

Informe estadístico del comportamiento de las PQRSD

Marzo 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

Marzo 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 marzo 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.

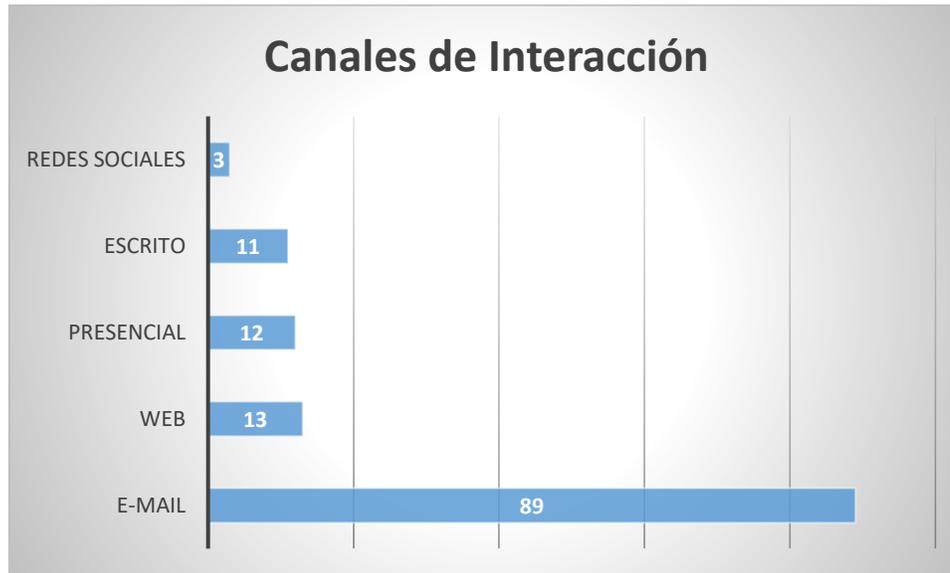
Durante el período reportado se tramitaron un total de 128 requerimientos, los cuales fueron gestionados a través del Sistema Distrital para la Gestión de Peticiones Ciudadanas “Bogotá te escucha”.

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 marzo se registraron 128 peticiones, que comparadas con las 275 recibidas en el mes anterior presentaron un incremento del 53 %.

Gráfica No.1 Canales de interacción.



Fuente: Sistema Distrital Bogotá te escucha.

En el canal e-mail, con un total de 89 peticiones, se evidenció una disminución del 58 % con respecto al mes de febrero, en el cual se tramitaron 211 solicitudes.

Para este mes en el canal web, con un total de 13 peticiones, la disminución fue del 54 % con respecto al mes pasado, en el que se registraron 28 solicitudes.

En cuanto al canal presencial, con un total de 12 peticiones, se presentó una disminución del 7 %, ya que para el mes anterior llegaron 28 solicitudes.

El canal escrito, con un total de 11 peticiones, mostró un aumento del 61 % con respecto al mes de febrero, en el cual se tramitaron 28 solicitudes.

Para el canal de redes sociales, con un total de dos (2) peticiones, mostró una disminución del 50 % con respecto al mes de enero, en el cual se tramitaron cuatro (4) solicitudes.

En el canal telefónico y buzón físico no se registraron llamadas en el periodo analizado.

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 101 solicitudes. Con respecto al mes pasado se presentó una disminución del 52 %, en el que se registraron 211 casos.

En segundo lugar, se encuentra la solicitud de acceso a la información, que en marzo registró un total de 19 casos que comparados con febrero presentaron una disminución del 24 %, debido a que en ese mes se recibieron 25 solicitudes.

En tercer lugar, se encuentra al derecho de petición de interés general, que en marzo registró un total de cuatro (4) casos, que comparados con febrero presentaron una disminución del 85 %, debido a que en ese mes se recibieron 27 solicitudes.

Se presentaron dos (2) sugerencias durante el periodo analizado presento un aumento de 1 (una) petición con respecto al mes anterior.

En marzo de 2023 se presentó una (1) solicitud de copia, con una disminución del 75 % toda vez que en el mes anterior se registraron cuatro (4).

Respecto a las quejas para el mes analizado se registró una (1) queja, y en verificación con el mes anterior se presentó una disminución del 50 % toda vez que fueron registradas dos (2).

En marzo no se presentaron consultas ni felicitaciones.

Tabla No.1 Requerimientos por tipo

Tipo de requerimiento	Cantidad	Porcentaje
DERECHO DE PETICIÓN DE INTERÉS PARTICULAR	101	78,9 %
SOLICITUD DE ACCESO A LA INFORMACIÓN	19	14,8 %
DERECHO DE PETICIÓN DE INTERÉS GENERAL	4	3,1 %
SUGERENCIA	2	1,6 %
SOLICITUD DE COPIA	1	0,8 %
RECLAMO	1	0,8 %
Total general	128	100,0 %

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 13 traslados a otras entidades discriminados así:

- a) IDU, cuatro (4) requerimientos.
- b) Secretaría de Movilidad, tres (3) requerimientos.
- c) UMV – Unidad de Mantenimiento Vial, un (1) requerimiento.
- d) Secretaria General, un (1) requerimiento.
- e) IDRD, un (1) requerimiento.
- f) JBB – Jardín Botánico, un (1) requerimiento.
- g) Acueducto – EAAB-ESP, un (1) requerimiento.
- h) Secretaría de Integración Social, 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	45	71	116
Consortio Metro Línea 1	21	22	43
Gerencia Ejecutiva PLMB	19	29	48
Gerencia Jurídica	7	9	16
Gerencia Financiera	7	7	14
Gerencia Administrativa y de Abastecimiento	5	6	11
Gerencia de Ingeniería y Planeación de Proyectos Férreos	4	7	11
Comunicación Externa	3	3	6
Atención al ciudadano	1	2	3
Comunicaciones	1	0	1
Oficina de Control Interno Disciplinario	1	1	2
Gerencia de Desarrollo Urbano Inmobiliario e Ingresos no Tarifarios	1	0	1
Oficina de Asuntos Institucionales	0	1	1
Oficina de Tecnológicas y Sistemas de la Información	0	1	1
Gerencia de Riesgos	0	1	1
Total general	115	160	275

Fuente: Sistema Distrital Bogotá Te Escucha.

En el periodo actual se cerraron 115 requerimientos, y en el periodo anterior, es decir en febrero, 160, para un total de 275 casos. La dependencia que gestionó el mayor número de requerimientos fue la Subgerencia de Gestión Predial con un total de 45 nuevos requerimientos

cerrados con respuesta definitiva, seguida del Consorcio Metro Línea 1 y la Gerencia Ejecutiva PLMB, que mantienen la misma secuencia de los meses anteriores.

6. SUBTEMAS REITERADOS Y / O BARRERAS DE ACCESO

En este tema se presentaron un total de 181 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
Afectación por ejecución de Obra	117
Estructuración técnica	91
Contratación	17
Administración de talento humano	16
Asuntos administrativos	15
Asuntos jurídicos	8
Estructuración financiera	8
Gestión social y comunidades	3
Conceptos técnicos	2
Propuestas	2
Gestión inmobiliaria	1
Mantenimiento del sistema	1
Consulta de datos Habeas Data	1
Total general	282

Fuente: Sistema Distrital Bogotá te escucha.

El subtema más reiterado en este periodo es Afectación por ejecución de obra, con un total 117 solicitudes, seguido por Estructuración técnica con 91, y Contratación con 17.

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 marzo 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 de interés general	Reclamo	Derecho de petición particular	Queja	Sugerencia	Solicitud de acceso a la información	Solicitud de copia	Total general
Consorcio Metro Línea 1	13	14	13	15	0	8	0	11
Oficina de Control Interno Disciplinario	0	0	0	14	0	0	3	9
Gerencia Administrativa y de Abastecimiento	0	13	7	11	0	8	0	9
Atención al Ciudadano	0	0	22	0	0	10	0	18
Gerencia Financiera	0	0	11	0	0	11	0	11
Comunicación Externa	0	0	8	0	0	8	0	8
Gerencia Jurídica	12	0	11	0	0	8	1	10
Comunicaciones	0	0	1	0	0	0	0	1
Oficina de Asuntos Institucionales	0	0	13	0	0	0	0	13
Gerencia de Desarrollo Urbano, Inmobiliario e Ingresos No Tarifarios	0	0	0	0	0	5	0	5
Subgerencia de Gestión Predial	0	11	13	0	0	13	0	13
Gerencia de Ingeniería y Planeación de Proyectos Férreos	0	0	10	0	14	10	0	10
Oficina de Tecnologías y Sistemas de Información	0	0	13	0	0	0	0	13
Gerencia de Riesgos	0	0	14	0	0	0	0	14
Gerencia Ejecutiva PLMB	14	0	11	0	12	9	0	11
Total general	14	13	12	12	12	9	2	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.

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)	180
10 – ENGATIVÁ	7
12 - BARRIOS UNIDOS	6
13 – TEUSAQUILLO	3
02 – CHAPINERO	2
08 – KENNEDY	2

Fuente: Sistema Distrital Bogotá te escucha.

El 90 % de los ciudadanos no reporta la localidad de los hechos.

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 200 solicitudes.

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

Tabla No. 6 estrato del requirente

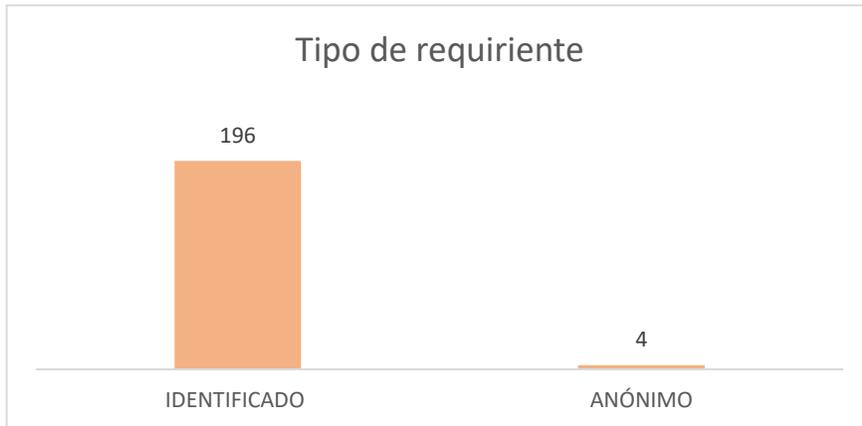
Estrato	Cantidad
No indicaron estrato	170
3	13
4	6
5	4
1	3
2	3
6	1
Total general	200

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 196 ciudadanos pertenecen a personas identificadas y cuatro (4) fueron anónimas.

12. CALIDAD DEL REQUERENTE

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 180 ciudadanos, que corresponde al 90 %; seguido por las personas jurídicas con un total de 14 registros, que corresponden al 7 %, en blanco cuatro (4) con un porcentaje del 2 % y dos (2) establecimiento de comercio, que corresponde al 1 %.

13. RECIBIDAS POR TRASLADO

Durante el periodo reportado se recibieron por traslado de otras entidades 18 requerimientos, los cuales se direccionaron a quien correspondía.

A la fecha de descarga de la base (02 de abril de 2023) se evidencia que la Entidad tenía 100 peticiones pendientes, que fueron asignadas a las dependencias según su asunto para tramitar la respuesta definitiva en términos de Ley.

CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

1. Para el mes de marzo de 2023 se evidenció una disminución en las peticiones ciudadanas con respecto al mes anterior, con 147 peticiones ciudadanas de diferencia. El incremento de las PQRSD recibidas por la Entidad correspondiente al mes de febrero de 2023, se generó por las peticiones interpuestas por la ciudadanía de manera individual solicitando la continuidad de la construcción del Metro a propósito de las diferencias presentadas entre el Gobierno Nacional y la Alcaldía Mayor de Bogotá relacionadas con la tipología de la Primera Línea del Metro de Bogotá (PLMB), que correspondieron a un total de 74 PQRSD, así como a inquietudes generales sobre la posible subterranización de la PLMB, con un total de 23 PQRSD.
2. Se logró identificar que una gran mayoría de ciudadanos no identifican el estrato socioeconómico y la localidad donde residen. Se presume que esta situación se presenta por desconocimiento de dicha información, y/o por su movimiento reubicación constante en la ciudad.
3. Teniendo en cuenta lo descrito anteriormente, se concluye que para el mes de marzo las peticiones ciudadanas continúan estando relacionadas con las diferentes temáticas sobre el proceso de adquisición predial, así como inquietudes generales sobre la construcción de la Primera Línea del Metro de Bogotá (PLMB) con sus condiciones, características, ejecución, infraestructura, e inquietudes a los relacionado a su construcción.
4. Es de aclarar que en este informe se 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 marzo 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.
5. Se realiza la emisión de alertas semanales de vencimiento de PQRSD para cada una de las áreas o dependencias de la Empresa Metro Bogotá, para 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 y febrero del 100 %, informe entregado por la Dirección Distrital de Calidad de la Secretaria General.

6. Se continua la comunicación constante con los enlaces, 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.
7. La empresa Metro de Bogotá ha participado en las tres (3) capacitaciones programadas en el Plan de Capacitación Anual del manejo funcional y administrativo del Sistema de gestión de peticiones “Bogotá te escucha”; así mismo se participó en la socialización de las novedades y mejoramiento que tiene el sistema.

Ver firma digital

SANDRA GRACIA

Gerente de Comunicaciones, Ciudadanía y Cultura
(E) Empresa Metro de Bogotá

Proyectó: Adriana Correa, Profesional GCC.

REGISTRO DE FIRMAS ELECTRONICAS

Informe mensual EMB marzo 2023 (3) (1)

METRO DE BOGOTÁ
gestionado por: azsign.com.co

Id Acuerdo:20230425-094714-12bcd9-18803963

Creación:2023-04-25 09:47:14

Estado:Finalizado

Finalización:2023-04-25 09:47:14



Escanee el código
para verificación

Firma: Sandra Elizabeth Gracia

Sandra Gracia

35476501

sandra.gracia@metrodebogota.gov.co

Profesional grado 6 // Gerente de Comunicaciones, Ciudadanía y Cultura (E)

Gerencia de Comunicaciones, Ciudadanía y Cultura

REPORTE DE TRAZABILIDAD

Informe mensual EMB marzo 2023 (3) (1)

METRO DE BOGOTÁ
gestionado por: azsign.com.co

Id Acuerdo:20230425-094714-12bcd9-18803963

Creación:2023-04-25 09:47:14

Estado:Finalizado

Finalización:2023-04-25 09:47:14



Escanee el código
para verificación

TRAMITE	PARTICIPANTE	ESTADO	ENVIO, LECTURA Y RESPUESTA
Firma	Sandra Gracia sandra.gracia@metrodebogota.gov.co Profesional grado 6 // Gerente de Comuni Gerencia de Comunicaciones, Ciudadanía y	Aprobado	Env.: 2023-04-25 09:47:14 Lec.: 2023-04-25 09:47:14 Res.: 2023-04-25 09:47:14 IP Res.: 190.248.15.100