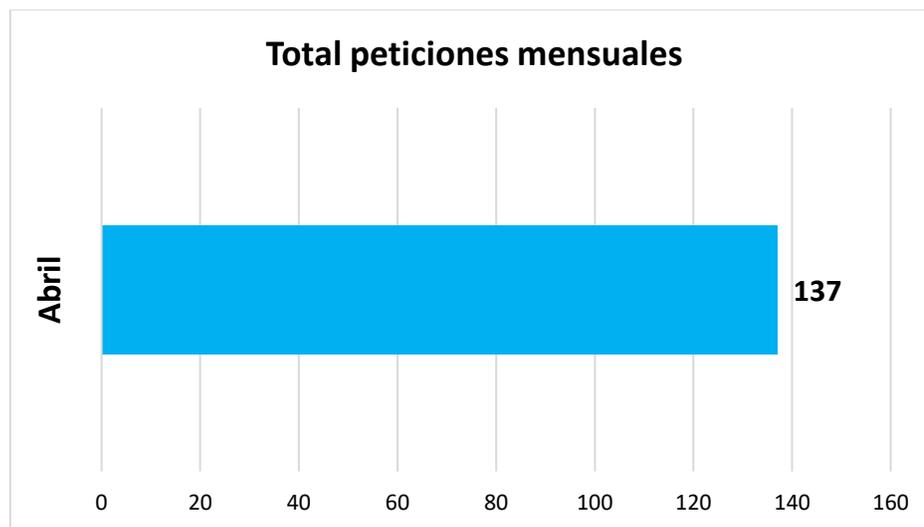


INFORME MENSUAL PQRS ABRIL 2021 (EMPRESA METRO DE BOGOTÁ)

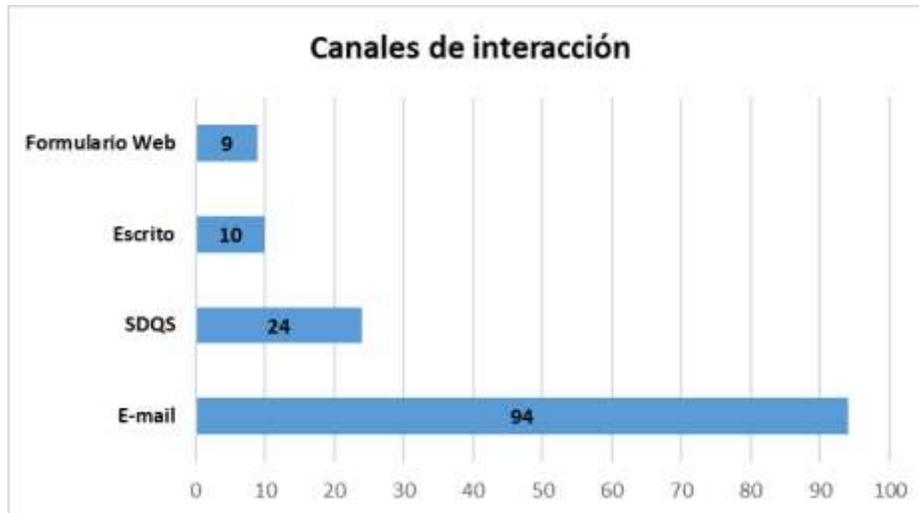
La Gerencia de Comunicaciones y Ciudadanía presenta el informe de los requerimientos ciudadanos atendidos durante la vigencia desde el 1 al 30 de abril.

1. TOTAL DE PETICIONES MENSUALES RECIBIDAS POR LA ENTIDAD



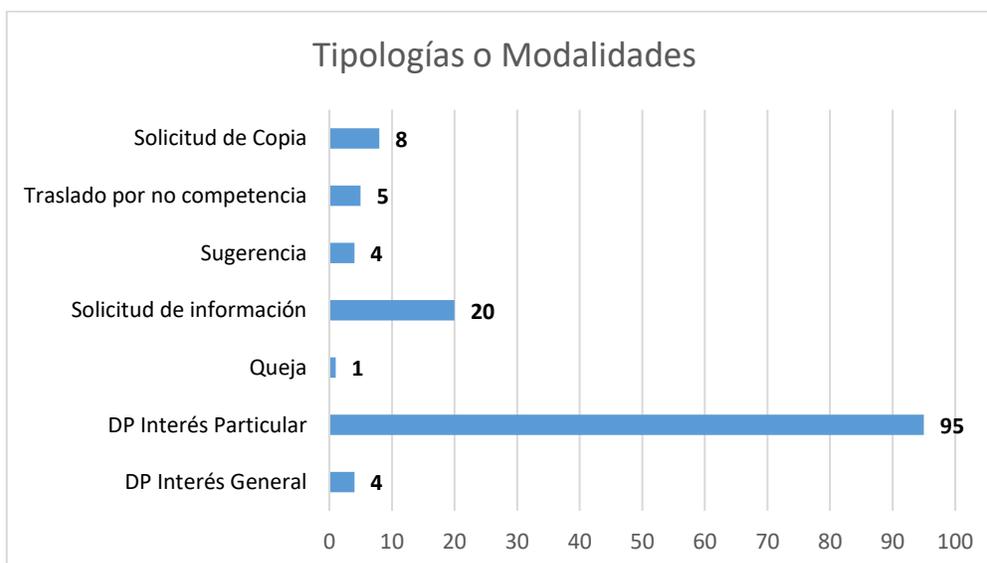
Análisis. En el mes de abril, la empresa Metro de Bogotá registró en el Sistema Distrital de Quejas y Soluciones – Bogotá te escucha 113 peticiones recibidas mediante el canal e-mail, escrito y formulario web; sin embargo, adicionalmente se recibieron a través del sistema 24 solicitudes, para un total de 137 peticiones ciudadanas. 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 (ofertas a nombre de la PLMB las cuales no son ofertas de la PLMB).

2. CANALES DE INTERACCIÓN



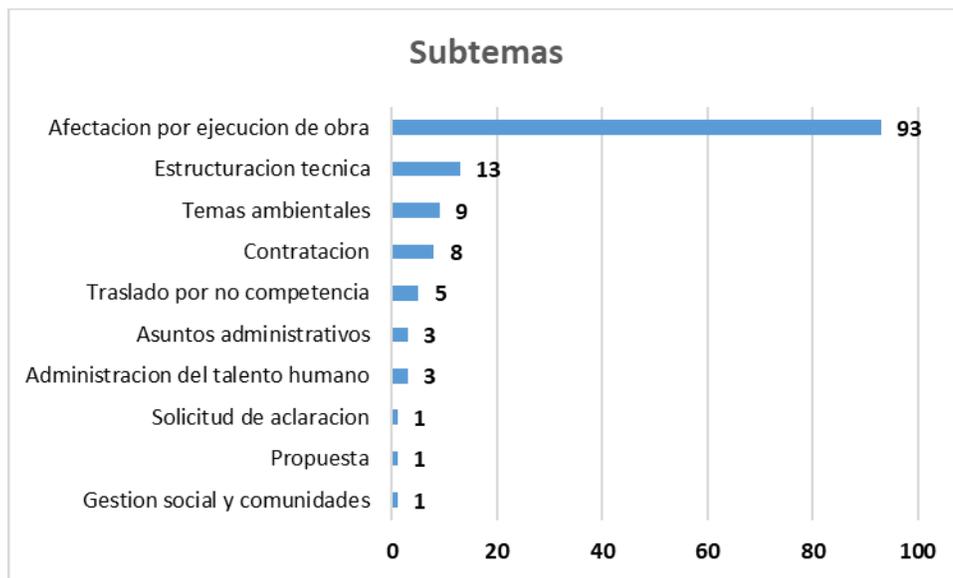
Análisis. Para el mes de abril, el mayor número de PQRS fue registrado a través del canal e-mail con una frecuencia del 68,4%, el canal web (a través del sistema Bogotá te escucha) con una frecuencia del 17,6% y el canal escrito con una frecuencia del 7,4%, es del caso precisar que el canal e-mail sigue 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 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 de 69,9%, seguido del “Solicitud de información” con una frecuencia del 14,7%. Siendo estas las tipologías más consultadas.

4. SUBTEMAS MAS REITERADOS



Análisis. Para el mes de abril, se evidenció que el subtema más consultado fue afectación por ejecución de obra predial con 68% de las solicitudes recibidas, seguido de las peticiones orientadas a la “Estructura Técnica” con una frecuencia del 10%, seguido de la “Temas Ambientales” con un 7%, 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	Queja	Consulta	Reclamo
Términos legales Decreto 491 de 2020	30	20	30	20	30	35	30
Comunicaciones	5,7	2	4,1	4,8	1,8	1,9	12
Diferencia de los términos legales	24,3	18	25,9	15,2	28,2	33,1	18

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
Secretaría Distrital de Movilidad	1
Defensoría del Espacio Público	1
ENEL Codensa	1
IDU	2
Total general	5

Análisis. La empresa Metro de Bogotá realizó el traslado de cinco (5) peticiones a cuatro entidades, esto por tratarse de temas de la competencia de las mismas.

7. CONCLUSION

- Se concluye que en el mes de abril 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), 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