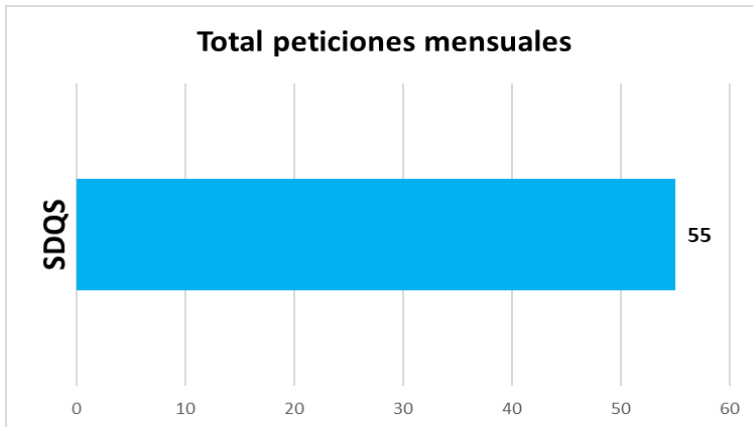


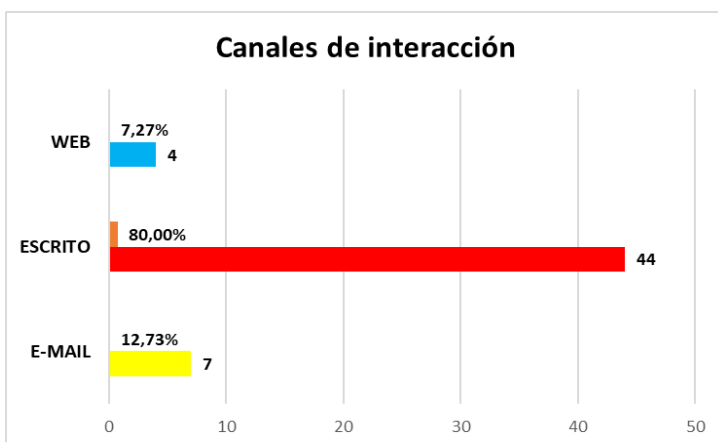
1. TOTAL DE PETICIONES MENSUALES RECIBIDAS POR ENTIDAD



Análisis

Para el mes de mayo, se registraron 55 peticiones ciudadanas en el Sistema Distrital de Quejas y Soluciones – Bogotá Te Escucha, sin embargo, es importante anotar que la Empresa Metro de Bogotá (EMB) recibió por traslado de otras entidades 17 solicitudes, esto para un total de 72 peticiones ciudadanas, lo que representa un aumento del 67,4% con relación al número total de peticiones recibidas en el mes anterior (43). Es del caso precisar, que este crecimiento se produjo debido a las inquietudes de los ciudadanos con relación a los avances del proyecto de la PLMB, y todos los temas relacionados con la selección del Concesionario Integral, los costos y diseños del proyecto, y demás inquietudes con relación al plan de manejo de tráfico con el inicio de las obras.

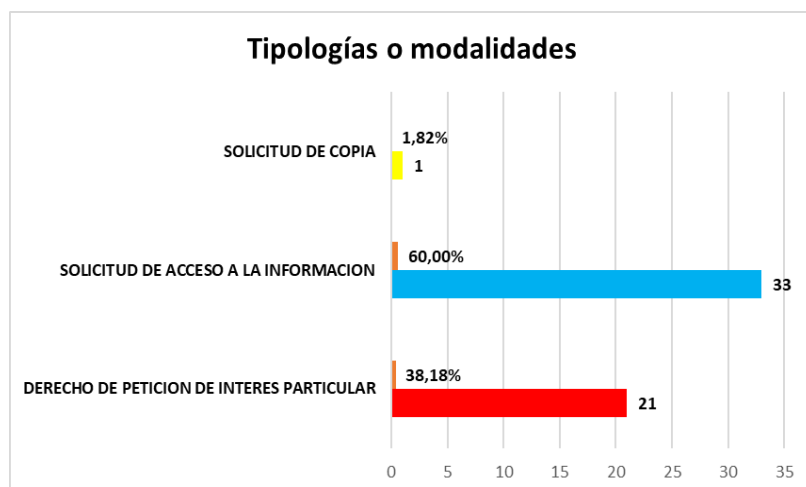
2. CANALES DE INTERACCIÓN



Análisis

Durante el mes de medición, continuamos registrando el 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 80%; seguido del canal e-mail con una frecuencia de uso del 12,73% y el canal web con una frecuencia del 7,27%.

3. TIPOLOGÍAS O MODALIDADES



Análisis



Se puede evidenciar que el tipo de solicitud más frecuente interpuesto por los ciudadanos fue la “solicitud de acceso a la información” con una frecuencia del 60%, seguido de las peticiones de “derecho de petición de interés particular” con una frecuencia del 38,18%. De igual manera, para este mes, se interpusieron en total 6 tipos de solicitudes por parte de la ciudadanía.

4. SUBTEMAS MAS REITERADOS

Subtema	Total	%
Estructuración Técnica	38	52,05%
Afectación por Ejecución de Obra	23	31,51%
Contratación	7	9,59%
Total 3 Subtemas	68	93,15%
Otros Subtemas	5	6,85%
Total General	73	100,00%

Análisis

En el mes de mayo, se evidenció que 3 subtemas representaron el 93,15% de las solicitudes recibidas. De éstas las más frecuentes fueron las PQRS encaminadas a la “Estructuración Técnica” con una frecuencia del 52,05%, seguido de la “Afectación por Ejecución de Obra” con un 31,51% y “Contratación” con un 9,59%; concluyéndose así que, para el mes en estudio, el subtema más representativo tuvo que ver con el interés de los ciudadanos por obtener información con relación a los avances y las generalidades del proyecto de la PLMB.

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

5. TOTAL DE PETICIONES TRASLADADAS POR NO COMPETENCIA

Entidad	Total	%
Transmilenio	1	1,4%
Total traslados por no competencia	1	1,4%

Análisis

En el periodo informado, se realizó el traslado por competencia de 1 petición a entidades distritales, lo que representa el 1,4% del total de las solicitudes recibidas y radicadas en el Sistema Distrital de Quejas y Soluciones - Bogotá Te Escucha, dicho traslado se realizó a la empresa Transmilenio.

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	72	43	60%

Análisis

Al cierre del mes de medición, se pudo evidenciar una gestión total de las solicitudes recibidas del 60% frente al total de peticiones registradas en el período (72).

7.2 DEL PERIODO ANTERIOR

Dependencia	Total Requerimientos Pendientes de Períodos Anteriores	Requerimientos Cerrados de Períodos Anteriores	%
Comunicaciones	29	29	100%

Análisis

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

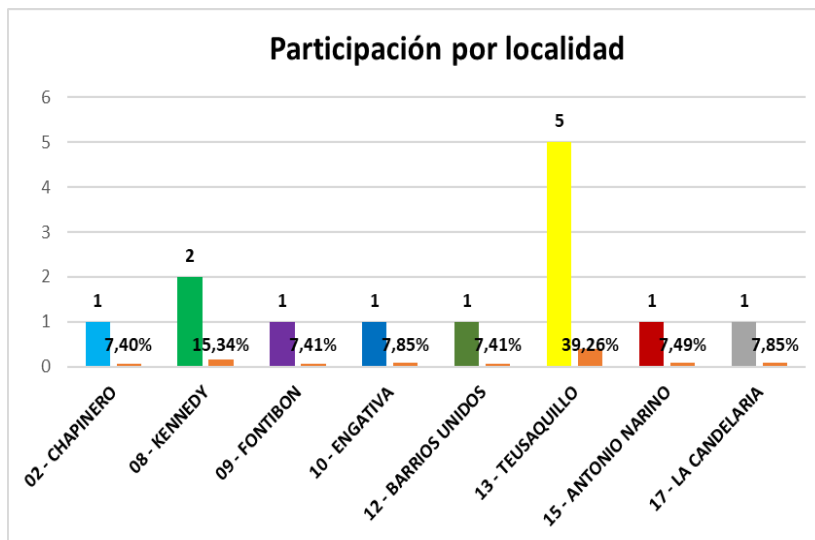
8. TIEMPO PROMEDIO DE RESPUESTA POR TIPOLOGÍA Y DEPENDENCIA

DEPENDENCIA	DERECHO DE PETICIÓN DE INTERÉS GENERAL	DERECHO DE PETICIÓN DE INTERÉS PARTICULAR	QUEJA	SOLICITUD DE INFORMACIÓN
Términos Legales	15	15	15	10
Comunicaciones	8	15	13	7
Diferencia de los términos Legales	7	0	2	3

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

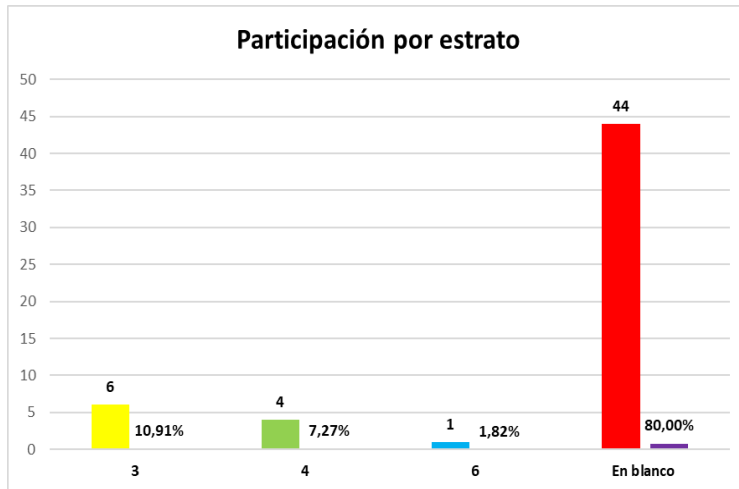


Análisis

Se evidencia que el 77,24% 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 Teusaquillo con una frecuencia del 39,26% y la localidad de Kennedy con una frecuencia del 15,34% cada una.

10. PARTICIPACIÓN POR ESTRATO Y TIPO DE REQUIRENTE

10.1 PARTICIPACIÓN POR ESTRATO



Análisis



Por ser un campo de diligenciamiento no obligatorio, en el 80% 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 peticionario pertenece al “estrato 3” con una frecuencia del 10,91% y el “estrato 4” con una frecuencia del 7,27%.

10.2 PARTICIPACIÓN POR TIPO DE PETICIONARIO



Análisis

Considerando las inquietudes de los ciudadanos por conocer los avances del proyecto de la PLMB, los ciudadanos identificados como personas naturales cuentan con una participación mayoritaria del 89,09% del total de peticiones interpuestas y registradas en el sistema. 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.
	INFORME MENSUAL PQRS MAYO 2019	
	CODIGO: GCC-IN-0002-2018 VERSION: 0	

11. TIPO DE REQUIRIENTE

Nombre de Peticionario	No.	%
Identificados	54	98%
Anónimo	1	2%
TOTAL	55	100%

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 informado se recibieron en total 72 peticiones por parte de la ciudadanía, lo que representa un aumento del 67,4% con relación al número total de peticiones recibidas en el mes anterior, ya que para dicho mes se radicaron un total de 43 solicitudes. Sin embargo, es importante resaltar 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.
- Así mismo, se observó que para el mes en medición, los ciudadanos mostraron mayor interés por conocer de manera general los avances del proyecto de la PLMB; temas relacionados con los costos y diseños del proyecto, así como el recorrido definido para la primera línea del metro, manejo de tráfico con el inicio de las obras y otros temas en general 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