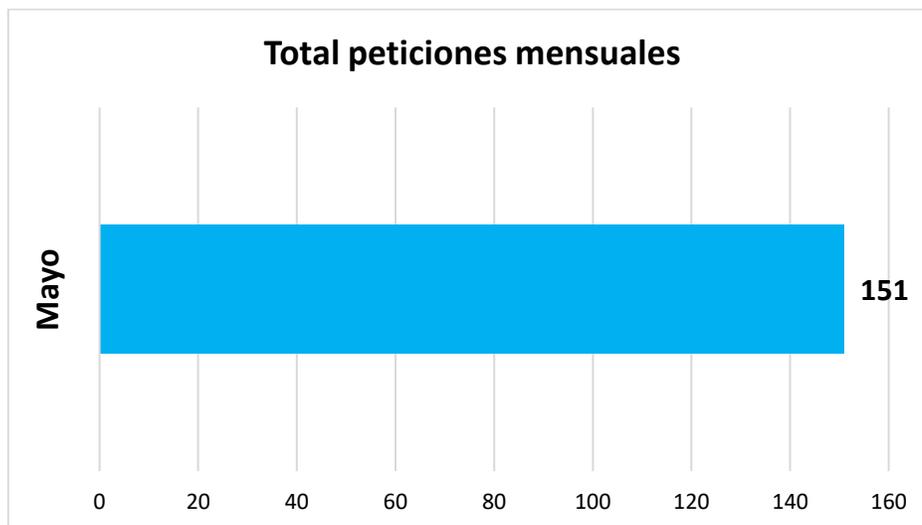


INFORME MENSUAL PQRS MAYO 2021 (EMPRESA METRO DE BOGOTÁ)

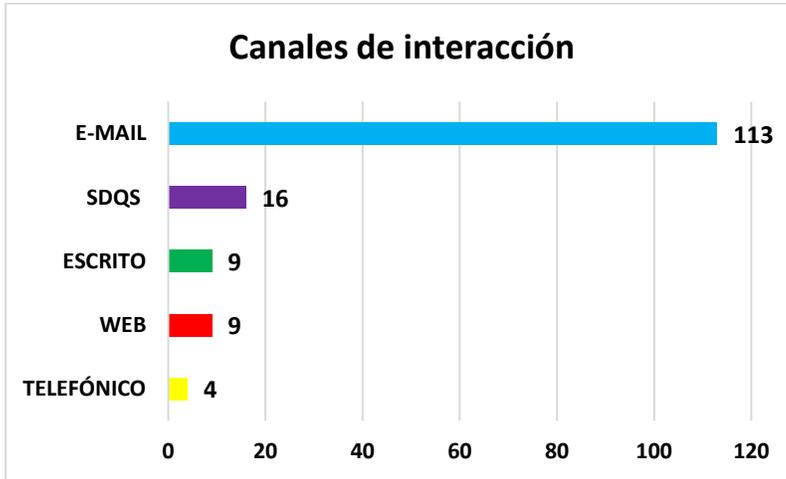
Con el fin de dar cumplimiento al artículo 3 del Decreto 371 de 2010, en lo que respecta al informe que se presenta mensualmente a la Veeduría Distrital y a la Secretaría General de la Alcaldía Mayor de Bogotá, la Gerencia de Comunicaciones y Ciudadanía presenta el informe de los requerimientos ciudadanos atendidos durante la vigencia desde el 1 al 31 de mayo.

1. TOTAL DE PETICIONES MENSUALES RECIBIDAS POR LA ENTIDAD



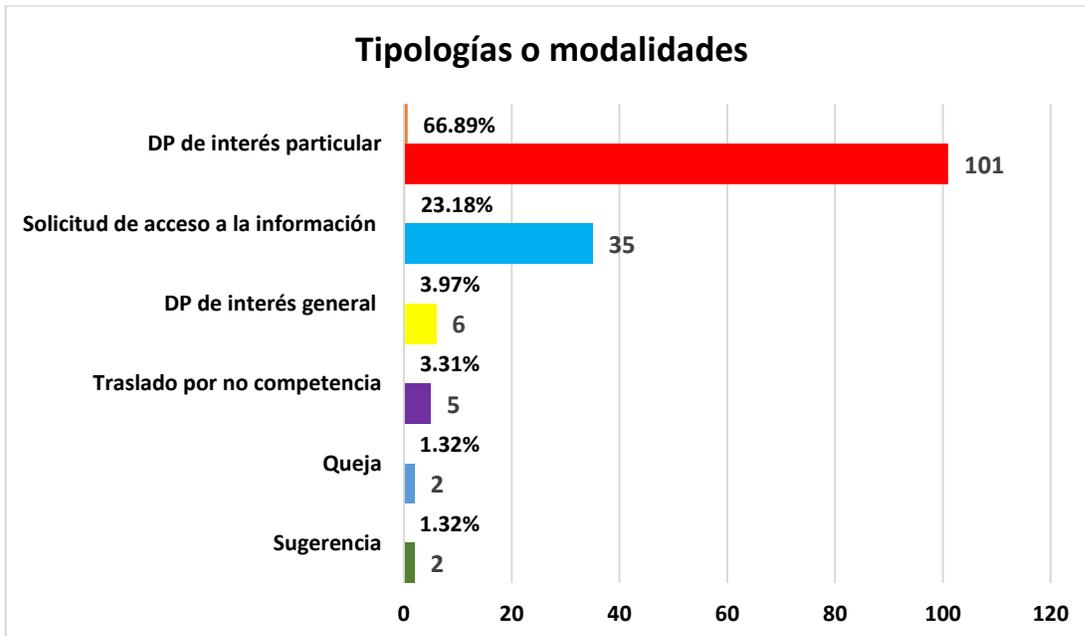
Análisis. En el mes de mayo, la empresa Metro de Bogotá registró en el Sistema Distrital de Quejas y Soluciones – Bogotá te escucha 135 peticiones recibidas mediante el canal e-mail escrito, web y telefónico; sin embargo, adicionalmente se recibieron a través del sistema 16 solicitudes, para un **total de 151 peticiones ciudadanas**, lo que representa un crecimiento del **10,21%** con relación al número total de peticiones recibidas en el mes anterior (137 en el mes de abril). 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), así mismo, con la 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 PLMB.

2. CANALES DE INTERACCIÓN



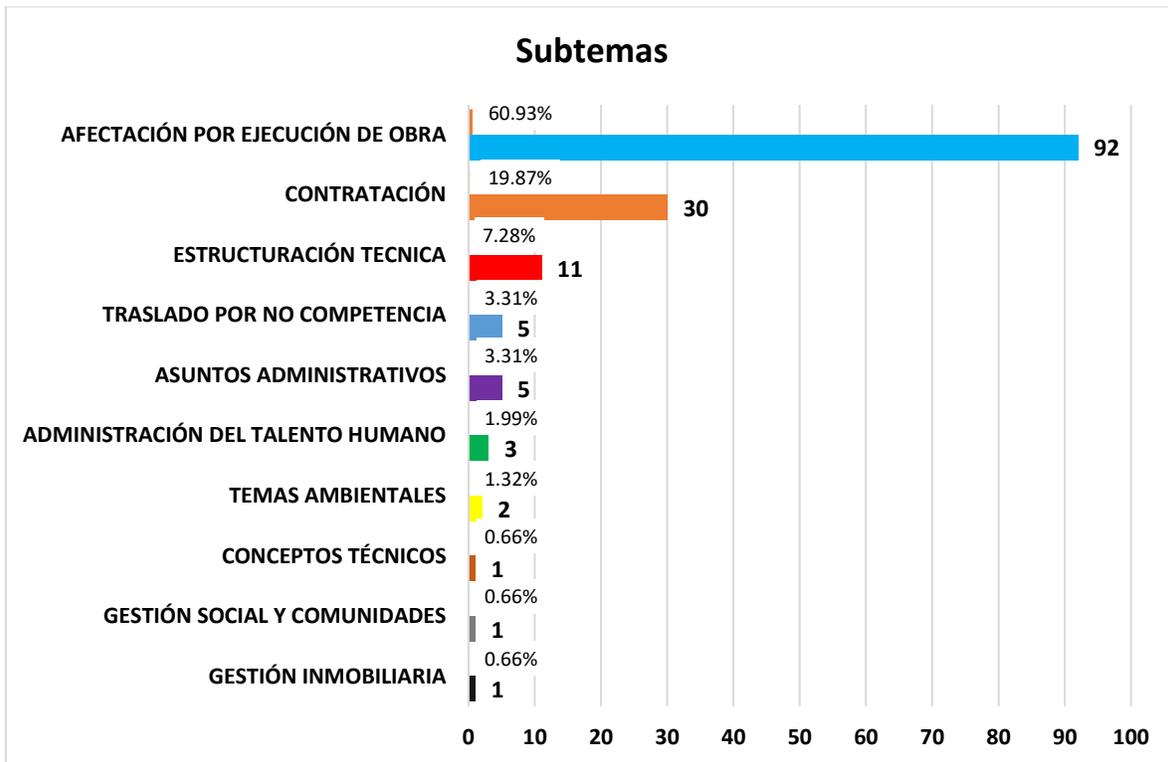
Análisis. Para el mes de mayo, el mayor número de PQRs fue registrado a través del canal e-mail, con una frecuencia del 75%, el canal SDQS (a través del sistema Bogotá te escucha) con una frecuencia del 11%, el canal escrito y web 12%, es del caso precisar que el canal e-mail sigue siendo el más frecuente 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 66,89%, seguido de la “solicitud de acceso a la información” con una frecuencia del 23,18%. Se informa que para el mes de mayo se interpusieron en total 6 tipos de solicitudes por parte de la ciudadanía.

4. SUBTEMAS MAS REITERADOS



Análisis. Para el mes de mayo, se evidenció que 3 subtemas representaron el 88,8% de las solicitudes recibidas, estas peticiones estuvieron orientadas a la “afectación por ejecución de obra” con una frecuencia del 60,93%, seguido de “contratación” con un 19,87% y “estructuración técnica” con un 7,28%.

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
Términos legales Decreto 491 de 2020	30	30	30	30	20
Comunicaciones	16	15	19	15	12
Diferencia de los términos legales	14	15	11	15	8

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
ETB	1
EAAB	1
Secretaría General	1
Secretaría Distrital de Seguridad	1
Tiendas Metro	1
Total traslados por no competencia	5

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

7. CONCLUSION

- De acuerdo con lo expuesto, se concluye que el mes de mayo tuvo un crecimiento respecto del número de peticiones recibidas del **10,21%** con relación al número total de peticiones recibidas en el mes anterior (137 en el mes de abril). Es importante

precisar que durante este periodo se observó que el mayor número de solicitudes recibidas 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), así mismo, con la 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 PLMB.

- Finalmente, es importante resaltar que la entidad cuenta con una gestión de respuesta oportuna para el cierre de peticiones ciudadanas, de acuerdo 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