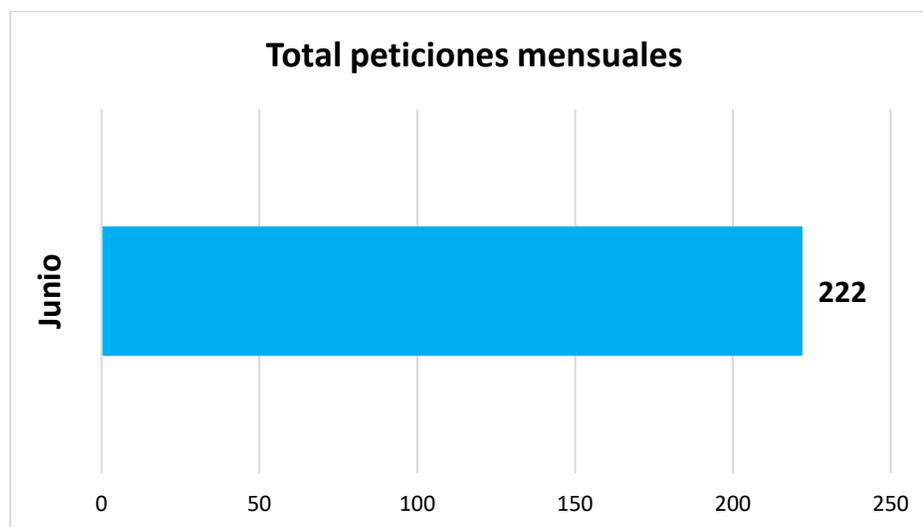


## INFORME MENSUAL PQRS JUNIO 2021 (EMPRESA METRO DE BOGOTÁ)

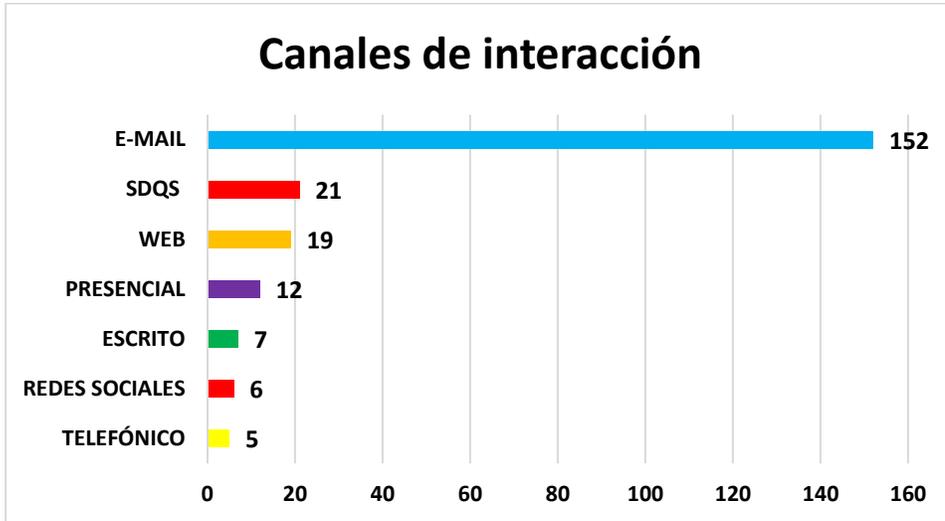
Con el fin de dar cumplimiento al artículo 3 del Decreto 371 de 2010, en lo que respecta al informe que se presenta mensualmente a la Veeduría Distrital y a la Secretaría General de la Alcaldía Mayor de Bogotá, la Gerencia de Comunicaciones y Ciudadanía presenta el informe de los requerimientos ciudadanos atendidos durante la vigencia desde el 1 al 30 de junio.

### 1. TOTAL DE PETICIONES MENSUALES RECIBIDAS POR LA ENTIDAD



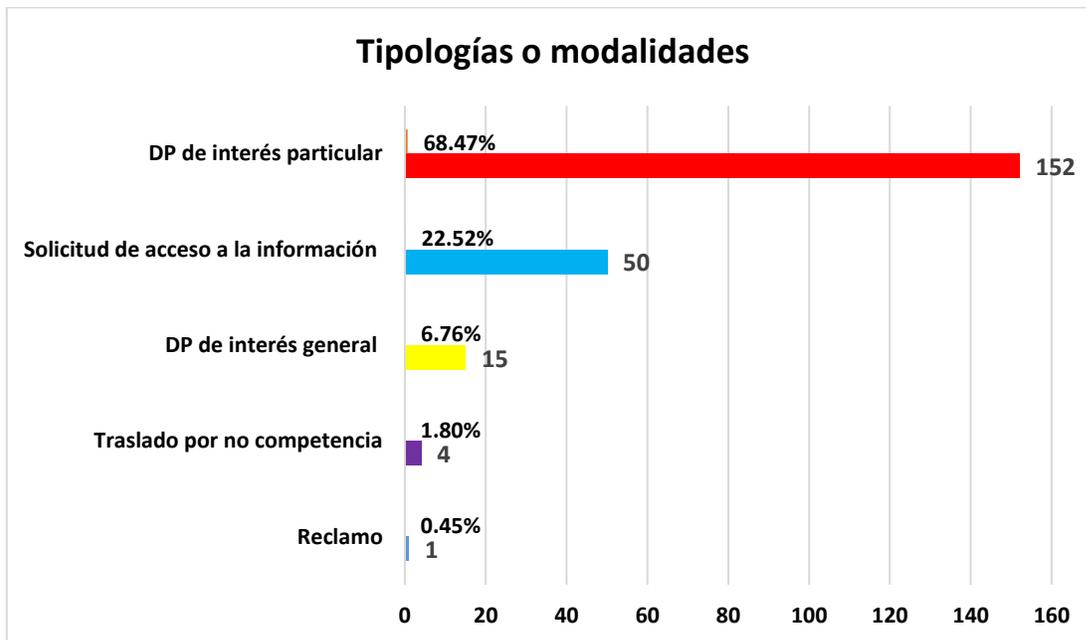
**Análisis.** En el mes de junio, la empresa Metro de Bogotá registró en el Sistema Distrital de Quejas y Soluciones – Bogotá te escucha 201 peticiones recibidas mediante el canal e-mail escrito, web, telefónico, presencial y redes sociales; sin embargo, adicionalmente se recibieron a través del sistema 21 solicitudes, para un **total de 222 peticiones ciudadanas**, lo que representa un crecimiento del **47%** con relación al número total de peticiones recibidas en el mes anterior (151 en el mes de mayo). Es del caso indicar que el mayor número de solicitudes recibidas durante este mes estuvieron relacionadas con el 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, solicitud de pago de compensaciones entre otros), situación presentada por la vandalización de predios en la localidad de Kennedy, así mismo, confirmación de información sobre el proceso de contratación laboral de la Metro Línea 1, seguido de las inquietudes en general de las especificaciones técnicas del proyecto de la primera y segunda línea del metro de Bogotá.

## 2. CANALES DE INTERACCIÓN



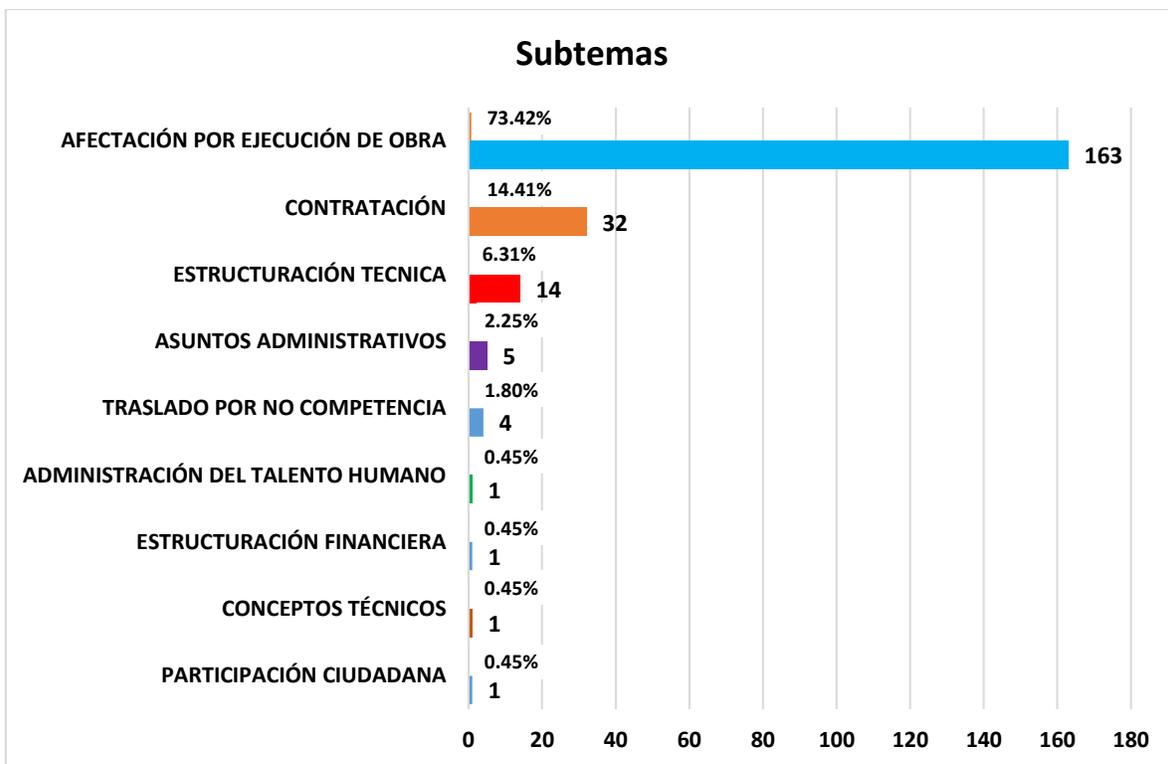
**Análisis.** Para el mes de junio, el mayor número de PQRS fue registrado a través del canal e-mail con una frecuencia del 68%, seguido el canal SDQS (a través del sistema Bogotá te escucha) con una frecuencia del 9%, el canal web (formulario web de la EMB) 8%, es del caso precisar que el canal **e-mail** sigue siendo el más frecuente usado por los ciudadanos.

## 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 66,47%, seguido de la “solicitud de acceso a la información” con una frecuencia del 22,52%, “derecho de petición de interés particular” con una frecuencia del 6,76%. Se informa que para el mes de junio se interpusieron en total 5 tipos de solicitudes por parte de la ciudadanía.

#### 4. SUBTEMAS MAS REITERADOS



**Análisis.** Para el mes de junio, se evidenció que 3 subtemas representaron el 94,14% de las solicitudes recibidas, estas peticiones estuvieron orientadas a la “afectación por ejecución de obra” con una frecuencia del 73,42%, seguido de “contratación” con un 14,41% y “estructuración técnica” con un 6,31%.

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

Dependencia	Derecho de petición de interés particular	Derecho de petición de interés general	Sugerencia	Queja	Solicitud de información
<b>Términos legales Decreto 491 de 2020</b>	<b>30</b>	<b>30</b>	<b>30</b>	<b>30</b>	<b>20</b>
Comunicaciones	15	19	15	18	11
<b>Diferencia de los términos legales</b>	<b>15</b>	<b>11</b>	<b>15</b>	<b>12</b>	<b>9</b>

**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
Telefónica	1
Transmilenio	1
IDU	1
Policía Metropolitana de Bogotá	1
<b>Total traslados por no competencia</b>	<b>4</b>

**Análisis.** La empresa Metro de Bogotá realizó el traslado de cuatro (4) peticiones a cuatro entidades, esto por tratarse de temas de la competencia de estas.

## 7. CONCLUSION

- De acuerdo con lo expuesto, se concluye que las solicitudes recibidas en el mes de junio tuvieron un crecimiento significativo del **47%** con relación al número total de peticiones recibidas en el mes anterior (151 en el mes de mayo). Es del caso precisar

que el mayor número de solicitudes recibidas durante este mes estuvieron relacionadas con el 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, solicitud de pago de compensaciones entre otros), situación presentada por la vandalización de predios en la localidad de Kennedy, así mismo, confirmación de información sobre el proceso de contratación laboral de la Metro Línea 1, seguido de las inquietudes en general de las especificaciones técnicas del proyecto de la primera y segunda línea del metro de Bogotá.

- Finalmente, es importante resaltar que la entidad cuenta con una gestión de respuesta oportuna para el cierre de peticiones ciudadanas, de conformidad con los tiempos estipulados en el Decreto 491 de 2020.

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

Proyectado: Diana García, Contratista Gerencia de Comunicaciones y Ciudadanía