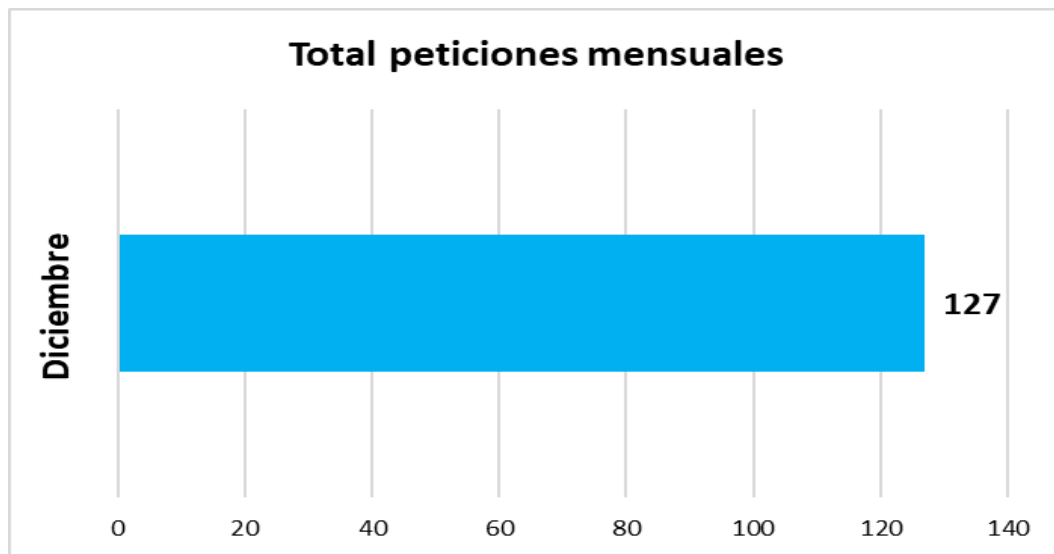


## INFORME MENSUAL PQRSD DICIEMBRE DE 2021 (EMPRESA METRO DE BOGOTÁ)

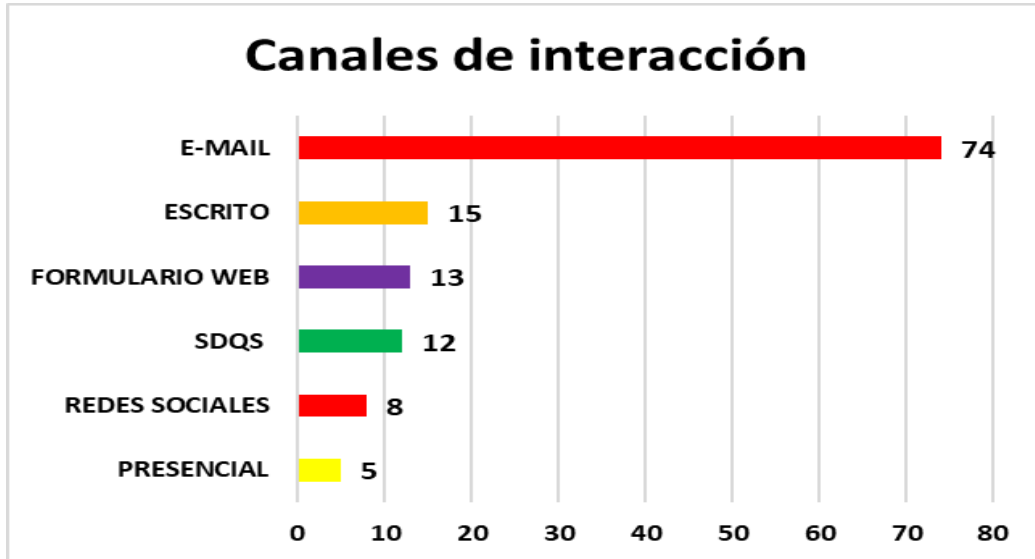
Con el fin de dar cumplimiento al artículo 3 del Decreto 371 de 2010, en lo que respecta al informe que se presenta mensualmente a la Veeduría Distrital y a la Secretaría General de la Alcaldía Mayor de Bogotá, la Gerencia de Comunicaciones y Ciudadanía presenta el informe de los requerimientos ciudadanos atendidos durante la vigencia desde el 01 al 31 de diciembre.

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



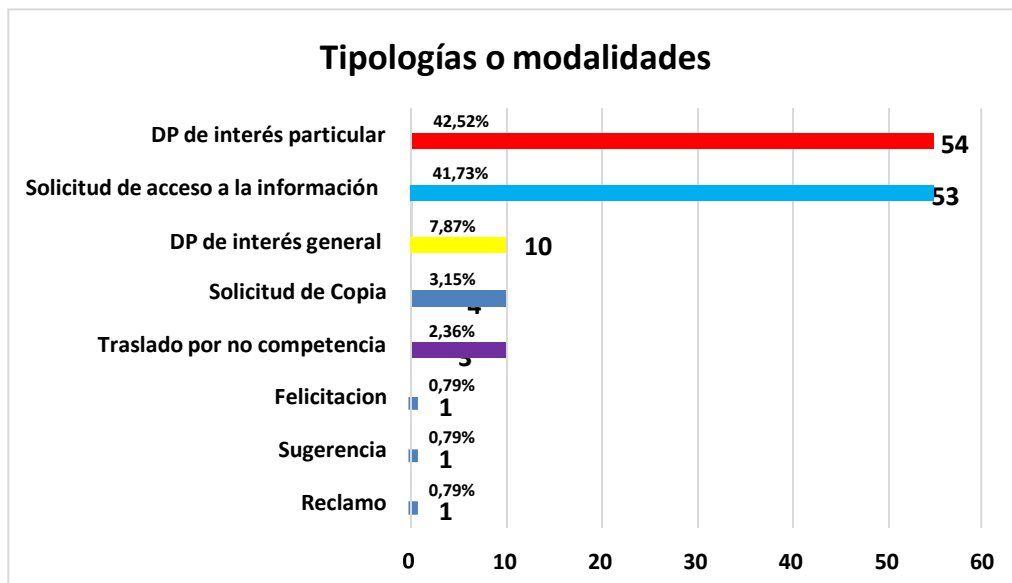
- Análisis.** En el mes de diciembre, la empresa Metro de Bogotá registró en el Sistema Distrital de Quejas y Soluciones – Bogotá te escucha 115 peticiones recibidas mediante el canal e-mail, escrito, formulario web, telefónico, presencial y redes sociales; sin embargo, adicionalmente se recibieron a través del sistema 12 solicitudes, para un **total de 127 peticiones ciudadanas**, lo que representa una disminución del **-25,73%** con relación al número total de peticiones recibidas en el mes anterior (noviembre). Es importante precisar que el mayor número de solicitudes recibidas durante este mes continúan estando relacionadas con el proceso de adquisición predial (Solicitud y estado del pago de compensaciones, beneficios o descuento en la compensación, reconocimiento y estado de indemnizaciones, daño emergente, lucro cesante, entre otros), así mismo, generalidades, diseños, estudios, inicio de obra y especificaciones técnicas de la PLMB - Primera Línea del Metro de Bogotá.

## 2. CANALES DE INTERACCIÓN



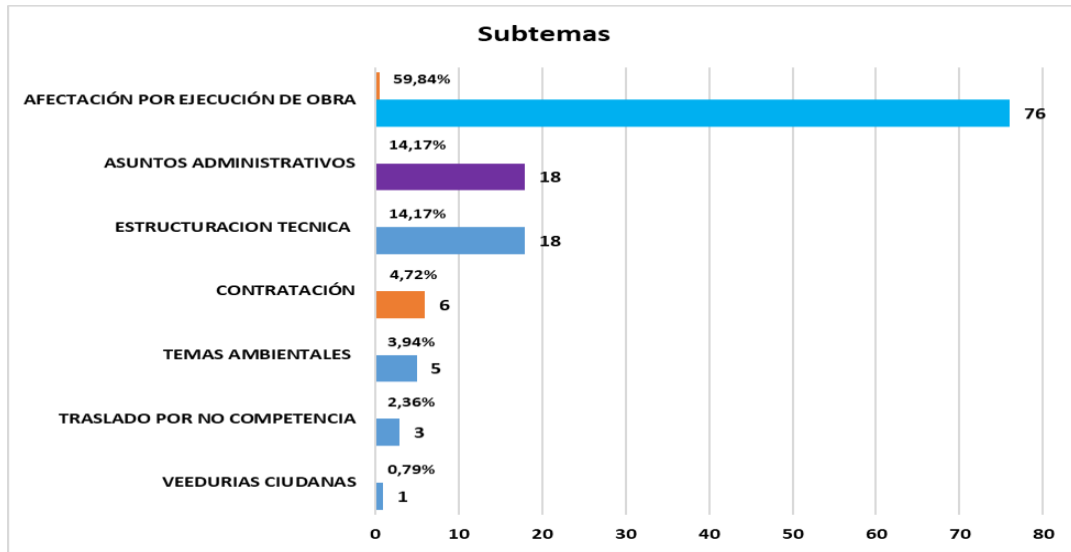
**Análisis.** Para el mes de noviembre, el mayor número de PQRS fue registrado a través del canal e-mail con una frecuencia del 58,27%, seguido el canal escrito con una frecuencia del 11,81%, el canal SDQS 10,24% y formulario web 9,45%. Es del caso indicar que el canal e-mail continúa siendo el más frecuente 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 “Solicitud de acceso a la información” con una frecuencia del 42,52%, seguido de “derecho de petición de interés particular” de con una frecuencia del 41,73%. En total para este mes se interpusieron 8 tipos de solicitudes por parte de la ciudadanía.

#### 4. SUBTEMAS MAS REITERADOS



**Análisis.** Para este mes, se evidenció que 3 subtemas representaron el 88,18% de las solicitudes recibidas, estas peticiones estuvieron orientadas a la “afectación por ejecución de obra” con una frecuencia del 59,84%, seguido de “estructuración técnica” con un 14,17% y “Asuntos administrativos” con 14,17%.

\*Espacio deliberadamente en blanco\*

## 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	Felicitación
Términos legales Decreto 491 de 2020	Comunicaciones	30	30	30	20	30
Diferencia de los términos legales		17	19	12	14	23
Diferencia de respuesta en términos de ley		13	11	18	6	7

**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
Empresa de Acueducto y Alcantarillado de Bogotá - EAAB	2
IDU, Secretaria de Movilidad, Empresa de Acueducto y Alcantarillado de Bogotá - EAAB	1
<b>Total traslados por no competencia</b>	<b>3</b>

**Análisis.** La empresa Metro de Bogotá realizó para el mes de noviembre el traslado de tres (3) peticiones a siete entidades, esto por tratarse de temas de la competencia de estas.

## 7. CONCLUSIÓN:

- De acuerdo a lo señalado anteriormente, se concluye que las solicitudes recibidas en el mes de noviembre tuvieron una disminución del **-25,73%** con relación al número total de peticiones recibidas en el mes anterior (noviembre). Es importante precisar que el mayor número de solicitudes recibidas durante este mes continúan estando relacionadas con el proceso de adquisición predial (Solicitud y estado del pago de compensaciones, beneficios o descuento en la compensación, reconocimiento y estado de indemnizaciones, daño emergente, lucro cesante, entre otros), así mismo, generalidades, diseños, estudios, inicio de obra y especificaciones técnicas de la PLMB - Primera Línea del Metro de Bogotá.
- Finalmente, 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.

### **Gerencia de Comunicaciones, Ciudadanía y Cultura Metro Empresa Metro de Bogotá**

Proyectó: Yeiner García, Profesional Gerencia de Comunicaciones, Ciudadanía y Cultura Metro