

Informe estadístico del comportamiento de las PQRSD

Septiembre 2023

Contenido

1.	TOTAL DE PETICIONES MENSUALES INGRESADAS POR LA EMPRESA METRO DE BOGOTÁ.....	2
3.	TIPOLOGÍAS O MODALIDADES	4
4.	TOTAL DE PQRSD TRASLADADAS POR NO COMPETENCIA	5
5.	PETICIONES CERRADAS CON RESPUESTA DEFINITIVA EN EL PERIODO.....	6
6.	SUBTEMAS REITERADOS Y / O BARRERAS DE ACCESO	6
7.	SUBTEMAS VEEDURÍAS CIUDADANAS	8
8.	TIEMPO PROMEDIO DE RESPUESTA POR TIPOLOGÍA Y DEPENDENCIAS (DÍAS DE GESTIÓN)...	8
9.	PARTICIPACIÓN POR LOCALIDAD DE LOS REQUERIMIENTOS REGISTRADOS	9
11.	PARTICIPACIÓN POR TIPO DE PETICIONARIO	10
12.	CALIDAD DEL PETICIONARIO	11
13.	RECIBIDAS POR TRASLADO.....	12
14.	PENDIENTES	12
15.	CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES.....	12

Empresa Metro de Bogotá
Gerencia de Comunicaciones, Ciudadanía y Cultura
Informe estadístico del comportamiento de las PQRS
Septiembre de 2023

La Gerencia de Comunicaciones, Ciudadanía y Cultura (GCC) tiene dentro de sus funciones formular, dirigir y verificar la implementación de las políticas, planes y programas de servicio al ciudadano en concordancia con las políticas distritales.

La gestión realizada se enmarca en el Decreto 371 de 2010: “Por el cual se establecen lineamientos para preservar y fortalecer la transparencia y para la prevención de la corrupción en la Entidades y Órganos del Distrito Capital”, y en el Acuerdo 630 de 2015, en el que se establecen los protocolos para el ejercicio del Derecho de Petición.

Por lo anterior, a continuación, se presenta la gestión y resultados del trámite de las peticiones, quejas, reclamos, sugerencias, solicitudes de información, solicitudes de copia, felicitaciones y denuncias por presuntos hechos de corrupción formuladas por la ciudadanía a la Empresa Metro de Bogotá (EMB) durante el mes de septiembre de 2023.

Este documento se realiza con base en los criterios establecidos en la guía para la elaboración del informe de gestión de peticiones ciudadanas de la Secretaría General de la Alcaldía Mayor Bogotá.

1. TOTAL DE PETICIONES MENSUALES INGRESADAS POR LA EMPRESA METRO DE BOGOTÁ

En este acápite se discrimina el total de peticiones registradas por la Entidad, de acuerdo con los canales de atención dispuestos para la atención a la ciudadanía de la Empresa Metro de Bogotá.

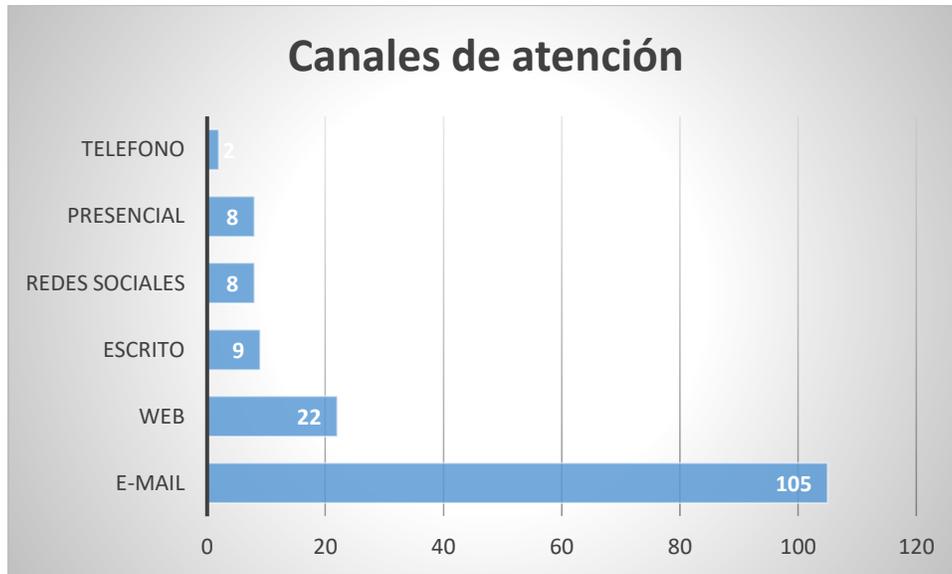
Durante el período del mes de septiembre se tramitaron un total de 154 requerimientos, los cuales fueron gestionados a través del Sistema Distrital para la Gestión de Peticiones Ciudadanas “Bogotá te escucha”.

Finalmente, conforme con los lineamientos de la Veeduría Distrital, para esta estadística se toman los requerimientos registrados por la Empresa Metro de Bogotá, ya que las PQRS recibidas por parte de otras entidades son reportadas por estas.

2. CANALES DE INTERACCIÓN

En todos los canales de interacción para el mes de septiembre se registraron 154 peticiones, con una disminución de 35 comparadas con las que se registraron el mes anterior.

Gráfica No.1 Canales de interacción.



Fuente: Sistema Distrital Bogotá te escucha.

En el canal e-mail, con un total de 105 peticiones, se evidenció un aumento del 3 % con respecto al mes de agosto, en el que se tramitaron 102 solicitudes.

Para este mes en el canal web, con un total de 22 peticiones, se registró una disminución del 35 % con respecto al mes pasado, en el que se recibieron 34 solicitudes.

En cuanto al canal presencial, con un total de 8 peticiones, se presentó una disminución considerable del 60 %, ya que para el mes anterior llegaron 20 solicitudes.

El canal de redes sociales, con un total de 8 registros, mostró una disminución del 56 % con respecto al mes de agosto, en el cual se tramitaron 18 solicitudes, que luego de ser revisadas por el equipo, correspondieron a peticiones ciudadanas.

El canal escrito, con un total de 9 peticiones, presentó una disminución del 44 % con respecto al mes pasado, donde se reportaron un total de 13 peticiones.

El canal telefónico, con un total de dos (2) peticiones, correspondió a la misma cantidad del mes pasado.

Nota: En este numeral no se presentan las PQRSD recibidas por traslado de otras entidades, pues estas ingresaron por los canales propios administrados por dichas carteras.

3. TIPOLOGÍAS O MODALIDADES

La tipología más frecuente corresponde al derecho de petición de interés particular, con un total de 99 solicitudes. Con respecto al mes pasado se presentó una disminución del 17,5 %, dado que se registraron 120 casos.

En segundo lugar, se encuentra la solicitud de acceso a la información, que en septiembre registró un total de 29 solicitudes. Respecto al mes anterior se presentó una disminución del 12 %, ya que para agosto mes se presentaron 33 solicitudes.

En tercer lugar, se encuentra al derecho de petición de interés general, que en septiembre registró un total de 24 casos, que comparados con agosto presentaron un mínimo incremento del 4 %, debido a que en ese mes se recibieron 23 solicitudes.

Frente a las felicitaciones, este mes se recibió un total de una (1), la misma cantidad del mes anteriormente analizado.

Para el mes de septiembre se presentó una (1) queja, la misma cantidad del mes anterior.

No recibimos sugerencias, denuncias por actos de corrupción, reclamos ni consultas para el mes de agosto.

Tabla No.1 Requerimientos por tipo

Tipo de requerimiento	Cantidad
DERECHO DE PETICIÓN DE INTERÉS PARTICULAR	99
SOLICITUD DE ACCESO A LA INFORMACIÓN	29
DERECHO DE PETICIÓN DE INTERÉS GENERAL	24
FELICITACIÓN	1
QUEJA	1
Total, general	154

Fuente: Sistema Distrital Bogotá te escucha.

Es pertinente aclarar que los tipos de petición presentados corresponden a las PQRSD recibidas por la Entidad. Sin embargo, se evidencian tipologías en el numeral 8 (Tiempo promedio de respuesta por tipología y dependencia) que hacen parte de las respuestas definitivas dadas a las peticiones, incluso las recibidas en el mes anterior, por lo cual no se deben comparar teniendo en cuenta el periodo y el tipo de ingreso.

En este numeral no se presentan PQRSD recibidos por traslados de otras entidades. La gestión realizada con estas peticiones se reflejará en el ítem traslados o respuestas.

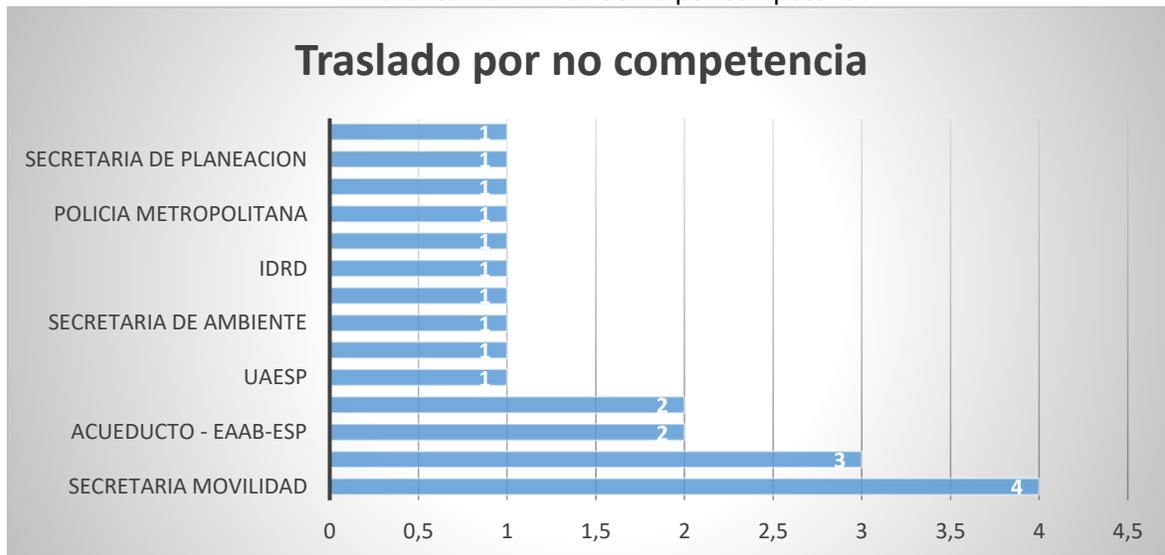
4. TOTAL DE PQRSO TRASLADADAS POR NO COMPETENCIA

Para el periodo reportado se presentaron 21 traslados a otras entidades discriminados así:

- a) Secretaría Movilidad, cuatro (4) requerimientos
- b) Codensa, tres (3) requerimientos.
- c) Acueducto – EAAB-ESP, dos (2) requerimientos.
- d) Secretaria de Seguridad, dos (2) requerimientos.
- e) UAESP, un (1) requerimiento.
- f) UMV – Unidad de Mantenimiento Vial, un (1) requerimiento.
- g) Secretaria de Ambiente, un (1) requerimiento.
- h) JBB – Jardín Botánico un (1) requerimiento.
- i) IDR, un (1) requerimiento.
- j) IPES, un (1) requerimiento.
- k) Policía Metropolitana, un (1) requerimiento.
- l) Secretaria de Gobierno, un (1) requerimiento.
- m) Secretaria de Planeación, un (1) requerimiento.
- n) IDU, un (1) requerimiento.

Es importante mencionar que no coincidirán las cifras con el momento de registro, puesto que en esta sección sí se incluyen peticiones recibidas por traslado, así como solicitudes de periodos anteriores.

Gráfica No.2 Traslado no por competencia



Fuente: Sistema Distrital Bogotá te escucha.

5. PETICIONES CERRADAS CON RESPUESTA DEFINITIVA EN EL PERIODO

En esta sección se presenta el total de respuestas definitivas de la Entidad, discriminadas por su periodo de ingreso:

Tabla No. 2 Requerimientos cerrados con respuesta definitiva

Peticiones con respuesta definitiva	Periodo actual	Periodo anterior	Total general
Consortio Metro Línea 1	30	38	68
Subgerencia de Gestión Predial	19	31	50
Gerencia Ejecutiva PLMB	15	23	38
Gerencia Jurídica	5	1	6
Comunicación Externa	4	8	12
Gerencia de Ingeniería y Planeación de Proyectos Férreos	4	9	13
Gerencia Administrativa y de Abastecimiento	3	3	6
Gerencia Financiera	2	9	11
Atención al Ciudadano 4	1		1
Comunicaciones	1		1
Gerencia de Desarrollo Urbano Inmobiliario e Ingresos no Tarifarios		2	2
Total general datos	84	124	208

Fuente: Sistema Distrital Bogotá Te Escucha.

En el periodo actual se cerraron 84 requerimientos, y en el periodo anterior, es decir en agosto 124, para un total de 208 casos.

El Concesionario Metro línea 1 gestionó el mayor número de requerimientos con un total de 30, seguido la Subgerencia de Gestión Predial, con un total de 19 nuevos requerimientos cerrados con respuesta definitiva; seguida de la Gerencia Ejecutiva PLMB y la Gerencia Jurídica.

6. SUBTEMAS REITERADOS Y / O BARRERAS DE ACCESO

En este tema se presentaron un total de 224 solicitudes. En el siguiente cuadro se evidencian los subtemas más recurrentes relacionados con las solicitudes de la ciudadanía a la Entidad:

Tabla No. 3 Requerimientos por subtema

Subtema	Cantidad
Pago de reconocimientos económicos	22
Afectación predial	19
Estructuración del proyecto	18

Subtema	Cantidad
Frentes de obra	17
Empleabilidad	15
Estado avance y cronograma del proyecto	11
Gestión contable y tributaria	9
Administración del Talento Humano	9
Acceso a la información	8
Vagón escuela	8
Contaminación e impacto ambiental	7
Participación ciudadana y socializaciones con la comunidad y/o entidades	7
Arborización y/o zonas verdes	7
Generalidades del proceso de pago	6
Adquisición predial e información general	6
Administración de contratos de funcionamiento	4
Renovación espacio publico	4
Identidad visual y marca	3
Gestión legal	3
Licitación pública contratos y convenios interadministrativos	3
Trazado o ruta del proyecto	3
Permisos y licencias ambientales	2
Manejo de fauna	2
Traslado de redes de servicios públicos	2
Reclamaciones por daños a predios y/o terceros	2
Demoliciones y vigilancia de predios	2
Tipología y localización de las estaciones	2
Transporte y estimación de demanda de los proyectos férreos	1
Normatividad estudios e instrumentos ambientales para los proyectos	1
Patrimonio cultural y acciones de compensación en las líneas de metro	1
Impacto socioeconómico por obra	1
Planes de manejo de transito	1
Movilidad por afectación de obra	1
Residuos de construcción y demolición (RCD) y/o residuos peligrosos	1
Gestión y tramites precontractuales de los proyectos en planeación	1
Asuntos contractuales	1
Gestión socio predial	1
Total	208

Fuente: Sistema Distrital Bogotá te escucha.

El subtema más reiterado en este periodo es Pago de reconocimientos económicos, con un total 22 solicitudes, seguido del tema de afectación predial y estructuración del proyecto.

7. SUBTEMAS VEEDURÍAS CIUDADANAS

Las Veedurías Ciudadanas tienen como objeto vigilar la gestión pública según lo establecido en la Constitución Política de Colombia, en su artículo 270; al igual que en la Ley 134 de 1994 artículo 100 y la Ley 850 de 2003, en sus artículos 1, 3 y 4; en los cuales se señala expresamente: *“Las veedurías ciudadanas deben vigilar los recursos públicos; esto es, prestar especial atención a la forma como estos se asignan, se presupuestan, se aprueban y se distribuyen de acuerdo con lo establecido en la Ley Orgánica del Presupuesto, el sistema general de participaciones y en otras disposiciones legales específicas sobre uso de bienes y recursos, así como en lo previsto en los planes aprobados”*.

Para el mes de septiembre no se resolvieron veedurías ciudadanas.

Tabla No. 4 Requerimientos por subtema

Estado petición final	Solucionado - Por respuesta definitiva
Subtema	(en blanco)
Etiquetas de fila	
Total, general	

Fuente: Sistema Distrital Bogotá te escucha.

8. TIEMPO PROMEDIO DE RESPUESTA POR TIPOLOGÍA Y DEPENDENCIAS (DÍAS DE GESTIÓN)

En esta sección se presenta el tiempo promedio de respuestas definitivas de la Entidad, por cada de una de las solicitudes recibidas.

La información presentada en los totales de la tabla dinámica corresponde a promedios según el número de peticiones que fueron atendidas.

Tabla No. 5 Promedio días de respuesta

Tiempo promedio de respuesta	Derecho de petición interés general	Derecho de petición interés particular	Solicitud de acceso a la Información	Queja	Sugerencia	Felicitación	Total, general
Comunicación Externa	15	13	10	15	22		16
Comunicaciones		1					1
Consorcio Metro Línea 1	13	14	6	15		14	13

Tiempo promedio de respuesta	Derecho de petición interés general	Derecho de petición interés particular	Solicitud de acceso a la Información	Queja	Sugerencia	Felicitación	Total, general
Gerencia Administrativa y de Abastecimiento	12	14	9				13
Gerencia de Desarrollo Urbano Inmobiliario e ingresos no tarifarios		15					15
Gerencia de Ingeniería y Planeación de Proyectos Férreos	13	9	9		15		10
Gerencia Ejecutiva PLMB	14	13	8				12
Gerencia Financiera	14	15	10				14
Subgerencia de Gestión Predial		14	9				13
Atención al ciudadano 4		8					8
Gerencia Jurídica	13	13					12
Total general días	13	14	8	15	20	14	13

Fuente: Sistema Distrital Bogotá te escucha.

Para el mes de septiembre, la Empresa Metro de Bogotá dio respuesta en 13 días promedio, tal y como se evidencia en la tabla No. 5, demostrando un cumplimiento en las respuestas conforme a lo establecido en la Ley 1755 de 2015. Esto como consecuencia de las alertas de seguimiento enviadas de manera diaria y semanal a las diferentes dependencias de la Entidad.

9. PARTICIPACIÓN POR LOCALIDAD DE LOS REQUERIMIENTOS REGISTRADOS

En esta sección, se discrimina el total de peticiones registradas por la Entidad, según la localidad donde se originaron los hechos de la solicitud.

No se presenta lo recibido por traslado de otras entidades, pues dichas peticiones serán caracterizadas desde la entidad que las registró.

Tabla No. 6 Participación por localidad

Localidad	Cantidad
(En blanco)	133
12 - BARRIOS UNIDOS	8

Localidad	Cantidad
08 - KENNEDY	4
15 – ANTONIO NARIÑO	3
03 – SANTA FE	3
01 – USAQUÉN	1
10 – ENGATIVÁ	1
16 – PUENTE ARANDA	1
TOTAL, GENERAL	154

Fuente: Sistema Distrital Bogotá te escucha.

El 86,53 % de los ciudadanos no reporta la localidad de los hechos. Se presume que puede ser por desconocimiento de la localidad donde reside o por movimiento constante en la ciudad. Es de resaltar que la localidad de Barrios Unidos fue la más reportada por los ciudadanos, lo que se ha mantenido comparado con el informe del mes de agosto.

10. PARTICIPACIÓN POR ESTRATO

En esta sección se discrimina el total de peticiones registradas por la Entidad según el estrato del peticionario. Para este periodo se registraron 154 solicitudes.

El 84,52 % de los peticionarios no mencionan el estrato donde fueron reportados los hechos o solicitudes correspondientes.

Tabla No. 6 estrato del requirente

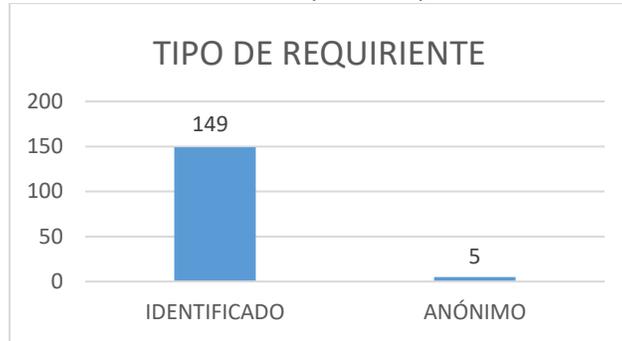
Estrato	Cantidad
No indicaron estrato	130
3	11
4	6
2	4
1	2
6	1
Total, general	154

Fuente: Sistema Distrital Bogotá te escucha.

11. PARTICIPACIÓN POR TIPO DE PETICIONARIO

En esta sección se informa el tipo del peticionario sobre las solicitudes registradas a través de Bogotá te escucha.

Gráfica No. 3 tipo de requirente



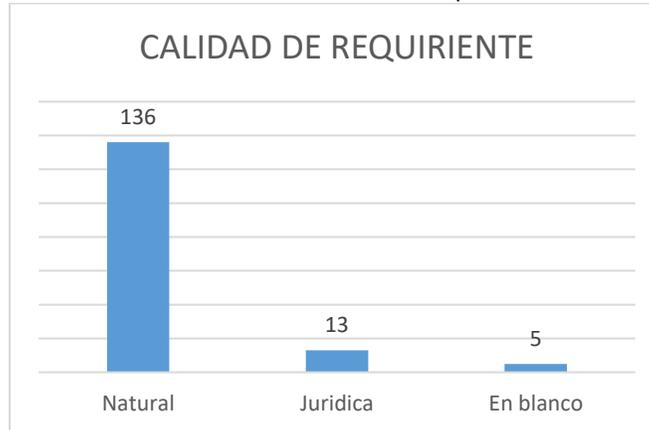
Fuente: Aplicativo SDQS Bogotá te escucha.

En la participación por tipo de peticionario para el mes trabajado, se puede observar que 149 ciudadanos pertenecen a personas identificadas y 5 fueron anónimas.

12. CALIDAD DEL PETICIONARIO

En esta sección se discrimina el total de solicitudes registradas por la entidad, según la calidad del peticionario.

Gráfica No. 4 calidad del requirente



Fuente: Aplicativo SDQS Bogotá te escucha.

La calidad del peticionario de mayor registro continúa siendo la persona natural, con un registro de 136 ciudadanos, que corresponde al 88 %; seguido por las personas jurídicas con un total de 13 registros, que corresponden al 8 %, y en blanco 5 con un porcentaje del 4 %.

13. RECIBIDAS POR TRASLADO

Durante el periodo reportado se recibieron por traslado de otras entidades cuatro (4) requerimientos, los cuales se direccionaron a la entidad correspondiente para dar respuesta al ciudadano.

14. PENDIENTES

A la fecha de descarga de la base (02 de octubre de 2023) se evidencia que la Entidad tenía 99 peticiones pendientes, que fueron asignadas a las dependencias según su asunto para tramitar la respuesta definitiva en términos de Ley.

15. CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

1. En el mes de septiembre de 2023, se observó una disminución 35 peticiones ciudadanas en comparación con el mes anterior. Durante el mes analizado, se registró un total de 154 solicitudes, mientras que en el mes anterior la cifra fue de 189.
2. La Empresa Metro de Bogotá recibe las peticiones ciudadanas a través del sistema de gestión de peticiones ciudadanas "Bogotá te escucha", garantizando respuestas oportunas a los ciudadanos de acuerdo con los plazos establecidos por la ley. La tipología más representativa es el Derecho de petición de interés particular, y el canal más frecuentado es el correo electrónico.
3. Se observa que se realizaron 21 traslados utilizando el sistema de gestión de peticiones ciudadanas "Bogotá te escucha". Sin embargo, al analizar el contenido de las solicitudes, se evidenció que la Empresa Metro de Bogotá no era competente para dar respuesta.
4. Para el mes analizado, los subtemas más consultados son el de pago de reconocimientos económicos, afectación predial y estructuración del proyecto, en ese orden, se presume que es por la fase en la que se encuentra la Empresa Metro de Bogotá
5. La mayoría de los ciudadanos no proporciona información sobre su estrato socioeconómico ni la localidad donde residen al registrar sus solicitudes. Esto podría deberse al desconocimiento de dichos datos o a su movilidad constante en la ciudad.
6. Es importante destacar, que este informe presenta el total de solicitudes registradas por la Entidad en el Sistema de Gestión de Peticiones "Bogotá te escucha" durante el mes de septiembre de 2023. Sin embargo, es necesario mencionar que estas cifras pueden cambiar debido a los informes internos de seguimiento de peticiones que maneja la EMB y a las respuestas que se cierran con el tiempo.

7. El equipo de atención al ciudadano continúa emitiendo alertas semanales de vencimiento de las PQRSD (Peticiónes, Quejas, Reclamos, Sugerencias y Denuncias) para cada área o dependencia de la Empresa Metro Bogotá. Esto se hace para prevenir retrasos y mejorar constantemente los tiempos de respuesta, cumpliendo con los términos establecidos por la ley. Es de mencionar que, en el mes de septiembre, se llevó a cabo la reunión trimestral con los enlaces de las diferentes áreas con el fin de despejar dudas y actualizar el conocimiento sobre el uso adecuado del sistema.
8. La Empresa Metro de Bogotá ha participado en 14 sesiones programadas en el Plan de Capacitación Anual para el manejo funcional y administrativo del Sistema de Gestión de Peticiónes "Bogotá te escucha". Estas capacitaciones abarcan aspectos funcionales, administrativos e informes emitidos por el sistema. El objetivo es mantenerse actualizado sobre cambios, actualizaciones y nuevas funcionalidades.

ADRIANA PADILLA LEAL

Gerente de Comunicaciones, Ciudadanía y Cultura
Empresa Metro de Bogotá

Proyectó: Johanna Marcela Pérez Malagón, Profesional GCC. *Johanna P*