

Informe estadístico del comportamiento de las PQRSD

Junio 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)..... | 8 |
| 9. PARTICIPACIÓN POR LOCALIDAD DE LOS REQUERIMIENTOS REGISTRADOS DURANTE EL PERIODO. | 10 |
| 10. PARTICIPACIÓN POR ESTRATO | 11 |
| 11. PARTICIPACIÓN TIPO DEL REQUIRENTE | 12 |
| 12. RECIBIDAS POR TRASLADO | 12 |
| 13. PENDIENTES..... | 13 |
| CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES | 13 |

Empresa Metro de Bogotá

Gerencia de Comunicaciones, Ciudadanía y Cultura

Informe estadístico del comportamiento de las PQRSD

Junio 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 junio 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.

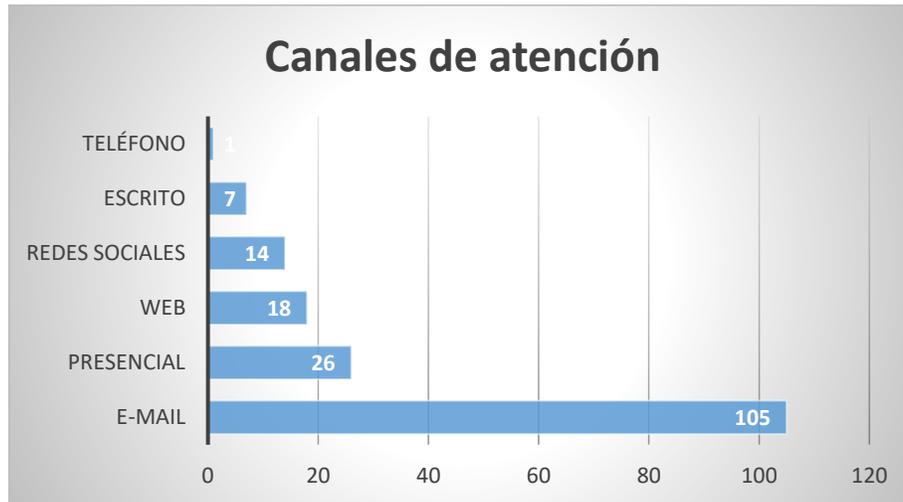
Durante el período del mes de junio se tramitaron un total de 171 requerimientos, los cuales todos fueron gestionados a través del Sistema Distrital para la Gestión de Peticiones Ciudadanas “Bogotá te escucha”.

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 junio se registraron 171 peticiones, que comparadas con las 161 recibidas en el mes anterior presentaron un incremento de 10 peticiones.

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 11 % con respecto al mes de mayo, en el cual se tramitaron 93 solicitudes.

En cuanto al canal presencial, con un total de 26 peticiones, se presentó una disminución del 4 %, ya que para el mes anterior llegaron 27 solicitudes.

Para este mes en el canal web, con un total de 18 peticiones, se dio una disminución del 6 % con respecto al mes pasado, en el que se registraron 17 solicitudes.

El canal de redes sociales, con un total de 14 registros, mostró una disminución del 50 % con respecto al mes de mayo, en el cual se tramitaron siete (7) solicitudes.

El canal escrito, con un total de 7 peticiones presentó una disminución del 43 % con respecto al mes pasado, donde se reportaron un total de 10 peticiones.

El canal telefónico, con un total de una (1) petición, mostró una disminución con respecto al mes de mayo donde se registraron un total de cinco (5) llamadas telefónicas.

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 125 solicitudes. Con respecto al mes pasado se presentó un aumento del 8 %, en el que se registraron 115 casos.

En segundo lugar, se encuentra la solicitud de acceso a la información, que en junio registró un total de 30. Con respecto al mes anterior se presentó un aumento de 30 %, ya que para ese mes se presentaron nueve (9).

En tercer lugar, se encuentra al derecho de petición de interés general, que en junio registró un total de siete (7) casos, que comparados con mayo presentaron una disminución del 6 %, debido a que en ese mes se recibieron 13 solicitudes.

Se presentaron seis (6) solicitudes de copia durante el periodo analizado, donde se evidencia un aumento de 67%, ya que para el mes anterior se recibieron 2 (dos) solicitudes.

Respecto a los reclamos se recibió 1 (uno). Se evidencia una disminución, toda vez que el mes anterior se registraron 2 (dos).

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

Respecto a las consultas para el mes analizado se registró una (1) queja, la misma cantidad que para el mes de mayo.

En junio se presentaron 2 (dos) quejas, con un aumento del 50 % con respecto al mes anterior, toda vez que para el mes de mayo solo recibió 1 (una). Es importante mencionar que no se recibió ninguna felicitación.

Tabla No.1 Requerimientos por tipo

| Tipo de requerimiento | Cantidad |
|---|------------|
| DERECHO DE PETICIÓN DE INTERÉS PARTICULAR | 125 |
| SOLICITUD DE ACCESO A LA INFORMACIÓN | 30 |
| DERECHO DE PETICIÓN DE INTERÉS GENERAL | 7 |
| SOLICITUD DE COPIA | 5 |
| QUEJA | 2 |
| CONSULTA | 1 |
| RECLAMO | 1 |
| Total, general | 171 |

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) Secretaria de Movilidad, siete (7) requerimientos.
- b) IDU, cuatro (4) requerimientos.
- c) Acueducto – EAAB -ESP, cuatro (4) requerimientos.
- d) Secretaría de Gobierno, uno (1) requerimientos.

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 | 29 | 39 | 68 |
| Gerencia Ejecutiva PLMB | 19 | 19 | 38 |
| Gerencia Financiera | 15 | 6 | 21 |
| Consortio Metro Línea 1 | 13 | 24 | 37 |
| Gerencia de ingeniería y Planeación de Proyectos Férreos | 9 | 6 | 15 |
| Comunicaciones | 4 | | 4 |
| Gerencia Administrativa y de Abastecimiento | 3 | 4 | 7 |
| Oficina de Asuntos Institucionales | 1 | | 1 |
| Oficina de Control Interno | 1 | | 1 |
| Comunicación Externa | 1 | | 1 |
| Atención al Ciudadano 1 | | 1 | 1 |
| Gerencia Jurídica | | 5 | 5 |
| Gerencia de Desarrollo Urbano Inmobiliario e Ingresos no Tarifarios | | 3 | 3 |
| Total general datos | 95 | 107 | 202 |

Fuente: Sistema Distrital Bogotá Te Escucha.

En el periodo actual se cerraron 95 requerimientos, y en el periodo anterior, es decir en mayo 107, para un total de 202 casos. La dependencia que gestionó el mayor número de requerimientos fue la Subgerencia de Gestión Predial con un total de 29 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 202 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 | 57 |
| Estructuración Técnica | 40 |
| Afectación por Ejecución de Obra | 36 |
| Asuntos Administrativos | 29 |
| Acceso a la Información | 7 |
| Estructuración Financiera | 6 |
| Temas Ambientales | 6 |
| Adquisición predial e información general | 5 |
| Contratación | 5 |
| Administración de Talento Humano | 3 |
| Gestión y tramites precontractuales de los proyectos en planeación | 2 |
| Material audiovisual multimedia y prestaciones | 1 |
| Traslado a Entidades Distritales | 1 |
| Gestión Contable y Tributaria | 1 |
| He radicado mi solicitud y no he recibido respuesta | 1 |
| Gestión Social y Comunicaciones | 1 |
| Gestión de pagos / giros | 1 |
| Total, general | 202 |

Fuente: Sistema Distrital Bogotá te escucha.

El subtema más reiterado en este periodo es Asuntos Jurídicos, con un total 57 solicitudes, seguido por Estructuración técnica con 40, y Afectación por Ejecución de Obra, con 36.

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 mayo 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.

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 | Sugerencia | Queja | Reclamo | Total, general |
|---|-------------------------------------|--|---------------------|--------------------|------------|----------|-----------|----------------|
| Atención al ciudadano 1 | | 15 | | | | | | 15 |
| Comunicación Externa | | | 10 | | | | | 10 |
| Comunicaciones | 1 | 2 | | 1 | | 1 | | 1,25 |
| Consortio Metro Línea 1 | 15 | 15 | 10 | | | 15 | | 14 |
| Gerencia Administrativa y de Abastecimiento | | 13 | 10 | | | | | 11 |
| Gerencia de Desarrollo Urbano Inmobiliario e Ingresos No Tarifarios | 15 | 15 | 10 | | | | | 13 |
| Gerencia de ingeniería y Planeación de Proyectos Férreos | | 11 | 9 | | | | | 10 |
| Gerencia Ejecutiva PLMB | 13 | 11 | 9 | 8,5 | 15 | | | 11 |
| Gerencia Financiera | | 11 | 10 | | | | | 11 |
| Gerencia Jurídica | | 10 | 10 | | | | | 10 |
| Subgerencia de Gestión Predial | 12 | 13 | | 9 | | | 14 | 12 |
| Oficina de Asuntos Institucionales | | 11 | 9 | | | | | 11 |
| Oficina de Control Interno | | 11 | | | | | | 11 |
| Total general días | 12 | 12 | 9 | 8 | 15 | 8 | 14 | 12 |

Fuente: Sistema Distrital Bogotá te escucha.

Tenemos un promedio de 12 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, es de resaltar que bajo el promedio frente al mes anterior.

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) | 118 |
| 12 - BARRIOS UNIDOS | 35 |
| 10 - ENGATIVA | 10 |
| 16 - PUENTE ARANDA | 2 |
| 11 – SUBA | 1 |
| 01 - USAQUEN | 1 |
| 14- LOS MARTIRES | 1 |
| 07-BOSA | 1 |
| 02-CHAPINERO | 1 |
| 03-SANTAFÉ | 1 |
| TOTAL, GENERAL | 171 |

Fuente: Sistema Distrital Bogotá te escucha.

El 69,4 % 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 161 solicitudes.

El 83 % 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 | 142 |
| 3 | 23 |
| 2 | 4 |
| 5 | 1 |
| 1 | 1 |
| Total, general | 171 |

Fuente: Sistema Distrital Bogotá te escucha.

11. PARTICIPACIÓN POR TIPO DE REQUIRIENTE

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

Gráfica No. 3 tipo de requirente



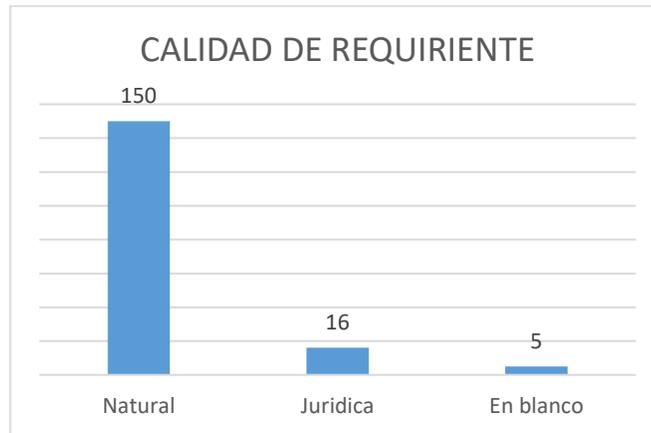
Fuente: Aplicativo SDQS Bogotá te escucha.

En la participación por tipo de requirente para el mes trabajado se puede observar que 166 ciudadanos pertenecen a personas identificadas y cinco (5) 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 87,70 %; seguido por las personas jurídicas con un total de 16 registros, que corresponden al 9,35 %, en blanco cinco (5) con un porcentaje del 2,92 % y no se registraron establecimiento de comercio.

13. RECIBIDAS POR TRASLADO

Durante el periodo reportado se recibieron por traslado de otras entidades dos (2) requerimientos, los cuales se direccionaron a quien correspondía.

A la fecha de descarga de la base (03 de julio de 2023) se evidencia que la Entidad tenía 96 peticiones pendientes, que fueron asignadas a las dependencias según su asunto para tramitar la respuesta definitiva en términos de Ley.

CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

1. En el mes de junio de 2023 se evidenció un aumento en las peticiones ciudadanas con respecto al mes anterior, toda vez que para el mes analizado se reportaron un total de 171 y en mes anteriormente trabajado fue un total de 161, se presume que este aumento se puede dar por las peticiones que sea recibido por las Redes Sociales, donde se muestra gran interés en conocer como va el avance a la construcción de la Primera Línea del Metro y temas relacionados con la Segunda Línea.
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 la gran mayoría de 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, en los tiempos establecidos por la ley.
3. Se identifica que la gran mayoría de ciudadanos no marcan en el registró de las peticiones, el estrato socioeconómico y la localidad donde residen. Se presume que esta situación se presenta por desconocimiento de dicha información, por su movimiento reubicación constante en la ciudad y/o por interponer peticiones de carácter anónimo.
4. Durante el mes de junio el subtema más reiterado son peticiones sobre asuntos jurídicos, relacionados básicamente por la segunda línea del Metro, seguido del tema de estructuración técnica relacionado con afectación de ejecución de obra en los diferentes puntos de la ciudad donde se vienen realizando obras con ocasión a la construcción del Metro de Bogotá.
5. Es de resaltar que el presente informe presenta el total de peticiones registradas por la Entidad en el Sistema de Gestiones de Peticiones “Bogotá te escucha” en el periodo del mes de junio de 2023. Sin embargo, es importante mencionar que estas cifras pueden variar en el transcurso de la línea de tiempo del reporte de peticiones que maneja internamente la EMB y las repuestas que se van cerrando a medida que transcurre el tiempo.

6. Es de mencionar que el equipo de atención al ciudadano, genera alertas semanales de vencimiento de PQRSD para cada una de las áreas o dependencias de la Empresa Metro Bogotá, con el fin evitar el retraso en las respuestas ciudadanas mejorando constantemente los tiempos de respuesta y dando cumplimiento a los términos establecidos por la ley, esto nos ha permitido lograr un porcentaje en los meses de enero, febrero, marzo, abril y mayo del 100 %, en el informe entregado por la Dirección Distrital de Calidad de la Secretaria General.
7. La Empresa Metro de Bogotá ha participado en nueve (9) capacitaciones programadas en el Plan de Capacitación Anual del manejo funcional y administrativo del Sistema de gestión de peticiones “Bogotá te escucha”, estas son funcionales, para administradores y reportes que se emiten por medio del sistema.
8. El tiempo promedio de respuesta de las peticiones ciudadanas para el mes evaluado está en un promedio de 12 días, por lo cual se continua la comunicación constante con los enlaces por medio de capacitaciones internas a través del componente de atención al ciudadano, para garantizar el cierre oportuno de las peticiones y resolver las inquietudes de preguntas sobre el manejo del Sistema de gestión de peticiones ciudadanas Bogotá te escucha. El plan de mejoramiento para lograr mejorar los tiempos de repuesta es generar espacio de consulta personalizados cuando se generen dudas, y así mismo la coordinación con los enlaces para que en lo posible se realice en cierre de las peticiones antes de la fecha límite.

ADRIANA PADILLA LEAL

Gerente de Comunicaciones, Ciudadanía y Cultura
Empresa Metro de Bogotá

Proyectó: Adriana Correa, Profesional GCC.