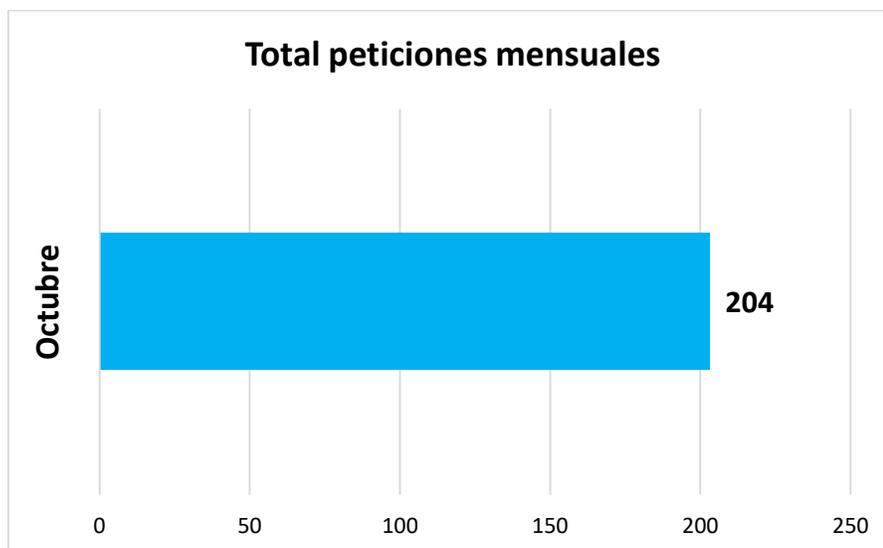


## INFORME MENSUAL PQRSD OCTUBRE 2021 (EMPRESA METRO DE BOGOTÁ)

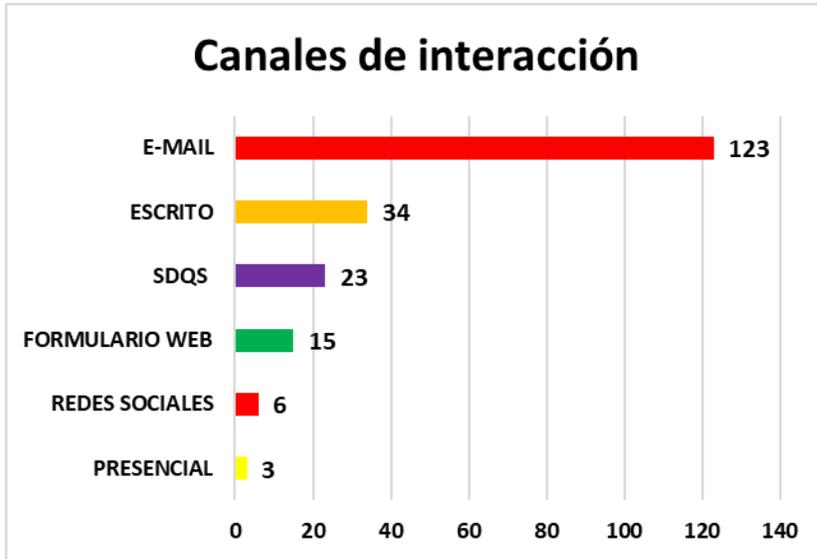
Con el fin de dar cumplimiento al artículo 3 del Decreto 371 de 2010, en lo que respecta al informe que se presenta mensualmente a la Veeduría Distrital y a la Secretaría General de la Alcaldía Mayor de Bogotá, la Gerencia de Comunicaciones y Ciudadanía presenta el informe de los requerimientos ciudadanos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

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



**Análisis.** En el mes de octubre, la empresa Metro de Bogotá registró en el Sistema Distrital de Quejas y Soluciones – Bogotá te escucha 181 peticiones recibidas mediante el canal e-mail, escrito, formulario web, telefónico, y redes sociales; sin embargo, adicionalmente se recibieron a través del sistema 23 solicitudes, para un **total de 204 peticiones ciudadanas**, lo que representa una disminución del **15%** con relación al número total de peticiones recibidas en el mes anterior (septiembre). 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, 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 Metro Línea 1.

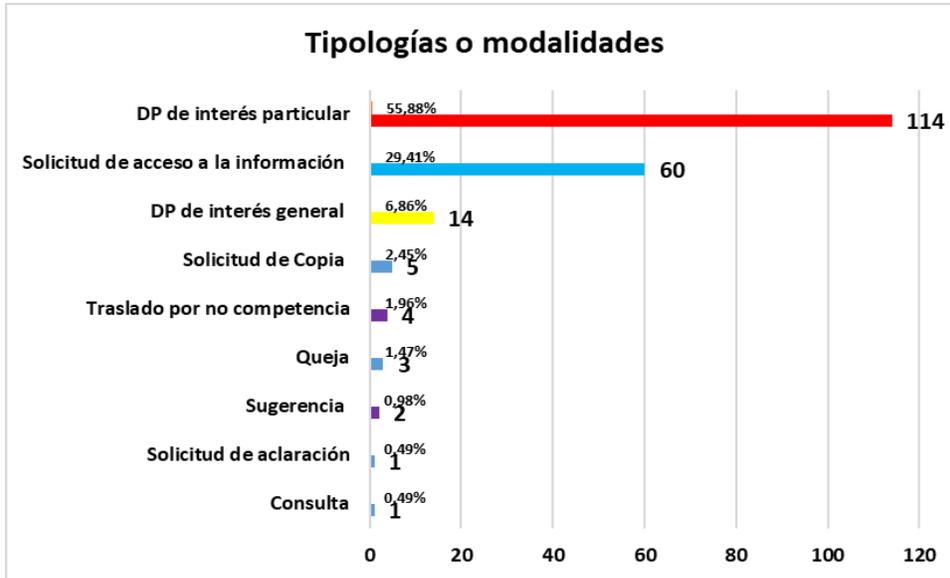
### 1. CANALES DE INTERACCIÓN



**Análisis.** Para el mes de octubre, el mayor número de PQRs fue registrado a través del canal e-mail con una frecuencia del 60%, seguido el canal escrito con una frecuencia del 17%, el canal SDQS 11%, es del caso precisar que el canal **e-mail** sigue siendo el más frecuente usado por los ciudadanos para interponer sus peticiones.

ESPACIO EN BLANCO

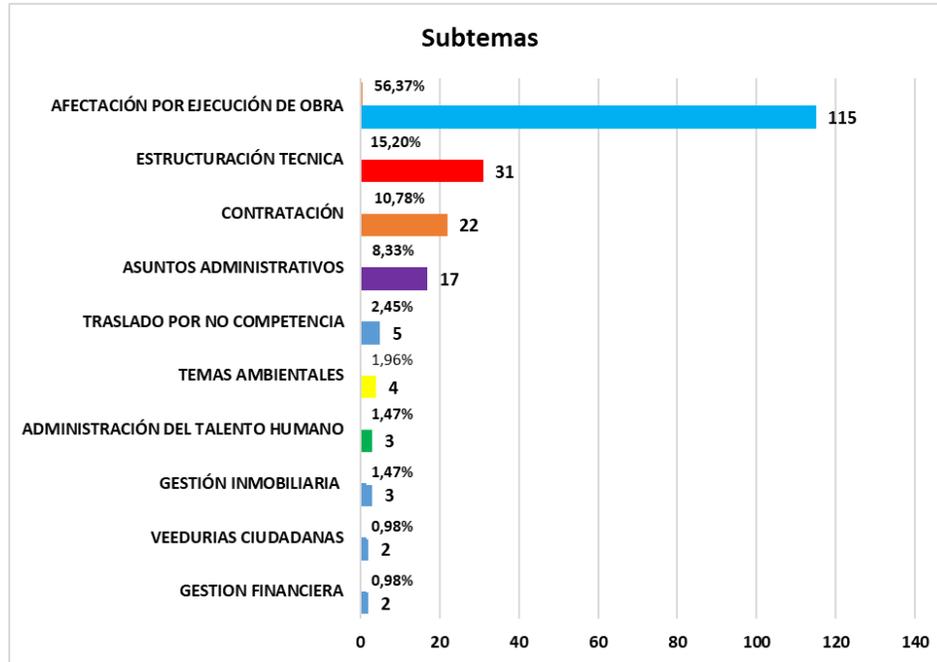
## 2. TIPOLOGÍAS O MODALIDADES



**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 55,88%, seguido de la “solicitud de acceso a la información” con una frecuencia del 29,41%. Se indica que para este mes se interpusieron en total 9 tipos de solicitudes por parte de la ciudadanía.

ESPACIO EN BLANCO

### 3. SUBTEMAS MAS REITERADOS



**Análisis.** Para este mes, se evidenció que 3 subtemas representaron el 82,35% de las solicitudes recibidas, estas peticiones estuvieron orientadas a la “afectación por ejecución de obra” con una frecuencia del 56,37%, seguido de “estructuración técnica” con un 15,20% y “contratación” con 10,78%.

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

Términos de ley	Dependencia	Derecho de petición de interés particular	Derecho de petición de interés general	Solicitud de copia	Solicitud de información	Quejas y reclamos
Términos legales Decreto 491 de 2020	Comunicaciones	30	30	30	20	30
Diferencia de los términos legales		23	20	14	17	24
Diferencia de respuesta en términos de ley		7	10	16	3	6

**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.

## 5. TOTAL DE PETICIONES TRASLADADAS POR NO COMPETENCIA

Entidad	Total
IDU	2
Secretaría de Movilidad	1
Policía Nacional	1
Tiendas Metro (Cencosud)	1
<b>Total traslados por no competencia</b>	<b>5</b>

**Análisis.** La empresa Metro de Bogotá realizó para el mes de agosto el traslado de once (11) peticiones a cinco entidades, esto por tratarse de temas de la competencia de estas.

## 6. CONCLUSIÓN:

- De acuerdo a lo señalado anteriormente, se concluye que las solicitudes recibidas en el mes de octubre tuvieron una disminución del **15,00%** con relación al número total de peticiones recibidas en el mes anterior (septiembre). 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, 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 y ofertas laborales de Metro Línea 1.

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

Proyectado: Diana García, Profesional Gerencia de Comunicaciones y Ciudadanía