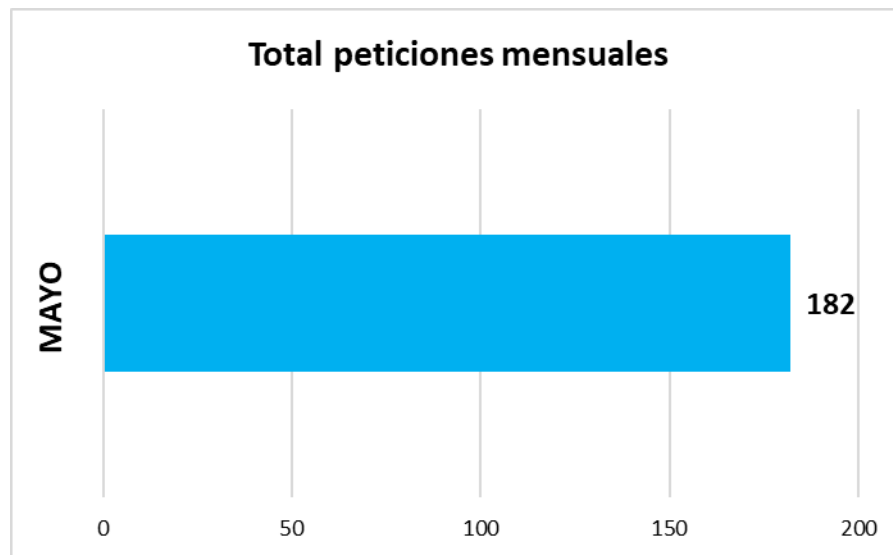


INFORME MENSUAL PQRSD MAYO DE 2022 (EMPRESA METRO DE BOGOTÁ)

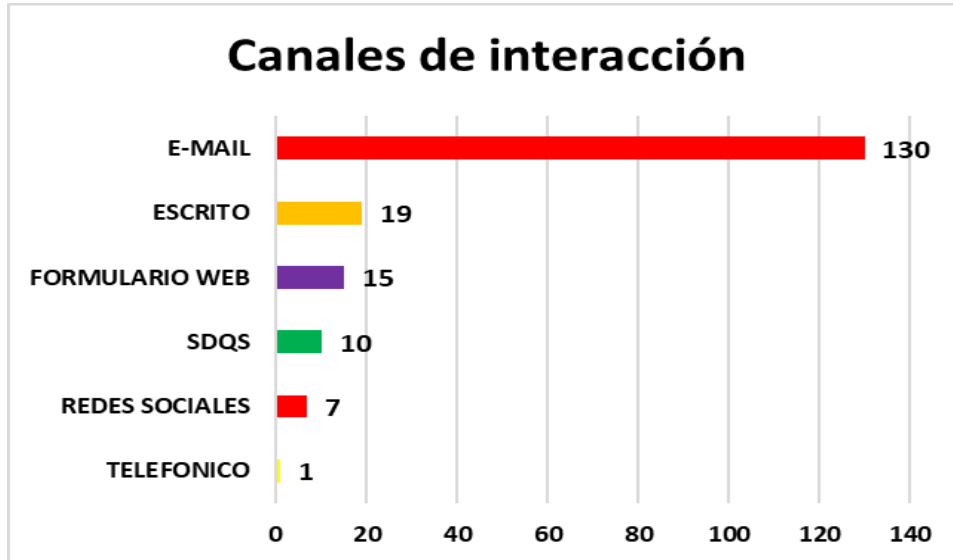
Con el fin de dar cumplimiento al artículo 3 del Decreto 371 de 2010, en lo que respecta al informe que se presenta mensualmente a la Veeduría Distrital y a la Secretaría General de la Alcaldía Mayor de Bogotá, la Gerencia de Comunicaciones Ciudadanía y Cultura presenta el informe de los requerimientos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

1. TOTAL DE PETICIONES MENSUALES RECIBIDAS POR LA ENTIDAD



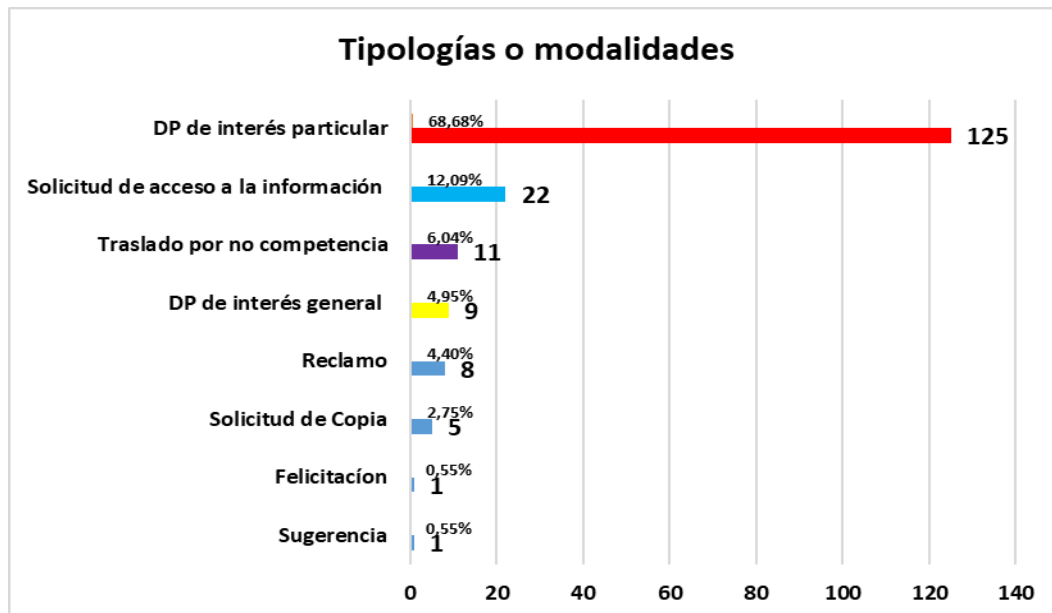
- **Análisis.** En el mes de mayo, la empresa Metro de Bogotá registró en el Sistema Distrital de Quejas y Soluciones – Bogotá te escucha 172 peticiones recibidas mediante el canal e-mail, escrito, formulario web, telefónico, presencial y redes sociales; sin embargo, adicionalmente se recibieron a través del sistema 10 solicitudes, para un **total de 182 peticiones ciudadanas**, lo que representa un crecimiento del **30%** con relación al número total de peticiones recibidas en el mes anterior (abril). 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, solicitud información sobre estado de pagos y estado de indemnizaciones), así mismo, generalidades, especificaciones técnicas de la PLMB - Primera Línea del Metro de Bogotá, así como inquietudes generales de la de la Línea 2 del Metro.

2. CANALES DE INTERACCIÓN



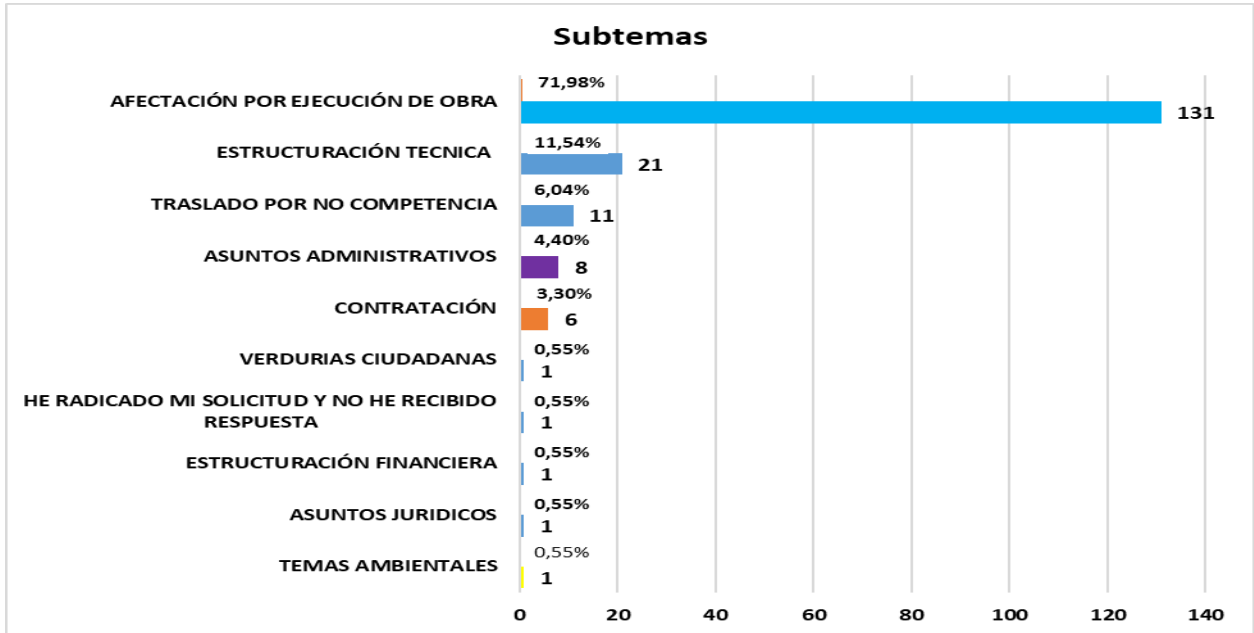
- Análisis.** En el mes de mayo, el mayor número de PQRSD fue registrado a través del canal e-mail con una frecuencia del 71,43%, seguido del canal escrito con una frecuencia del 10,44%, el formulario Web con 8,24%. Es del caso indicar que el canal **e-mail** continúa siendo el más frecuente usado por 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 “derecho de petición de interés particular”. 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 dos subtemas representaron el 83,52% de las solicitudes recibidas, estas peticiones estuvieron orientadas a la “afectación por ejecución de obra” con una frecuencia del 71,98%, seguido de “estructuración técnica” con un 11,54%.

Espacio deliberadamente en blanco

5. TIEMPO PROMEDIO DE RESPUESTA POR TIPOLOGÍA Y DEPENDENCIA

Términos de ley	Entidad	Derecho de petición de interés particular	Derecho de petición de interés general	Solicitud de copia	Solicitud de información	Queja	Felicitación
Términos legales Decreto 491 de 2020	EMB	30	30	20	20	30	30
Diferencia de los términos legales		13	17	8	7	20	3
Diferencia de respuesta en términos de ley		17	13	12	13	10	27

Tiempos de respuesta en términos de legales del decreto 491 de 2020

Términos de ley	Entidad	Derecho de petición de	Solicitud de acceso a la información
Términos legales Ley 1755 de 2015	EMB	15	10
Diferencia de los términos legales		4	6
Diferencia de respuesta en términos de ley		11	4

Tiempos de respuesta en términos de legales de la Ley 1755 de 2015

- Análisis:** Es importante mencionar que acuerdo a lo dispuesto en la ley 2207 del 2022 el decreto 491 de 2020 (art. 5 y 6) estuvo vigente hasta el 17 de mayo del presente año y a partir del 18 de mayo se retomaron los nuevamente los tiempos de respuesta conforme lo establecido la Ley 1755 de 2015.

6. TOTAL DE PETICIONES TRASLADADAS POR NO COMPETENCIA

Entidad	Total
Transmilenio	1
Secretaría Distrital de Movilidad	2
Instituto Para La Economía Social - IPES	1
Departamento de la Prosperidad Social	1
Secretaría Distrital de Movilidad y Secretaría General	1
MOTOVALLE S.A	1
IDU	3
Secretaría Distrital de Hacienda	1
Total traslados por no competencia	11

- **Análisis.** La empresa Metro de Bogotá realizó para el mes de mayo el traslado de once (11) peticiones, de estas diez (10) a entidades distritales, una (1) a entidad nacional y una (1) a empresa privada, esto por tratarse de temas de no competencia de esta.

7. CONCLUSIÓN:

De acuerdo a lo señalado anteriormente, se concluye que las solicitudes recibidas en el mes de mayo, la empresa Metro de Bogotá registró en el Sistema Distrital de Quejas y Soluciones – Bogotá te escucha 172 peticiones recibidas mediante el canal e-mail, escrito, formulario web, telefónico, presencial y redes sociales; sin embargo, adicionalmente se recibieron a través del sistema 10 solicitudes, para un **total de 182 peticiones ciudadanas**, lo que representa un crecimiento del **30%** con relación al número total de peticiones recibidas en el mes anterior (abril). 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, solicitud información sobre estado de pagos y estado de indemnizaciones), así mismo, generalidades, especificaciones técnicas de la PLMB - Primera Línea del Metro de Bogotá, así como inquietudes generales de la de la Línea 2 del Metro.

- Finalmente, se indica que en general la entidad continúa manteniendo 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 Empresa Metro de Bogotá

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

Revisó: Diana García, Profesional Gerencia de Comunicaciones, Ciudadanía y Cultura

