

Informe estadístico del comportamiento de las PQRS

Julio 2023

Contenido

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

Empresa Metro de Bogotá

Gerencia de Comunicaciones, Ciudadanía y Cultura

Informe estadístico del comportamiento de las PQRSD

Julio 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 julio 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, 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.

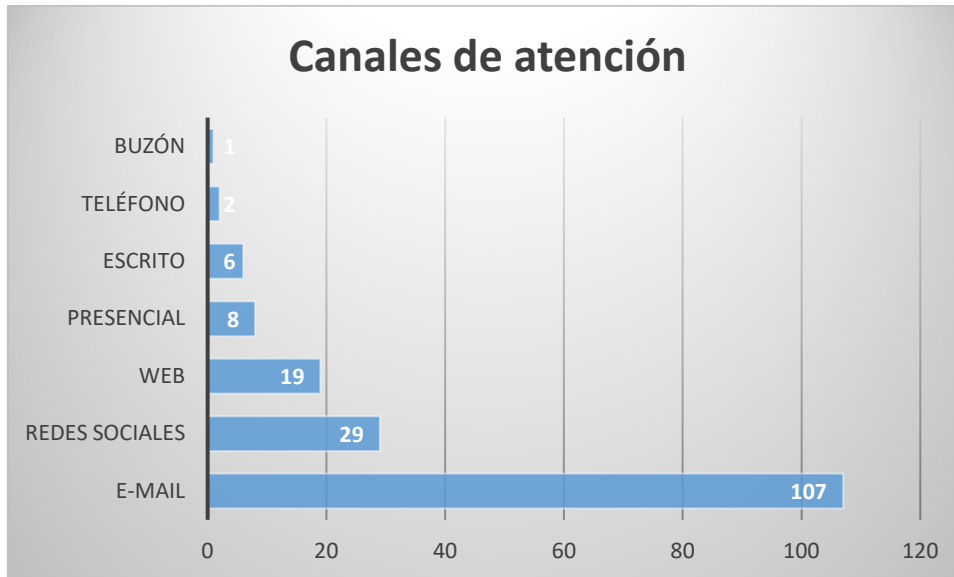
Durante el período del mes de julio se tramitaron un total de 172 requerimientos, los cuales fueron gestionados a través del Sistema Distrital para la Gestión de Peticiones Ciudadanas “Bogotá te escucha”.

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

2. CANALES DE INTERACCIÓN

En todos los canales de interacción para el mes de julio se registraron 172 peticiones, una (1) más de 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 107 peticiones, se evidenció un aumento del 2 % con respecto al mes de junio, en el cual se tramitaron 105 solicitudes.

El canal de redes sociales, con un total de 29 registros, mostró un aumento del 52 % con respecto al mes de junio, en el cual se tramitaron 14 solicitudes, que luego de ser revisadas por equipo correspondieron a peticiones ciudadanas.

Para este mes en el canal web, con un total de 19 peticiones, se registró un aumento del 5 % con respecto al mes pasado, en el que se recibieron 18 solicitudes.

En cuanto al canal presencial, con un total de ocho (8) peticiones, se presentó una disminución considerable, ya que para el mes anterior llegaron 26 solicitudes.

El canal escrito, con un total de 6 peticiones presentó una disminución del 17 % con respecto al mes pasado, donde se reportaron un total de 6 peticiones.

El canal telefónico, con un total de dos (2) peticiones, mostró un aumento con respecto al mes de junio donde se registró una (1) llamada telefónica.

Para el mes analizado se recibió una (1) petición en el buzón del Concesionario Metro Línea 1.

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 119 solicitudes. Con respecto al mes pasado se presentó una disminución del 5 %, en el que se registraron 125 casos.

En segundo lugar, se encuentra la solicitud de acceso a la información, que en julio registró un total de 41, respecto al mes anterior se presentó un aumento de 27 %, ya que para ese mes se presentaron 30 solicitudes.

En tercer lugar, se encuentra al derecho de petición de interés general, que en julio registró un total de seis (6) casos, que comparados con junio presentaron una disminución del 1 %, debido a que en ese mes se recibieron siete (7) solicitudes.

En el mes de julio y junio se presentaron la misma cantidad de quejas: dos (2) en total.

Se presentaron dos (2) solicitudes de copia durante el periodo analizado, donde se evidencia una disminución del 4%, ya que para el mes anterior se recibieron 6 (seis) solicitudes.

Respecto a los reclamos y consultas. durante los meses de junio y julio se recibió (1) solicitud.

Frente a las sugerencias no se recibieron en este mes, se evidencia una disminución toda vez que el mes anterior se registraron dos (2).

Tabla No.1 Requerimientos por tipo

Tipo de requerimiento	Cantidad
DERECHO DE PETICIÓN DE INTERÉS PARTICULAR	119
SOLICITUD DE ACCESO A LA INFORMACIÓN	41
DERECHO DE PETICIÓN DE INTERÉS GENERAL	6
QUEJA	2
SOLICITUD DE COPIA	2
CONSULTA	1

RECLAMO	1
Total, general	172

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 los casos recibidos por traslados de otras entidades. La gestión realizada con estas peticiones se reflejará en el ítem traslados o respuestas.

4. TOTAL, TRASLADADAS POR NO COMPETENCIA

Para el periodo reportado se presentaron 16 traslados a otras entidades discriminados así:

- a) Secretaría de Movilidad, tres (3) requerimientos.
- b) Acueducto – EAAB -ESP, dos (2) requerimientos.
- c) Secretaría de Gobierno, dos (2) requerimientos.
- d) Secretaría General, dos (2) requerimientos.
- e) Codensa, un (1) requerimiento.
- f) Vanti, un (1) requerimiento.
- g) ETB – Empresa de teléfonos, un (1) requerimiento.
- h) Secretaría de Seguridad, un (1) requerimiento.
- i) Secretaría Jurídica, un (1) requerimiento.
- j) Secretaría de Ambiente, un (1) requerimiento.
- k) Secretaría de Desarrollo Económico, 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
Subgerencia de Gestión Predial	21	19	40
Gerencia Ejecutiva PLMB	15	19	34
Consortio Metro Línea 1	14	36	50
Gerencia de ingeniería y Planeación de Proyectos Férreos	5	4	9
Gerencia Financiera	2	7	9
Gerencia Administrativa y de Abastecimiento	2	6	8
Gerencia de Desarrollo urbano Inmobiliario e Ingresos no Tarifarios	2		2
Oficina de Tecnologías y Sistemas de la Información	1	1	2

Comunicación Externa		1	1
Atención al Ciudadano 1		1	1
Total general datos	62	94	156

Fuente: Sistema Distrital Bogotá Te Escucha.

En el periodo actual se cerraron 62 requerimientos, y en el periodo anterior, es decir en junio 94, para un total de 156 casos. La dependencia que gestionó el mayor número de requerimientos fue la Subgerencia de Gestión Predial, con un total de 21 nuevos requerimientos cerrados con respuesta definitiva; seguida de la Gerencia Ejecutiva PLMB y la Gerencia Financiera y el Consorcio Metro Línea 1.

6. SUBTEMAS REITERADOS Y / O BARRERAS DE ACCESO

En este tema se presentaron un total de 156 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	CATIDAD
Asuntos Jurídicos	52
Pago de reconocimientos económicos	20
Acceso a la información	8
Asuntos Administrativos	7
Estado avance y cronograma del proyecto	7
Estructuración del proyecto	6
Empleabilidad	6
Frentes de obra	5
Afectación predial	4
Gestión sociopredial	3
Generalidades del proceso de pago	3
Permisos y licencias ambientales	3
Trazado o ruta del proyecto	2
Demoliciones y vigilancia de predios	2
Administración del Talento Humano	2

Contaminación e impacto ambiental	2
Gestión legal	2
Gestión de pagos/giros	2
Tipología del metro	2
Arborización y/o zonas verdes	2
Sistemas metro-ferroviarios	2
Certificaciones Contratos de Prestación de Servicios Profesionales	1
Certificaciones laborales	1
Recursos físicos gestión ambiental y documental	1
Gestión contable y tributaria	1
Movilidad por afectación de obra	1
Enfoque diferencial y de genero	1
Licitación pública contratos y convenios interadministrativos	1
Financiación de los proyectos	1
Sistemas de transporte para la integración regional	1
Renovación espacio publico	1
Administración de contratos de funcionamiento	1
Traslados a entidades Distritales	1
Información general y puntos de atención a la ciudadanía	1
Adquisición predial e información general	1
Total, general	156

Fuente: Sistema Distrital Bogotá te escucha.

El subtema más reiterado en este periodo es Asuntos Jurídicos, con un total 52 solicitudes subtema que se ha mantenido en los diferentes análisis, seguido de Pago de reconocimientos económicos.

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 Julio 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, discriminadas por la dependencia que emitió la respuesta, 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 se atienden por cada dependencia.

(espacio en blanco)

Tabla No. 5 Promedio días de respuesta

Tiempo promedio de respuesta	Derecho de petición interés general	Derecho de petición interés particular	Solicitud de acceso	Solicitud de copia	Queja	Reclamo	Total, general
Atención al ciudadano 1		30					30
Comunicación Externa		15					15
Consortio Metro Línea 1	14	16	11		15	15	15
Gerencia Administrativa y de Abastecimiento		12	9				11
Gerencia de Desarrollo Urbano Inmobiliario e Ingresos No Tarifarios		15					15
Gerencia de ingeniería y Planeación de Proyectos Férreos		12	10	9			11
Gerencia Ejecutiva PLMB	14	14	8	6,5			10
Gerencia Financiera		14					14
Subgerencia de Gestión Predial		13	11				13
Oficina de Tecnologías y Sistemas de la Información		14	10				12
Total general días	14	14	9	7	15	15	13

Fuente: Sistema Distrital Bogotá te escucha.

Tenemos un promedio de 13 días en la gestión de las peticiones, tal y como se evidencia en la tabla No. 5, demostrando un cumplimiento en las respuestas conforme a lo dispuesto 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 DURANTE EL PERIODO

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)	140
12 - BARRIOS UNIDOS	25
02 -CHAPINERO	4
15 – ANTONIO NARIÑO	1
19 – CIUDAD BOLIVAR	1
16 – PUENTE ARANDA	1
TOTAL, GENERAL	172

Fuente: Sistema Distrital Bogotá te escucha.

El 81,65 % 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.

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 172 solicitudes.

El 85,46 % de los requerimientos no mencionan el estrato donde fueron reportados los hechos o solicitudes correspondientes.

Tabla No. 6 estrato del requirente

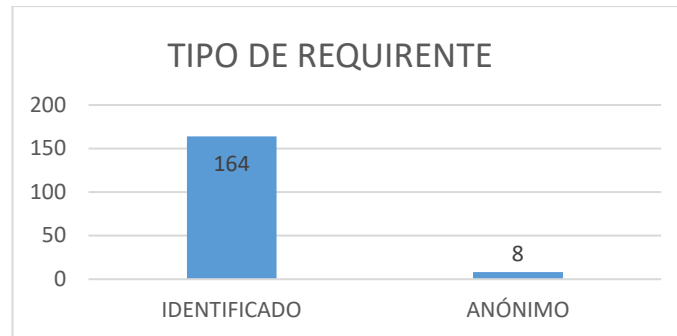
Estrato	Cantidad
No indicaron estrato	147
3	16
1	3
2	3
4	3
Total, general	172

Fuente: Sistema Distrital Bogotá te escucha.

11. PARTICIPACIÓN POR TIPO DE REQUIRENTE

En esta sección se informa tipo del requirente de las peticiones registradas a través de Bogotá te escucha.

Gráfica No. 3 tipo de requirente



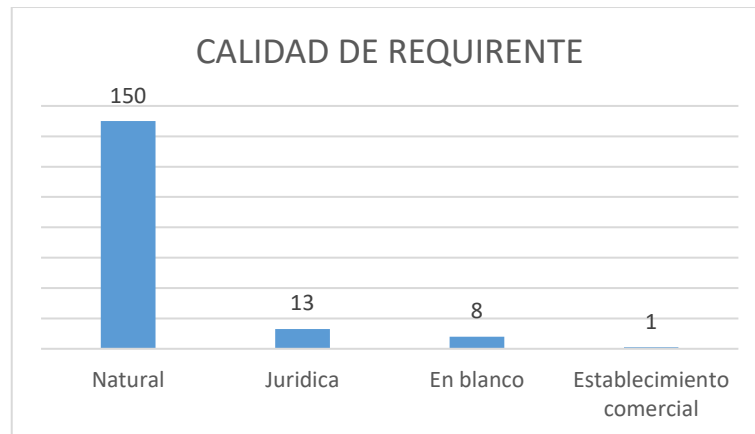
Fuente: Aplicativo SDQS Bogotá te escucha.

En la participación por tipo de requirente para el mes trabajado se puede observar que 164 ciudadanos pertenecen a personas identificadas y ocho (8) fueron anónimas.

12. CALIDAD DEL REQUIRENTE

En esta sección se discrimina el total de peticiones registradas por la entidad, según la localidad del requirente.

Gráfica No. 4 calidad del requirente



La calidad del requirente continúa siendo la persona natural, con un mayor registro de 150 ciudadanos, que corresponde al 87 %; seguido por las personas jurídicas con un total de 13 registros, que corresponden al 7,50 %, en blanco ocho (8) con un porcentaje del 4,65 % y un (1) registraron establecimiento de comercio que corresponde al 0,58%.

13. RECIBIDAS POR TRASLADO

Durante el periodo reportado se recibieron por traslado de otras entidades siete (7) requerimientos, los cuales se direccionaron a la entidad correspondiente para dar respuesta al ciudadano.

14. PENDIENTES

A la fecha de descarga de la base (01 de agosto de 2023) se evidencia que la Entidad tenía 137 peticiones pendientes, que fueron asignadas a las dependencias según su asunto para tramitar la respuesta definitiva en términos de Ley.

1. En el mes de julio de 2023, se observó un ligero aumento en las solicitudes ciudadanas en comparación con el mes anterior. Durante el mes analizado, se registró un total de 172 solicitudes, mientras que en el mes anterior la cifra fue de 171.
2. La tipología más representativa es el Derecho de petición de interés particular por medio del canal email, donde la Empresa Metro de Bogotá recibe las peticiones ciudadanas las cuales ingresan por medio de sistema de gestión de peticiones ciudadanas "Bogotá te escucha" donde se garantiza la respuesta a los ciudadanos oportunamente; este sistema asegura la respuesta oportuna a los ciudadanos de acuerdo con los plazos establecidos por la ley.
3. Se observa que 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, a su movilidad constante en la ciudad o a la presentación de solicitudes anónimas.
4. Durante julio, el subtema más recurrente en las peticiones son asuntos jurídicos, un patrón que se ha mantenido en los informes anteriores. Estas solicitudes están principalmente relacionadas con la primera y segunda línea del Metro. Le sigue el tema de pago de reconocimientos económicos, que corresponde a compensaciones económicas, y después el acceso a la información, en su mayoría sobre los trazados de las líneas del Metro.
5. 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 julio de 2023. Sin embargo, es necesario mencionar que estas cifras pueden cambiar a lo largo del tiempo debido a los informes internos de seguimiento de peticiones que maneja la EMB y a las respuestas que se cierran a medida que avanza el tiempo.
6. El equipo de atención al ciudadano emite alertas semanales de vencimiento de las PQRSD (Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias y Denuncias) para cada área o dependencia de la Empresa Metro Bogotá. Esto se hace para prevenir retrasos en las respuestas ciudadanas y mejorar constantemente los tiempos de respuesta, cumpliendo con los plazos establecidos por la ley. Este enfoque ha permitido alcanzar un porcentaje del 100 % en los meses de enero, febrero, marzo, abril, mayo y junio, según el informe proporcionado por la Dirección Distrital de Calidad de la Secretaría General.
7. La Empresa Metro de Bogotá ha participado en 12 capacitaciones programadas en el Plan de Capacitación Anual para el manejo funcional y administrativo del Sistema de Gestión de

Peticiones "Bogotá te escucha". Estas capacitaciones abarcan aspectos funcionales, administrativos, y reportes emitidos por el sistema. El objetivo es mantenerse actualizado sobre cambios, actualizaciones y nuevas funcionalidades.

8. El tiempo promedio de respuesta a las solicitudes ciudadanas durante el mes evaluado es de aproximadamente 13 días. Con el fin de mejorar estos tiempos, se mantiene una comunicación constante con los enlaces a través de capacitaciones internas del componente de atención al ciudadano. Esto garantiza el cierre puntual de las solicitudes y resuelve las preguntas relacionadas con el manejo del Sistema de Gestión de Peticiones "Bogotá te escucha". Para mejorar aún más los tiempos de respuesta, se está implementando un plan que incluye consultas personalizadas para aclarar dudas y coordinar el cierre de solicitudes antes de la fecha límite. En caso necesario, el componente de atención al ciudadano cuenta con el respaldo de la Alcaldía.

ADRIANA PADILLA LEAL

Gerente de Comunicaciones, Ciudadanía y Cultura
Empresa Metro de Bogotá

Proyectó: Adriana Correa, Profesional GCC.

Adriana Correa M.