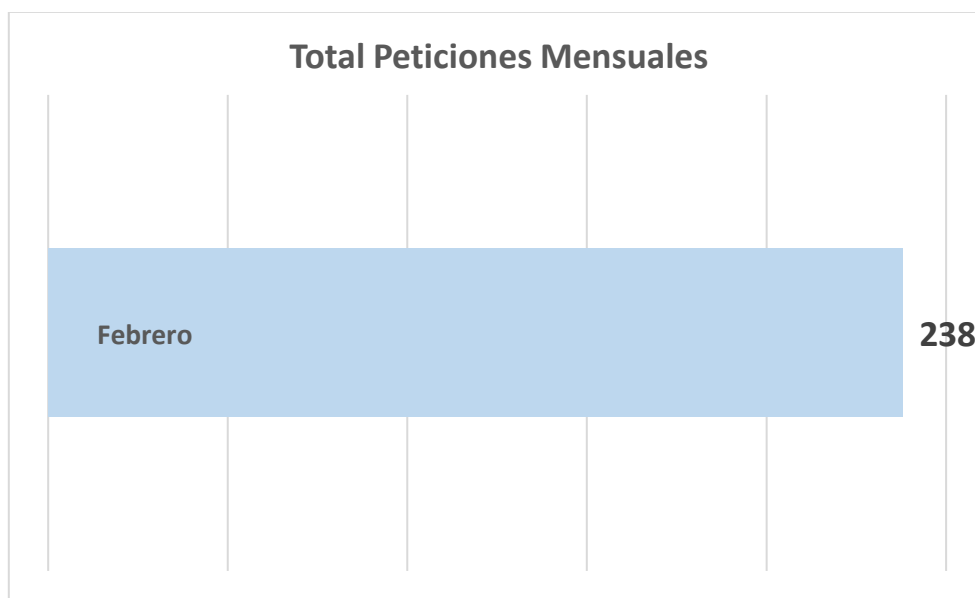


INFORME MENSUAL PQRS FEBRERO 2021 (EMPRESA METRO DE BOGOTÁ)

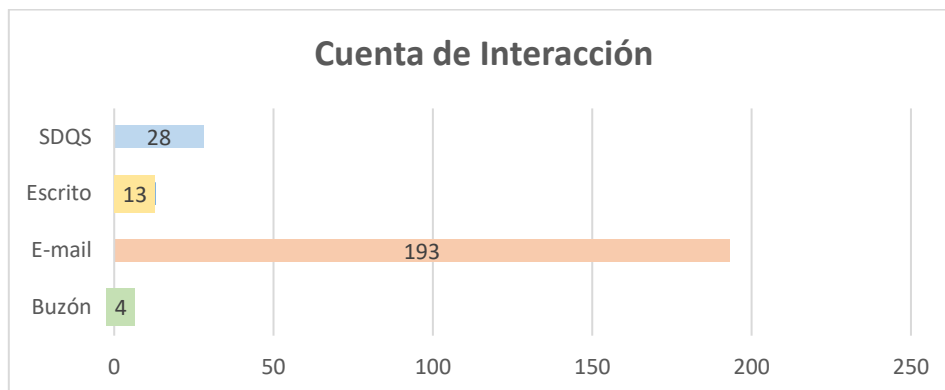
La Gerencia de Comunicaciones y Ciudadanía presenta el informe de los requerimientos ciudadanos atendidos durante la vigencia desde el 1 al 28 de febrero.

1. TOTAL DE PETICIONES MENSUALES RECIBIDAS POR LA ENTIDAD



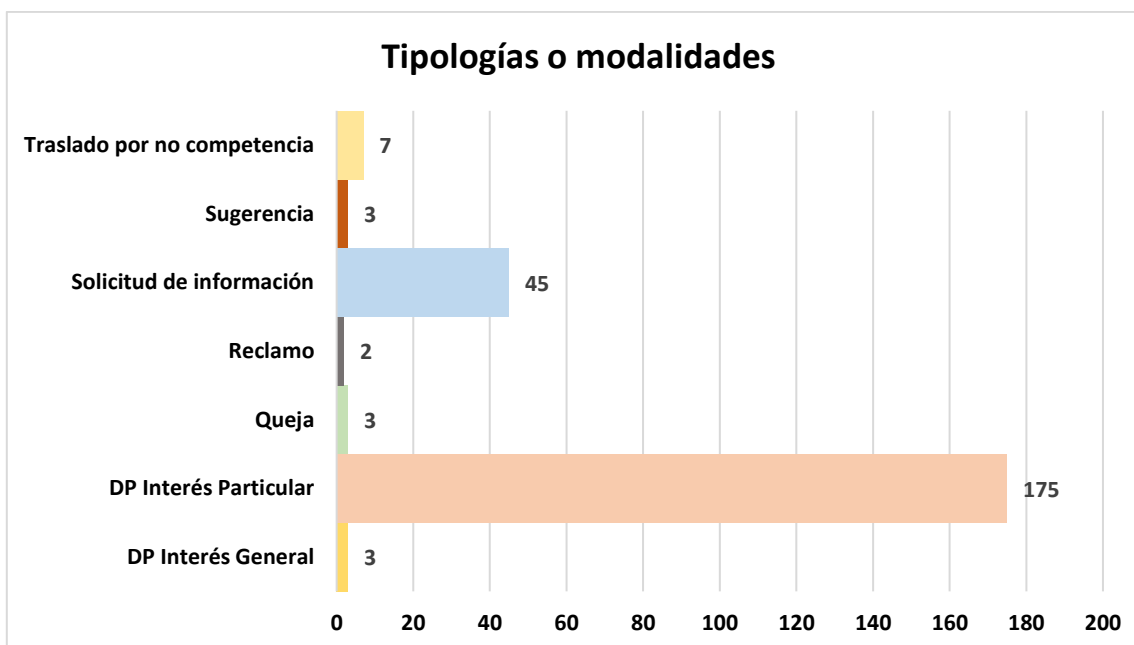
Análisis. En el mes de febrero, la empresa Metro de Bogotá registró en el Sistema Distrital de Quejas y Soluciones – Bogotá te escucha 234 peticiones recibidas mediante el canal e-mail y escrito; sin embargo, adicionalmente se recibieron 4 solicitudes a través del buzón, para un **total de 238 peticiones ciudadanas**, lo que representa una leve disminución del **4%** con relación al número total de peticiones recibidas en el mes anterior. Es de indicar que el mayor número de solicitudes recibidas durante este mes continúan estando relacionadas con las inquietudes respecto del proceso de adquisición predial , (solicitud del valor de depreciación del predio, solicitud de prórroga de entrega de inmueble, reconocimiento de indemnizaciones, daño emergente, lucro cesante y solicitud de pago de compensaciones), y en general las inquietudes relacionadas con las generalidades y especificaciones técnicas del proyecto de la PLMB, seguido a la confirmación de información sobre el proceso de contratación laboral de la PLMB.

2. CANALES DE INTERACCIÓN



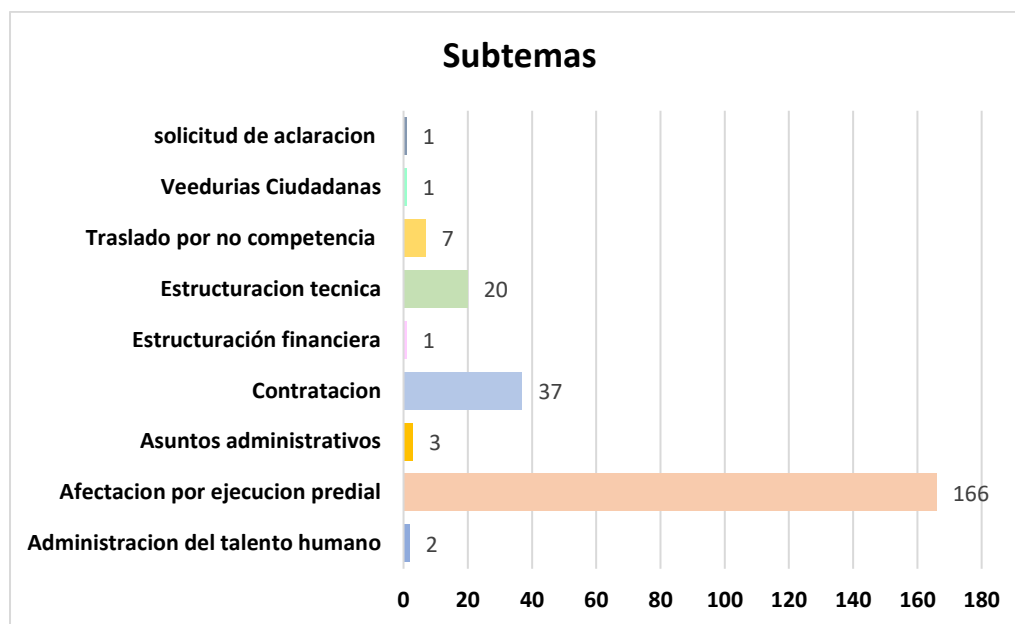
Análisis. Para el mes de febrero, el mayor número de PQRS fue registrado a través del canal e-mail, con una frecuencia del 81% el canal web (a través del sistema Bogotá te escucha) con una frecuencia del 11,8% y el canal escrito con una frecuencia del 5,5%, es del caso precisar que el canal **e-mail** sigue siendo el más frecuente, esto con ocasión a la emergencia sanitaria decretada por la pandemia del Covid-19.

3. TIPOLOGÍAS O MODALIDADES



Análisis. Para el mes de febrero en medición se observó que el tipo de solicitud más frecuente interpuesto por los ciudadanos fue “Derecho de Petición de Interés Particular” con una frecuencia del 73,5%, seguido del “Solicitud de información” con una frecuencia del 18,9%. Siendo estas las tipologías más consultadas

4. SUBTEMAS MAS REITERADOS



Análisis. Para el mes de febrero, se evidenció que el subtema más consultado fue Afectación por Ejecución Predial con 70% de las solicitudes recibidas, seguido de las peticiones orientadas a la “Contratación” con una frecuencia del 15.5%, seguido de la “Estructuración Técnica” con un 8,40%, siendo estos tres los subtemas más consultados.

5. TIEMPO PROMEDIO DE RESPUESTA POR TIPOLOGÍA Y DEPENDENCIA

| Dependencia | Derecho de petición de interés particular | Solicitud de información | Derecho de petición de interés general | Solicitud de copia |
|---|---|--------------------------|--|--------------------|
| Términos legales Decreto 491 de 2020 | 30 | 20 | 30 | 20 |
| Comunicaciones | 5 | 5 | 15 | 11 |
| Diferencia de los términos legales | 25 | 15 | 15 | 9 |

Análisis. De acuerdo con lo establecido en el Decreto 491 de 2020, “*Por el cual se adoptan medidas de urgencia para garantizar la atención y la prestación de los servicios por parte de las autoridades y los particulares que cumplan funciones públicas y se toman medidas para la protección laboral y de los contratistas de prestación de servicios de las entidades públicas, en el marco del Estado de Emergencia Económica, Social y Ecológica*” en particular su Artículo 5. *Ampliación de términos para atender las peticiones*, se indica que en general la entidad cuenta con una gestión de respuesta oportuna para el cierre de peticiones de acuerdo con los tiempos estipulados, tal y como se puede observar en el cuadro anterior.

6. TOTAL DE PETICIONES TRASLADADAS POR NO COMPETENCIA

| Entidad | Total |
|---|----------|
| TransMilenio | 1 |
| Empresa de Acueducto | 1 |
| Secretaria Distrital de Movilidad | 5 |
| Total traslados por no competencia | 7 |

Análisis. La empresa Metro de Bogotá realizó el traslado de tres (7) peticiones a tres entidades, esto por tratarse de temas de la competencia de las mismas.

7. CONCLUSION

- Se concluye que en el mes de febrero se observó que el mayor número de solicitudes registradas por la ciudadanía están relacionadas con las inquietudes respecto del proceso de adquisición predial (solicitud del valor de depreciación del predio, solicitud de prórroga de entrega de inmueble, reconocimiento de indemnizaciones, daño emergente, lucro cesante y solicitud de pago de compensaciones), y en general las inquietudes relacionadas con las generalidades y especificaciones técnicas del proyecto de la PLMB, seguido de confirmación de información sobre el proceso de contratación laboral de la PLMB.

Gerencia de Comunicaciones y Ciudadanía Empresa Metro de Bogotá

Proyectado: Andrea Ximena Godoy, Profesional Gerencia de Comunicaciones y Ciudadanía