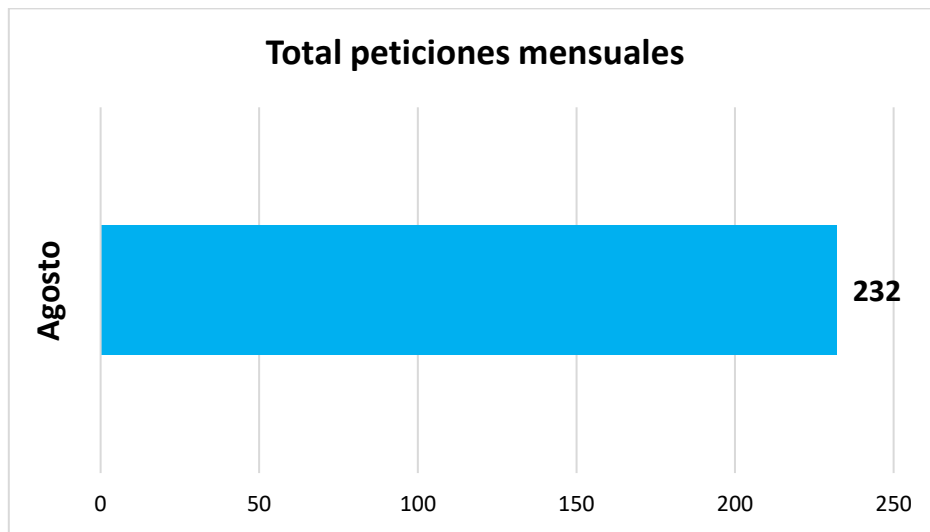


INFORME MENSUAL PQRS AGOSTO 2021 (EMPRESA METRO DE BOGOTÁ)

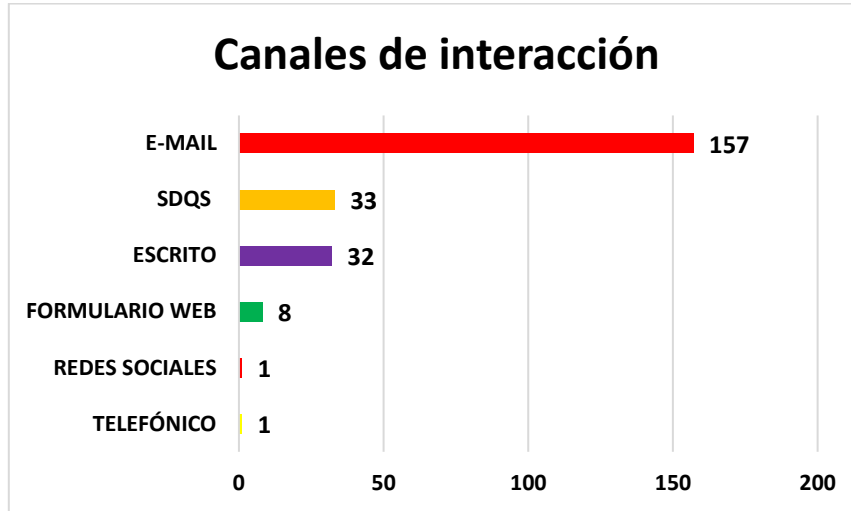
Con el fin de dar cumplimiento al artículo 3 del Decreto 371 de 2010, en lo que respecta al informe que se presenta mensualmente a la Veeduría Distrital y a la Secretaría General de la Alcaldía Mayor de Bogotá, la Gerencia de Comunicaciones y Ciudadanía presenta el informe de los requerimientos ciudadanos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

1. TOTAL DE PETICIONES MENSUALES RECIBIDAS POR LA ENTIDAD



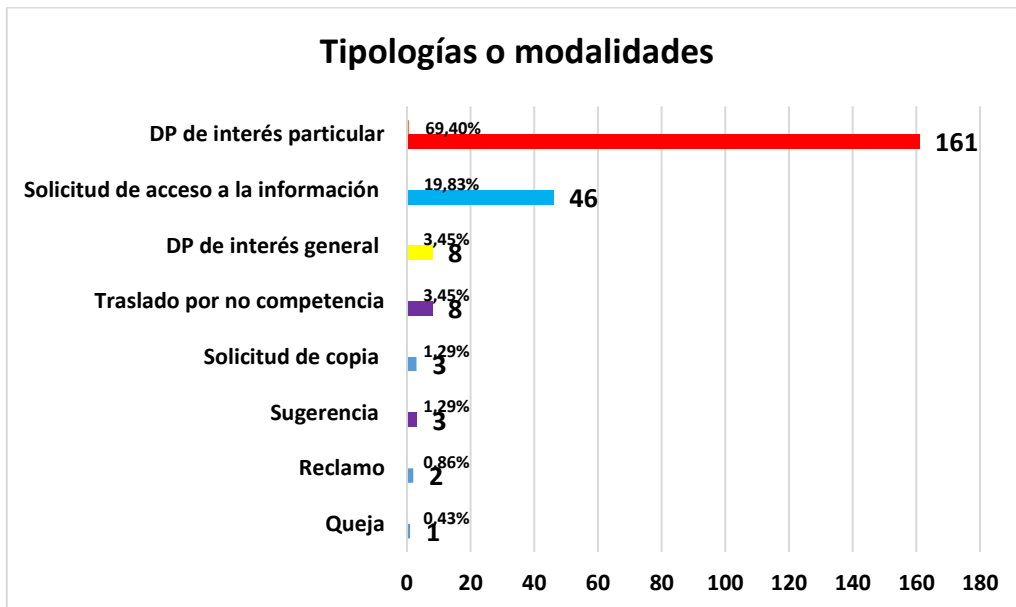
Análisis. En el mes de agosto, la empresa Metro de Bogotá registró en el Sistema Distrital de Quejas y Soluciones – Bogotá te escucha 199 peticiones recibidas mediante el canal e-mail, escrito, formulario web, telefónico, y redes sociales; sin embargo, adicionalmente se recibieron a través del sistema 33 solicitudes, para un **total de 232 peticiones ciudadanas**, lo que representa un crecimiento del **4,97%** con relación al número total de peticiones recibidas en el mes anterior (julio). Sea del caso indicar que el mayor número de solicitudes recibidas durante este mes continúan estando relacionadas con el proceso de adquisición predial (afectación predial trazado de la PLMB, Riesgo inseguridad a predios adyacentes con los predios desocupados para demolición para proyecto Metro, Solicitud y estado del pago de compensaciones, beneficios o descuento en la compensación, entre otros), 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



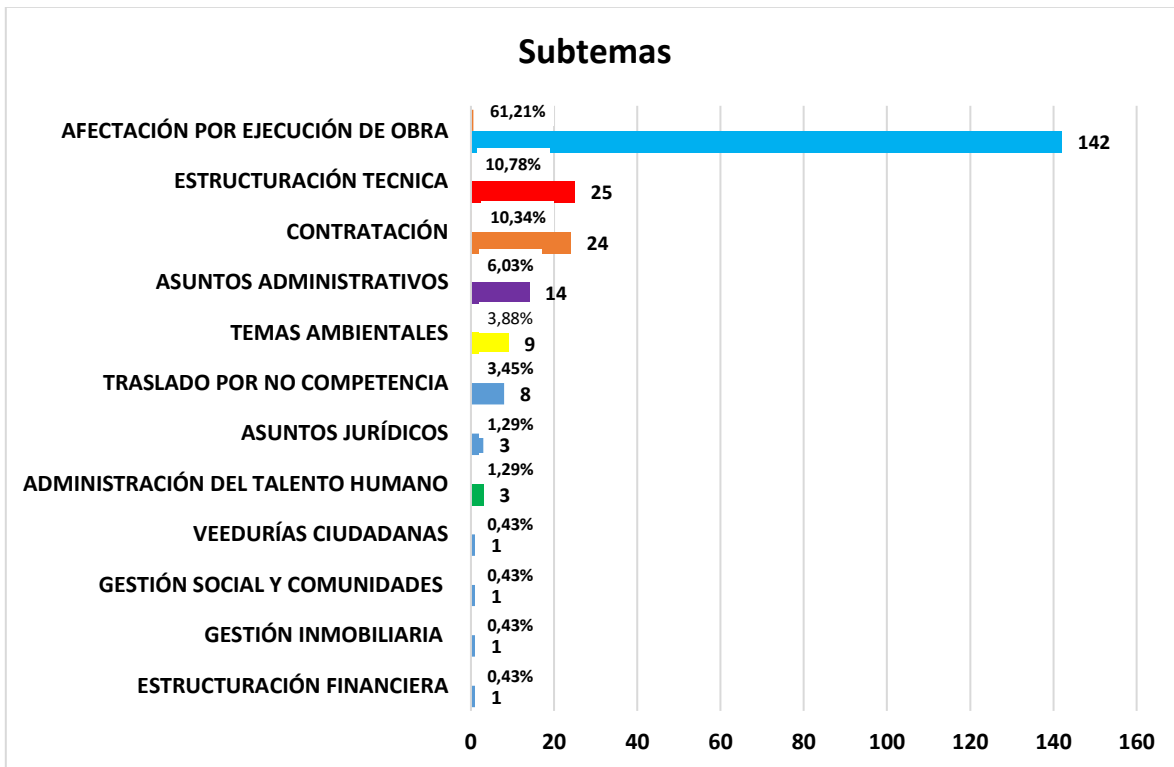
Análisis. Para el mes de agosto, el mayor número de PQRs fue registrado a través del canal e-mail con una frecuencia del 68%, seguido el canal SDQS (a través del sistema Bogotá te escucha) con una frecuencia del 14%, el canal escrito 13%, es del caso precisar que el canal **e-mail** sigue siendo el más frecuente usado por los ciudadanos para interponer sus peticiones.

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 69,40%, seguido de la “solicitud de acceso a la información” con una frecuencia del 19,83%. Se indica que para este mes se interpusieron en total 8 tipos de solicitudes por parte de la ciudadanía.

4. SUBTEMAS MAS REITERADOS



Análisis. Para este mes, se evidenció que 3 subtemas representaron el 82,33% de las solicitudes recibidas, estas peticiones estuvieron orientadas a la “afectación por ejecución de obra” con una frecuencia del 61,21%, seguido de “estructuración técnica” con un 10,78% y “contratación” con 10,34%.

5. TIEMPO PROMEDIO DE RESPUESTA POR TIPOLOGÍA Y DEPENDENCIA

Dependencia	Derecho de petición de interés particular	Derecho de petición de interés general	Solicitud de copia	Solicitud de información
Términos legales Decreto 491 de 2020	30	30	30	20
Comunicaciones	20	18	15	17
Diferencia de los términos legales	10	12	15	3

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
IDU	4
Secretaría Distrital de Movilidad	1
Secretaría de Integración Social	1
Telefónica	2
Total traslados por no competencia	8

Análisis. La empresa Metro de Bogotá realizó para el mes de agosto el traslado de ocho (8) peticiones a cuatro entidades, esto por tratarse de temas de la competencia de estas.

7. CONCLUSIÓN:

- Con base en lo expuesto anteriormente, se concluye que las solicitudes recibidas en el mes de agosto tuvieron un crecimiento del **4,97%** con relación al número total de peticiones recibidas en el mes anterior (julio). De igual manera se indica que el mayor número de solicitudes recibidas durante este mes continúan estando relacionadas con el proceso de adquisición predial (afectación predial trazado de la PLMB, Riesgo inseguridad a predios adyacentes con los predios desocupados para demolición para proyecto Metro, Solicitud y estado del pago de compensaciones, beneficios o descuento en la compensación, entre otros), 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.
- Por otra parte, es importante resaltar la gestión de la entidad en cuanto al cumplimiento de los términos de ley, pues se cuenta con una gestión de respuesta oportuna para el cierre de peticiones ciudadanas, de conformidad con lo establecido en el art. 5 del Decreto 491 de 2020.

Gerencia de Comunicaciones y Ciudadanía Empresa Metro de Bogotá

Proyectado: Diana García, Contratista Gerencia de Comunicaciones y Ciudadanía