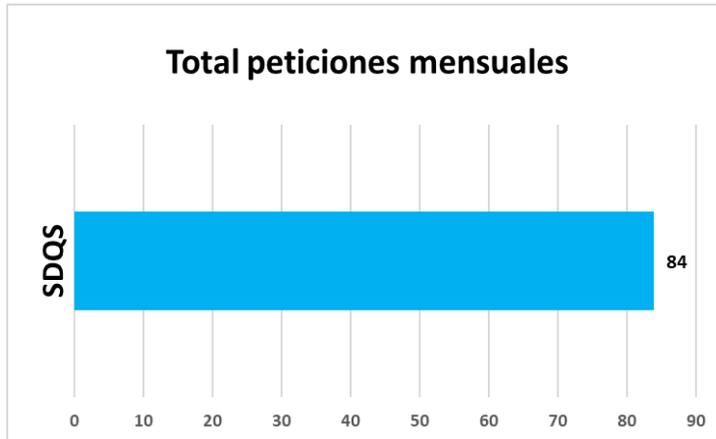
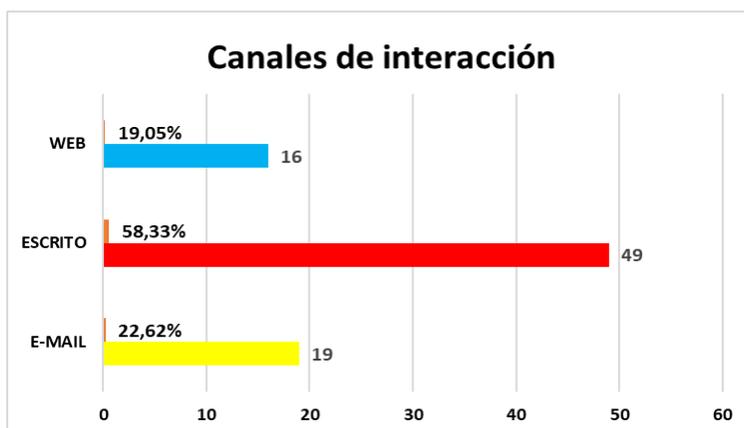


## 1. TOTAL DE PETICIONES MENSUALES RECIBIDAS POR ENTIDAD



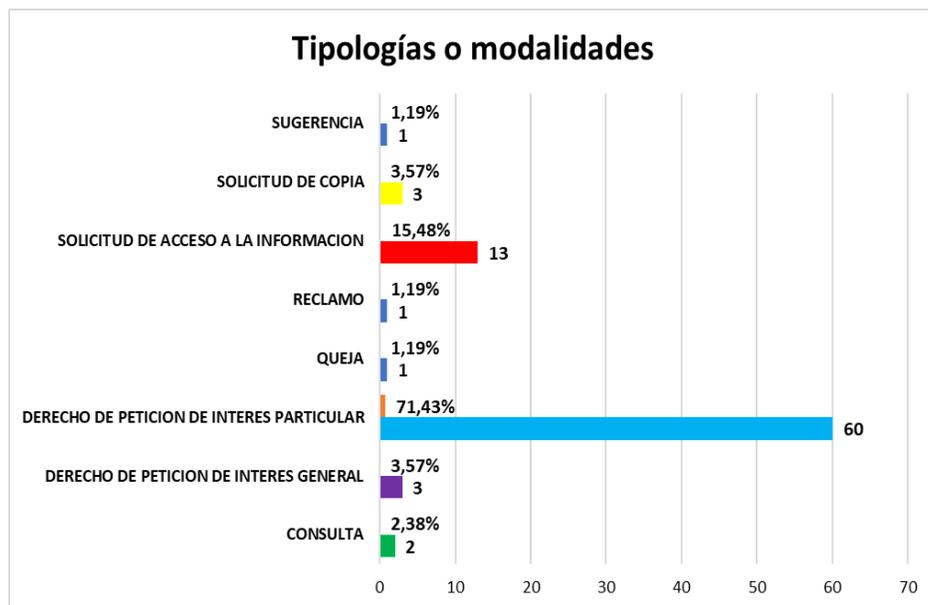
**Resultado.** Para el mes de septiembre, se registraron 71 peticiones ciudadanas en el Sistema Distrital de Quejas y Soluciones – Bogotá Te Escucha, sin embargo, es importante indicar que la Empresa Metro de Bogotá (EMB) recibió por traslado de otras entidades 13 solicitudes, esto para un total de **84 peticiones ciudadanas**, lo que representa un crecimiento del 42% con relación al número total de peticiones recibidas en el mes anterior (59). Es importante indicar que el 66,67% de las solicitudes recibidas estuvieron relacionadas con inquietudes del proceso de adquisición predial y avalúo comercial; indemnizaciones, reconocimiento de daño emergente y lucro cesante, e inquietudes sobre la afectación de los predios que serán intervenidos con la construcción de la PLMB.

## 2. CANALES DE INTERACCIÓN



**Resultado.** Durante el mes de medición, se registró un 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 58,33%; seguido del canal e-mail con una frecuencia del 22,62% y el canal web con una frecuencia de uso del 19,05%.

### 3. TIPOLOGÍAS O MODALIDADES



**Resultado.** El tipo de solicitud más frecuente interpuesto por los ciudadanos fue el “derecho de petición de interés particular” con una frecuencia del 71,43%, seguido de la “solicitud de acceso a la información” con una frecuencia del 15,48%, seguido de la “solicitud de copia” y “derecho de interés general” con una frecuencia cada uno del 3,57%. Es del caso indicar que, para este mes, se interpusieron en total 8 tipos de solicitudes por parte de la ciudadanía.

### 4. SUBTEMAS MAS REITERADOS

| Subtema                          | Total     | %              |
|----------------------------------|-----------|----------------|
| Afectación por Ejecución de Obra | 56        | 66,67%         |
| Estructuración Técnica           | 10        | 11,90%         |
| Contratación                     | 8         | 9,52%          |
| <b>Total 3 Subtemas</b>          | <b>74</b> | <b>88,09%</b>  |
| Otros Subtemas                   | 10        | 11,91%         |
| <b>Total General</b>             | <b>84</b> | <b>100,00%</b> |

**Resultado.** En el mes de septiembre, se evidenció que 3 subtemas representaron casi el 88,09% de las solicitudes recibidas. Éstas PQRS estuvieron enfocadas en la “afectación por ejecución de obra” con una frecuencia del 66,67%, seguido de “estructuración técnica” con un 11,90% y “contratación” con un 9,52%.

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

## 5. TOTAL DE PETICIONES TRASLADADAS POR NO COMPETENCIA

| Entidad                                   | Total    | %           |
|---|----------|-------------|
| Grúas y patios                            | 1        | 1,19%       |
| Secretaría de Gobierno                    | 1        | 1,19%       |
| Secretaría de Movilidad                   | 1        | 1,19%       |
| <b>Total traslados por no competencia</b> | <b>3</b> | <b>3,6%</b> |

**Resultado.** En el periodo informado, se realizó el traslado por competencia de 3 peticiones a entidades distritales, lo que representa el 3,6% del total de las solicitudes recibidas y radicadas en el Sistema Distrital de Quejas y Soluciones - Bogotá Te Escucha.

## 6. SUBTEMAS VEEDURÍAS CIUDADANAS

**Resultado.** 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 | 84  | 38   | <b>45%</b> |

**Resultado.** Al cierre del mes de medición, se pudo evidenciar una gestión total de las solicitudes recibidas del 45% frente al total de peticiones registradas en el periodo (84).

### 7.2 DEL PERIODO ANTERIOR

| Dependencia    | Total Requerimientos Pendientes de Períodos Anteriores | Requerimientos Cerrados de Períodos Anteriores | %           |
|----------------|--|--|-------------|
| Comunicaciones | 29   | 29   | <b>100%</b> |

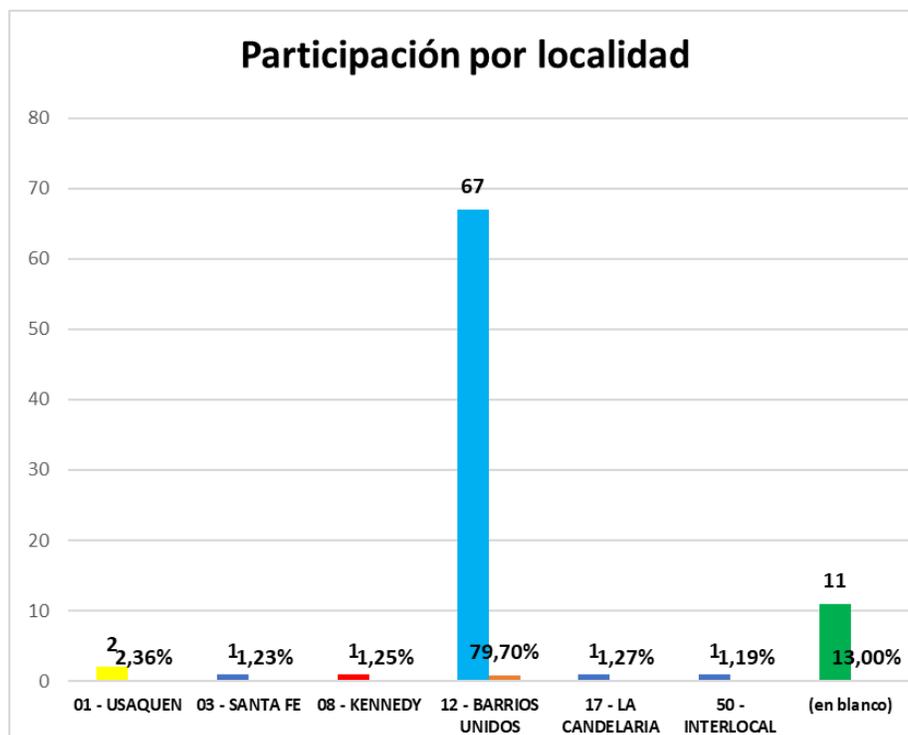
**Resultado.** Se realizó una gestión de cierre del 100% de las peticiones pendientes de gestión al finalizar el mes anterior (agosto).

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

| Dependencia                               | Derecho De Petición De Interés General | Derecho De Petición De Interés Particular | Sugerencia | Solicitud De Información |
|---|--|---|------------|--------------------------|
| <b>Términos Legales</b>                   | <b>15</b>                              | <b>15</b>                                 | <b>15</b>  | <b>10</b>                |
| Comunicaciones                            | 13                                     | 12  | 13         | 7                        |
| <b>Diferencia de los términos Legales</b> | <b>2</b>                               | <b>3</b>                                  | <b>2</b>   | <b>3</b>                 |

**Resultado.** 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.

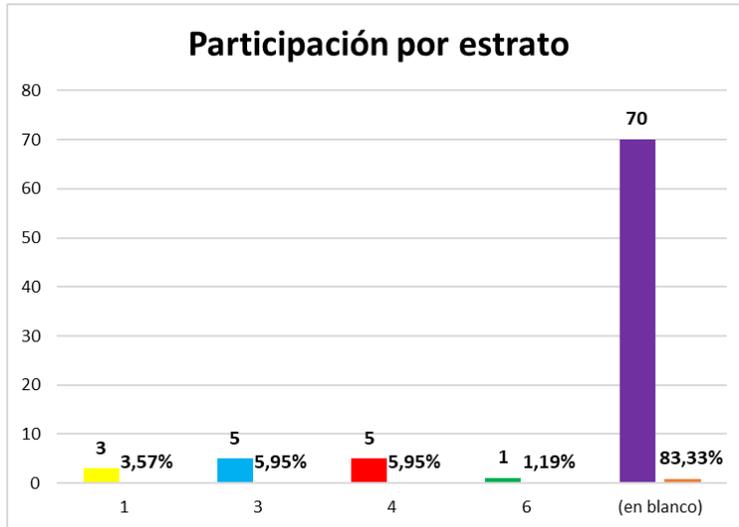
## 9. PARTICIPACIÓN POR LOCALIDAD DE LOS REQUERIMIENTOS REGISTRADOS DURANTE EL PERÍODO



**Resultado.** De las peticiones en las que el ciudadano informó la localidad se puede evidenciar que la localidad con mayor número de solicitudes presentadas fue la de Barrios Unidos con un total de 67 peticiones, lo que representa una frecuencia del 79,70%.

## 10. PARTICIPACIÓN POR ESTRATO Y TIPO DE REQUERENTE

### 10.1 PARTICIPACIÓN POR ESTRATO



**Resultado.** Por ser un campo de diligenciamiento no obligatorio, en el 83,33% de los casos no se registró esta información en el sistema, sin embargo, es posible evidenciar que el 11,9% de los peticionarios pertenecen al estrato 3 y 4.

### 10.2 PARTICIPACIÓN POR TIPO DE PETICIONARIO



**Resultado.** Considerando las inquietudes de los ciudadanos relacionadas con la gestión de los avalúos comerciales, adquisición predial, indemnizaciones, reconocimiento del lucro cesante y daño emergente con relación a los predios que se verán afectados por la construcción de la PLMB, los ciudadanos identificados como personas naturales y jurídicas cuentan con una participación mayoritaria del 96,43% del total de peticiones interpuestas y registradas en el sistema. De igual manera se pudo evidenciar que tres (3) ciudadanos realizaron su petición como “Anónimo”.

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

## 11. TIPO DE REQUIRIENTE

| Nombre de Peticionario | No.       | %              |
|------------------------|-----------|----------------|
| Identificados          | 81        | 96,43%         |
| Anónimo                | 3         | 3,57%          |
| <b>TOTAL</b>           | <b>84</b> | <b>100,00%</b> |

### Resultado

Para el período de medición se observa una participación ciudadana, en su gran mayoría debidamente identificada dentro del sistema en el 96,43% de los casos, tan solo se presentaron (3) casos identificados como *Anónimos*.

## 12. CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

- Durante el mes de septiembre se recibieron en total **84 peticiones por parte de la ciudadanía**, lo que representa un crecimiento del 42% con relación al número total de peticiones recibidas en el mes anterior, ya que para el mes de agosto se recibieron un total de 59 peticiones. Sin embargo, es importante precisar 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.
- De igual manera, se encuentra que para el mes de medición, la ciudadanía continúa mostrando interés respecto de los procesos de adquisición predial y avalúo comercial; indemnizaciones, reconocimiento de daño emergente y lucro cesante, e inquietudes sobre la afectación de los predios que serán intervenidos con la construcción 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 Pedraza, Profesional Gerencia de Comunicaciones y Ciudadanía