

## Informe estadístico del comportamiento de las PQRSD

Mayo 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 .....	11
12. RECIBIDAS POR TRASLADO .....	12
13. PENDIENTES.....	12
CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES .....	13

**Empresa Metro de Bogotá**

**Gerencia de Comunicaciones, Ciudadanía y Cultura**

**Informe estadístico del comportamiento de las PQRSD**

**Mayo 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 mayo 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.

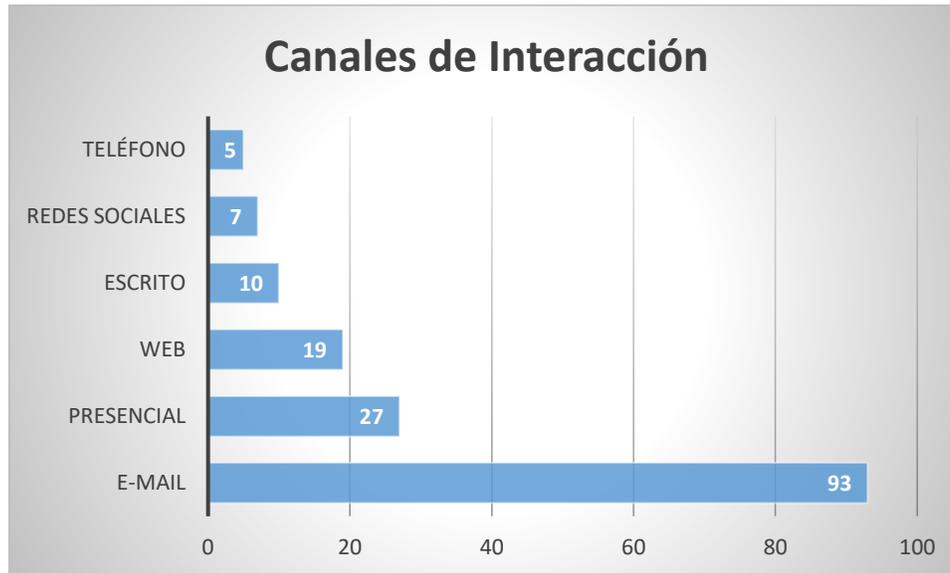
Durante el período reportado se tramitaron un total de 161 requerimientos, los cuales fueron gestionados a través del Sistema Distrital para la Gestión de Peticiones Ciudadanas “Bogotá te escucha”.

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 mayo se registraron 161 peticiones, que comparadas con las 134 recibidas en el mes anterior presentaron un incremento de 27 peticiones.

Gráfica No.1 Canales de interacción.



Fuente: Sistema Distrital Bogotá te escucha.

En el canal e-mail, con un total de 93 peticiones, se evidenció un aumento del 5 % con respecto al mes de abril, en el cual se tramitaron 88 solicitudes.

En cuanto al canal presencial, con un total de 27 peticiones, se presentó un aumento del 27 %, ya que para el mes anterior llegaron 20 solicitudes.

Para este mes en el canal web, con un total de 19 peticiones, un aumento considerable del 68 % con respecto al mes pasado, en el que se registraron 6 (seis) solicitudes.

El canal escrito, con un total de 10 peticiones presentó una disminución del 70 % con respecto al mes pasado, donde se reportaron un total de 17 peticiones.

El canal de redes sociales, con un total de siete (7) peticiones, mostró un aumento del 71 % con respecto al mes de abril, en el cual se tramitaron dos (2) solicitudes.

El canal telefónico, con un total de 5 peticiones, mostró un aumento del 60 % con respecto al mes de abril donde se registraron un total de 2 (dos) 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 115 solicitudes. Con respecto al mes pasado se presentó un aumento del 17 %, en el que se registraron 96 casos.

En segundo lugar, se encuentra la solicitud de acceso a la información, que en mayo registró un total de 21 casos que corresponden a la misma cantidad del mes anterior.

En tercer lugar, se encuentra al derecho de petición de interés general, que en mayo registró un total de 13 casos, que comparados con abril presentaron una disminución del 8 %, debido a que en ese mes se recibieron 14 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 y sugerencias se recibieron 2 (dos), es de aclarar que no se presentaron estos tipos de requerimientos en el mes anterior evaluado.

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

En mayo se presentó 1 (una) consulta, pero ninguna felicitación.

Tabla No.1 Requerimientos por tipo

Tipo de requerimiento	Cantidad
DERECHO DE PETICIÓN DE INTERÉS PARTICULAR	115
SOLICITUD DE ACCESO A LA INFORMACIÓN	21
DERECHO DE PETICIÓN DE INTERÉS GENERAL	13
SOLICITUD DE COPIA	6
RECLAMO	2
SUGERENCIA	2
CONSULTA	1
QUEJA	1
<b>Total, general</b>	<b>161</b>

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

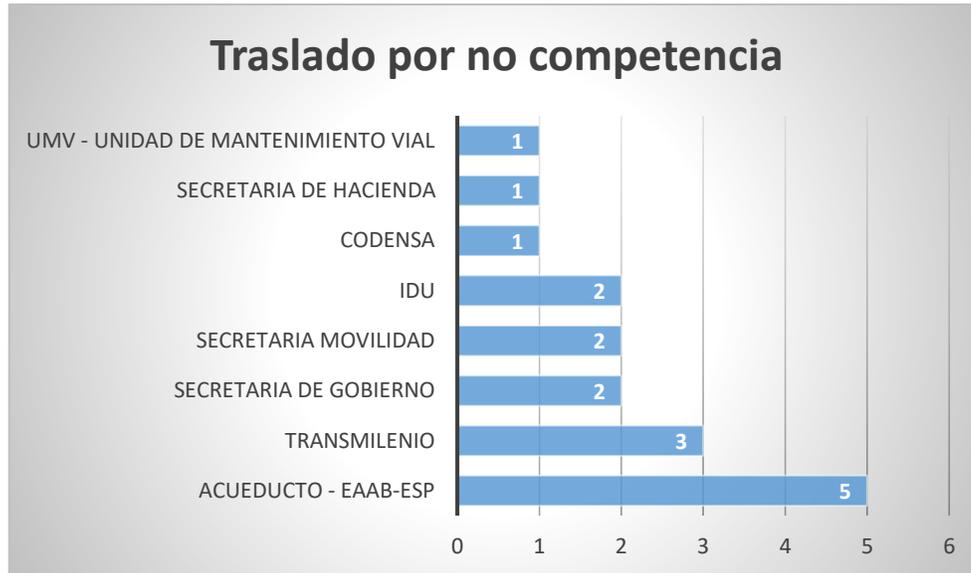
Para el periodo reportado se presentaron 17 traslados a otras entidades discriminados así:

- a) Acueducto – EAAB, cinco (5) requerimientos.
- b) TransMilenio, tres (3) requerimientos.
- c) Secretaría de Gobierno, dos (2) requerimientos.
- d) Secretaría de Movilidad, dos (2) requerimientos.
- e) IDU. dos (2) requerimientos.
- f) Codensa, un (1) requerimiento.
- g) Secretaría de Hacienda, un (1) requerimiento.
- h) UMV- Unidad de Mantenimiento vial, 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.

(espacio en blanco)

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	38	67
Consortio Metro Línea 1	19	24	43
Gerencia Ejecutiva PLMB	10	13	23
Gerencia de Ingeniería y Planeación de Proyectos Férreos	5	6	11
Gerencia Financiera	4	63	7
Gerencia Administrativa y de Abastecimiento	3	2	5
Oficina de Asuntos Institucionales	3		3
Gerencia Jurídica	3	4	7
Comunicación Externa	1	1	2

Oficina Asesora de Planeación	1	2	3
Gerencia de Desarrollo Urbano Inmobiliario e Ingresos No Tarifarios		1	1
<b>Total general datos</b>	<b>78</b>	<b>94</b>	<b>172</b>

Fuente: Sistema Distrital Bogotá Te Escucha.

En el periodo actual se cerraron 78 requerimientos, y en el periodo anterior, es decir en abril 94, para un total de 172 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 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 172 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
Afectación por ejecución de Obra	52
Estructuración Técnica	44
Asuntos Jurídicos	36
Asuntos Administrativos	13
Contratación	13
Gestión Inmobiliaria	3
Gestión Social y Comunidades	3
Temas Ambientales	3
Administración del Talento Humano	2
Estructura Financiera	2
He radicado y no he recibido respuesta	1
<b>Total, general</b>	<b>172</b>

Fuente: Sistema Distrital Bogotá te escucha.

El subtema más reiterado en este periodo es Afectación por ejecución de obra, con un total 52 solicitudes, seguido por Estructuración técnica con 44, y Asuntos Jurídicos, 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)
<b>Etiquetas de fila</b>	
<b>Total, general</b>	

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	Denuncia	Reclamo	Total, general
Comunicaciones Externa		15	19						17
Consortio Metro Línea 1	14	15	6			15			14
Gerencia Administrativa y de Abastecimiento		13	10	8			14		12
Gerencia de Desarrollo Urbano Inmobiliario y de Ingresos no Tarifarios	15								15
Gerencia de Ingeniería y Planeación de Proyectos Férreos		13	10		12				12
Gerencia Ejecutiva PLMB	11	14	10		11				12
Gerencia Financiera		11							11
Gerencia Jurídica		14	3	8					12
Subgerencia de Gestión Predial	11	13	8	9				15	12
Oficina Asesora de Planeación		14	19						15,3
Oficina de Asuntos Institucionales		11	8						10
<b>Total general días</b>	<b>13</b>	<b>13</b>	<b>10</b>	<b>8</b>	<b>11</b>	<b>15</b>	<b>14</b>	<b>15</b>	<b>13</b>

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)	135
12 - BARRIOS UNIDOS	20
02 - CHAPINERO	2
06 - TUNJUELITO	1
03 – SANTA FE	1
10 - ENGATIVA	1
08 - KENNEDY	1
TOTAL, GENERAL	161

Fuente: Sistema Distrital Bogotá te escucha.

El 83 % 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 88 % 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	141
3	10
2	5

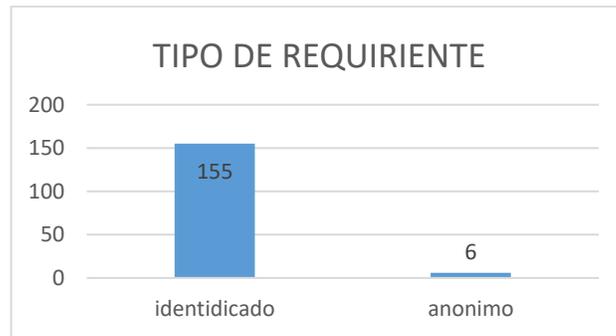
4	3
1	1
6	1
<b>Total, general</b>	<b>161</b>

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



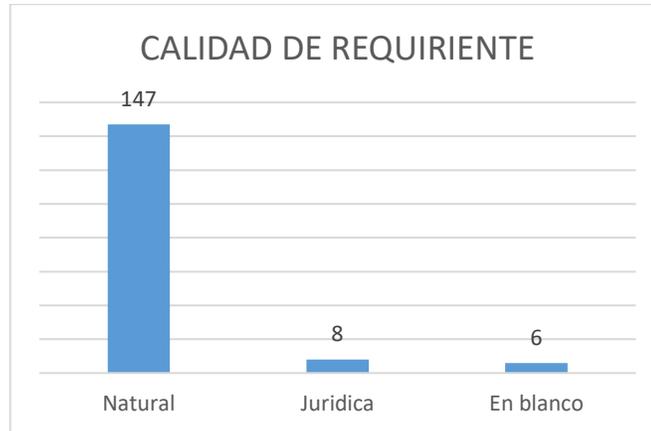
Fuente: Aplicativo SDQS Bogotá te escucha.

En la participación por tipo de requirente para el mes trabajado se puede observar que 155 ciudadanos pertenecen a personas identificadas y seis (6) fueron anónimas.

## 12. CALIDAD DEL REQUIRIENTE

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 147 ciudadanos, que corresponde al 91,30 %; seguido por las personas jurídicas con un total de ocho (8) registros, que corresponden al 4,97 %, en blanco seis (6) con un porcentaje del 3,72 % y no se registraron establecimiento de comercio.

### 13. RECIBIDAS POR TRASLADO

Durante el periodo reportado se recibieron por traslado de otras entidades cinco (5) requerimientos, los cuales se direccionaron a quien correspondía.

### 14. PENDIENTES

A la fecha de descarga de la base (01 de junio de 2023) se evidencia que la Entidad tenía 108 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 mayo 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 161 y en mes anteriormente trabajado fue un total de 134, se presume que este aumento se puede dar por el interés que tiene la ciudadanía en general en la construcción de la Primera Línea de Metro de Bogotá (PLMB).
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” y se brinda respuesta a los ciudadanos oportunamente, en los tiempos establecidos por la ley.
3. Se logró identificar que una gran mayoría de ciudadanos no marcan 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. Teniendo en cuenta lo mencionado, se concluye que para el mes de mayo las peticiones ciudadanas continúan estando relacionadas con las diferentes temáticas sobre el proceso de adquisición predial, el estado de afectación por la ejecución de la obra, así como inquietudes generales sobre la construcción de la Primera, segunda y tercera Línea del Metro de Bogotá (PLMB) con sus condiciones, características, ejecución e infraestructura.
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 mayo 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, abril y mayo del 100 %, informe entregado por la Dirección Distrital de Calidad de la Secretaría General.

7. La empresa Metro de Bogotá ha participado en las cinco (5) 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 y activamente a las cinco (5) capacitaciones dirigidas al administrador y suplente del sistema de peticiones ciudadanas “Bogotá te escucha”
8. El tiempo promedio de respuesta de las peticiones ciudadanas para el mes evaluado está en un promedio de 13 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.

---

**ADRIANA PADILLA LEAL**

Gerente de Comunicaciones, Ciudadanía y Cultura  
Empresa Metro de Bogotá

Proyectó: Adriana Correa, Profesional GCC.