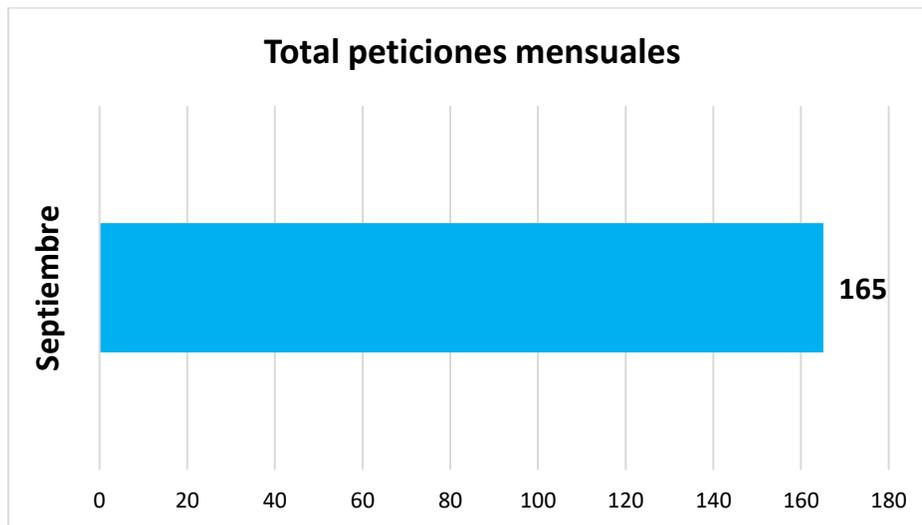


INFORME MENSUAL PQRS SEPTIEMBRE 2020 (EMPRESA METRO DE BOGOTÁ)

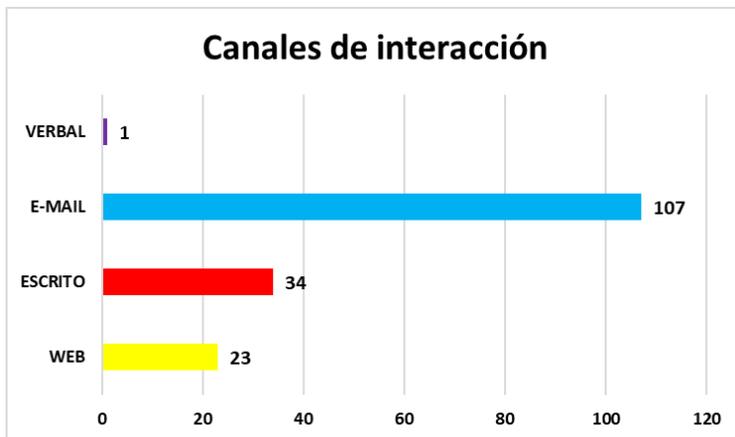
Con el fin de dar cumplimiento al artículo 3 del Decreto 371 de 2010, en lo que respecta al informe que se presenta mensualmente a la Veeduría Distrital y a la Secretaría General de la Alcaldía Mayor de Bogotá, se realiza el presente informe de acuerdo a los parámetros establecidos en la Circular 014 de 2020 emitida por la Secretaría General de la Alcaldía Mayor de Bogotá.

1. TOTAL DE PETICIONES MENSUALES RECIBIDAS POR LA ENTIDAD



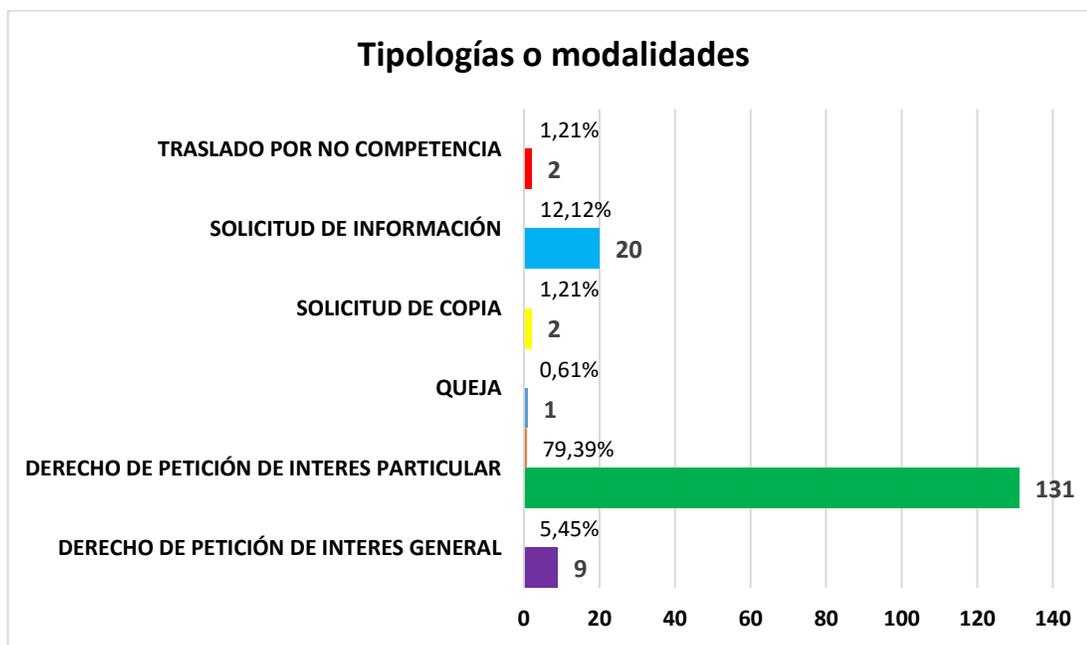
Análisis. En el mes de septiembre, la empresa Metro de Bogotá registró en el Sistema Distrital de Quejas y Soluciones – Bogotá te escucha 142 peticiones recibidas mediante el canal e-mail, escrito y verbal; sin embargo, adicionalmente se recibieron a través del sistema 23 solicitudes, para un **total de 165 peticiones ciudadanas**, lo que representa un decrecimiento del -12% con relación al número total de peticiones recibidas en el mes anterior (188 en el mes de agosto). Es del caso indicar que el mayor número de solicitudes registradas por la ciudadanía continúan estando relacionadas con el proceso de adquisición predial (revisión y corrección de avalúos comerciales, reconocimiento de indemnizaciones, daño emergente, lucro cesante; solicitudes de prórroga para la entrega de inmuebles y solicitud de pago de compensaciones), de igual manera, se presentaron inquietudes relacionadas con las generalidades y especificaciones técnicas del proyecto de la PLMB.

2. CANALES DE INTERACCIÓN



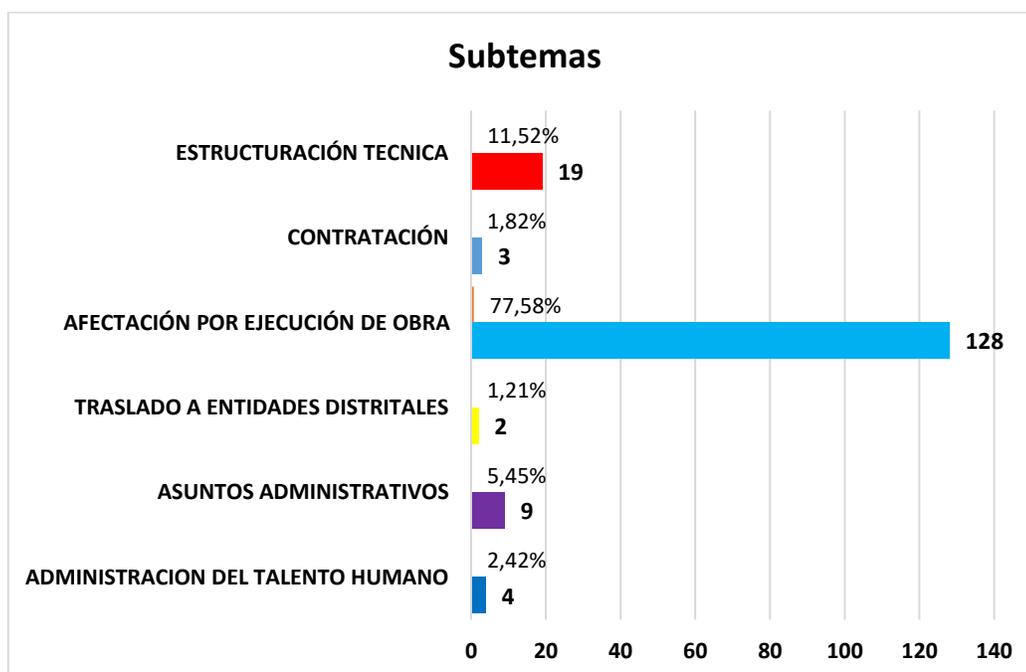
Análisis. Para el mes de septiembre, el mayor número de PQRs fue registrado a través del canal e-mail, con una frecuencia del 65%, el canal escrito con una frecuencia del 21% y el canal web (a través del sistema Bogotá te escucha) con una frecuencia del 14%. Nuevamente el canal e-mail sigue siendo el más frecuente desde el momento que inicio la emergencia sanitaria decretada por la pandemia del Covid-19.

3. TIPOLOGÍAS O MODALIDADES



Análisis. Para el mes en medición se observó que el tipo de solicitud más frecuente interpuesto por los ciudadanos fue el “derecho de petición de interés particular” con una frecuencia del 79,39%, seguido de la “solicitud de acceso a la información” con una frecuencia del 12,12% y el “derecho de petición de interés general” con un 5,45%. Se indica que para el mes de septiembre se interpusieron en total 6 tipos de solicitudes por parte de la ciudadanía.

4. SUBTEMAS MAS REITERADOS



Análisis. Para el mes de septiembre, se evidenció que 3 subtemas representaron el 94,55% de las solicitudes recibidas, estas peticiones estuvieron orientadas a la “Afectación por Ejecución de Obra” con una frecuencia del 77,58%, seguido de la “Estructuración Técnica” con un 11,52%, y “Asuntos Administrativos” con una frecuencia cada una del 5,45%. El subtema “Afectación por Ejecución de Obra” sigue siendo a lo largo del año en curso la temática más frecuente presentada por parte de la ciudadanía.

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
Términos legales Decreto 491 de 2020	30	20	30
Comunicaciones	10	10	10
Diferencia de los términos legales	20	10	20

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 públicas 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 - Secretaría de Movilidad	1
Secretaría de Movilidad	1
Total traslados por no competencia	2

Análisis. La empresa Metro de Bogotá realizó el traslado de dos (2) peticiones a dos entidades Distritales, esto por tratarse de temas de su competencia.

7. CONCLUSION

- Con base a lo anteriormente expuesto, se concluye que el mes de septiembre tuvo un decrecimiento del **-12%** con relación al número total de peticiones recibidas en el mes anterior (188 PQRS), así mismo, se observó que el mayor número de solicitudes registradas por los ciudadanos continúan estando relacionadas con el proceso de adquisición predial (revisión y corrección de

avalúos comerciales, reconocimiento de indemnizaciones, daño emergente, lucro cesante, solicitudes de prórroga para la entrega de inmuebles y solicitud de pago de compensaciones) entre otros, así como inquietudes generales sobre las especificaciones y generalidades técnicas de la PLMB.

**Gerencia de Comunicaciones y Ciudadanía
Empresa Metro de Bogotá**

Proyectado: Diana García, Contratista Gerencia de Comunicaciones y Ciudadanía
Revisado: Diego Pedraza, Profesional Gerencia de Comunicaciones y Ciudadanía