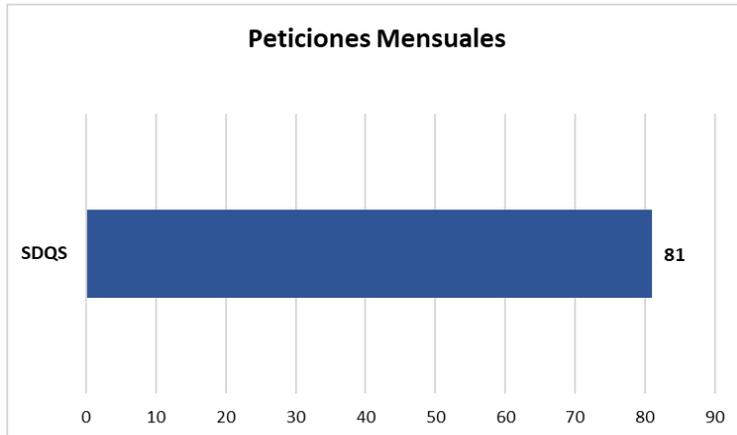


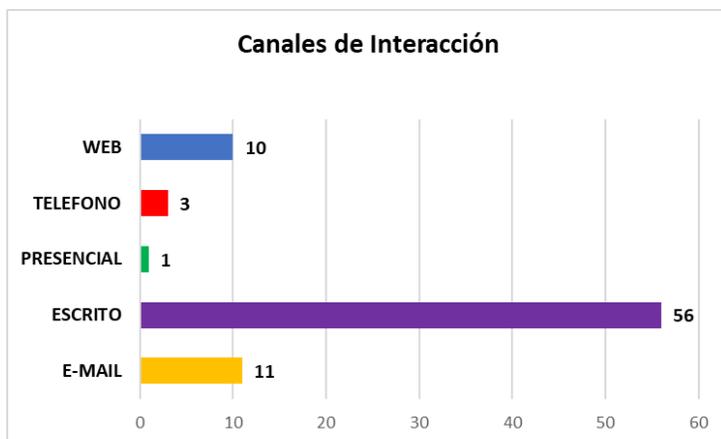
1. TOTAL DE PETICIONES MENSUALES RECIBIDAS POR ENTIDAD



Análisis

Para el mes de febrero, en el Sistema Distrital de Quejas y Soluciones – Bogotá Te Escucha, se registraron un total de 81 peticiones ciudadanas ante la Empresa Metro de Bogotá (EMB), lo que representa un incremento cercano al 252% frente al número total de peticiones recibidas en el mes inmediatamente anterior (23). Este crecimiento se da particularmente por el interés de los ciudadanos respecto de los avalúos realizados a sus predios en el proceso de adquisición predial para la ejecución del proyecto de la PLMB.

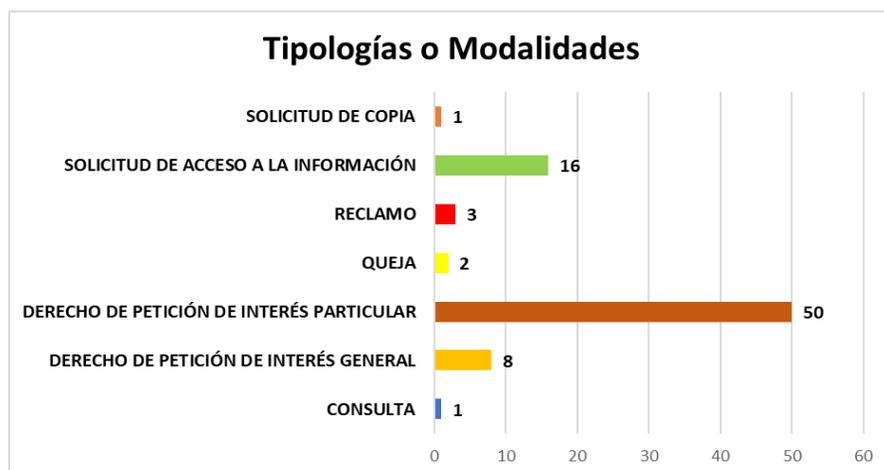
2. CANALES DE INTERACCIÓN



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 69%; seguido del canal e-mail con una frecuencia de uso del 14% y el canal web con una frecuencia del 12%.

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 62%; seguido de éste se localizaron las peticiones de “*Solicitud de acceso a la información*” con una frecuencia del 20% y el “*Derecho de petición de interés general*” con una frecuencia del 10%. Para este mes en total se interpusieron 7 tipos de solicitudes por parte de la ciudadanía.

4. SUBTEMAS MAS REITERADOS

Subtema	Total	%
AFECTACIÓN POR EJECUCIÓN DE OBRA	48	59%
ESTRUCTURACIÓN TÉCNICA	12	15%
Total 2 Subtemas	60	74%
Otros Subtemas	21	26%
Total General	81	100%

Análisis

En el mes de febrero, tan solo 2 subtemas representan el 74% de las solicitudes recibidas. De éstas las más frecuentes fueron las PQRS enfocadas a la “*Afectación Por ejecución de Obra*” y a la “*Estructuración Técnica*” toda vez que hacen referencia al interés de la ciudadanía por conocer la forma como se realizó el avalúo de los predios afectados por la ejecución 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.
	INFORME MENSUAL PQRS FEBRERO 2019	
	CODIGO: GCC-IN-0002-2018 VERSION: 0	

5. TOTAL DE PETICIONES TRASLADADAS POR NO COMPETENCIA

Entidad	Total	%
Defensoría del Espacio Público	1	17%
Secretaría Movilidad	3	50%
Transmilenio	2	33%
Total traslados por no competencia	6	100%

Análisis

En el periodo informado, se realizó el traslado por competencia de 6 peticiones a entidades distritales (Defensoría del Espacio Público, Secretaría de Movilidad y Transmilenio), lo que representa el 7% 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	81	36	44%

Análisis

Al cierre del mes de medición, se pudo evidenciar una gestión total de las solicitudes recibidas del 44% frente al total de peticiones registradas en el periodo (81).

7.2 DEL PERIODO ANTERIOR

Dependencia	Total Requerimientos Pendientes de Periodos Anteriores	Requerimientos Cerrados de Periodos Anteriores	%
Comunicaciones	19	19	100%

Análisis

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

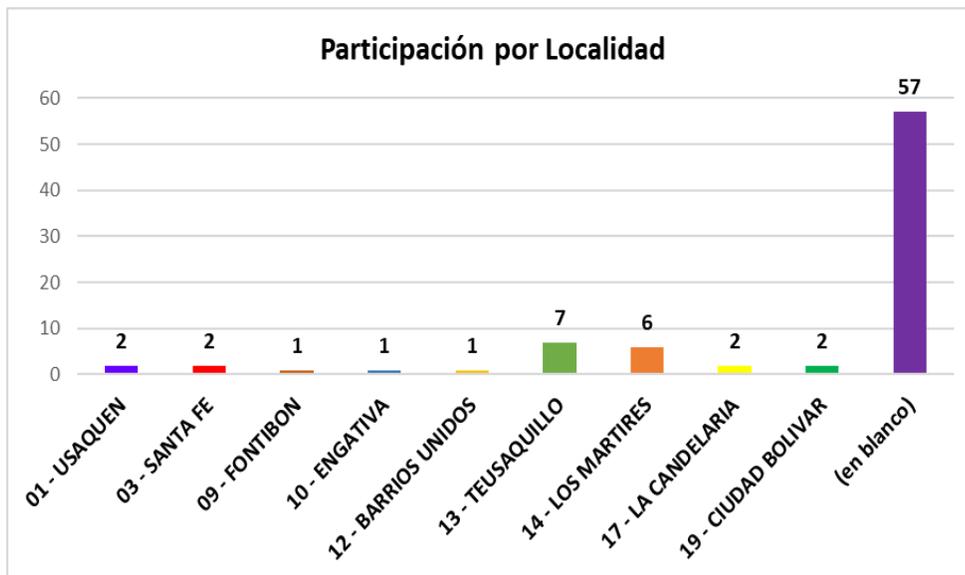
8. TIEMPO PROMEDIO DE RESPUESTA POR TIPOLOGÍA Y DEPENDENCIA

DEPENDENCIA	DERECHO DE PETICIÓN DE INTERÉS PARTICULAR	SOLICITUD DE INFORMACIÓN	DERECHO DE PETICIÓN DE INTERÉS GENERAL	QUEJA	SUGERENCIA
Términos Legales	15	10	15	15	15
Comunicaciones	17	9	12	10	3
Diferencia de los términos Legales	-2	1	3	5	12

Análisis

En términos generales la entidad cuenta con una gestión de respuesta para el cierre de peticiones con un cumplimiento del 86% de los tiempos estipulados por la Ley 1755 de 2015, esto dado a la complejidad para dar respuesta a las peticiones remitidas por los ciudadanos referentes al tema de avalúos comerciales.

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

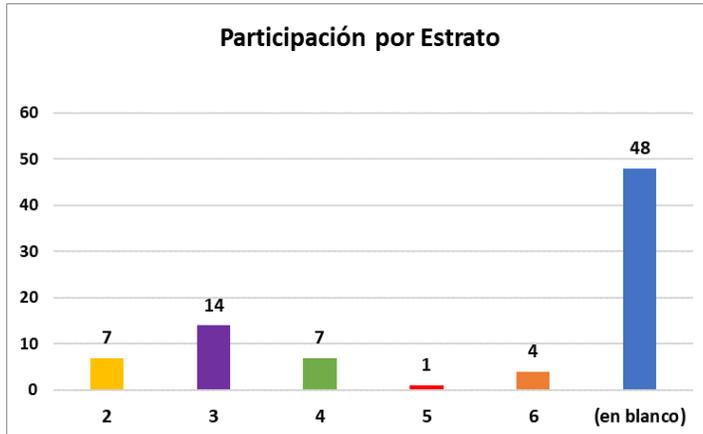


Análisis

Se evidencia que en el 70% 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, las de mayor presencia en el mes de medición fueron las localidades de Teusaquillo con una frecuencia del 9% y Mártires con una frecuencia del 7%.

10. PARTICIPACIÓN POR ESTRATO Y TIPO DE REQUIRENTE

10.1 PARTICIPACIÓN POR ESTRATO



Análisis

Por ser un campo de diligenciamiento no obligatorio, en el 59% de los casos no se ingresó esta información en el sistema, sin embargo, en ellos casos en que la información fue suministrada, se evidencia que el peticionario pertenece al “estrato 3” con un registro del 17% de los casos y para el estrato “estrato 2 y 4” un registro para cada uno 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 91% del total de peticiones interpuestas y registradas en el sistema, lo cual evidencia un alto interés de la ciudadanía por conocer el trámite de avalúo realizado a sus inmuebles en el proceso de adquisición predial para la ejecución del proyecto de la PLMB.

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

11. TIPO DE REQUIRIENTE

Nombre de Peticionario	No.	%
Identificados	80	99%
Anónimo	1	1%
TOTAL	81	100%

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 un (1) caso identificado como anónimo.

12. CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

- Durante el mes informado se recibieron en total 81 peticiones por parte de la ciudadanía, lo que representa un aumento de cerca del 252% frente al total de solicitudes radicadas en el sistema SDQS – Bogotá Te Escucha del mes anterior, ya que para dicho mes se radicaron un total de 23 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.
- Es del caso resaltar, que el subtema mas reiterado tuvo que ver con la “Afectación Por ejecución de Obra”, el cual tuvo un crecimiento del 380% respecto del mes anterior, esto debido a la gestión que se ha realizado en cuanto al tema de avalúos comerciales, lo cual ha generado el interés por parte de los ciudadanos cuyos predios se encuentran afectados por 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 Andrés Pedraza, Gerencia de Comunicaciones y Ciudadanía