

## Informe estadístico del comportamiento de las PQRS

Octubre 2022

### 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....	9
11. PARTICIPACIÓN POR TIPO DE REQUIRENTE .....	11
12. CALIDAD DEL REQUIRENTE.....	11
13. RECIBIDAS POR TRASLADO .....	12
14. PENDIENTES.....	12
CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES .....	12

**Empresa Metro de Bogotá**

**Gerencia de Comunicaciones, Ciudadanía y Cultura**

**Informe estadístico del comportamiento de las PQRSD**

**Octubre de 2022**

La Gerencia de Comunicaciones, ciudadanía y cultura 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 en la Empresa Metro de Bogotá durante el mes de octubre de 2022.

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 181 requerimientos, los cuales fueron gestionados a través del Sistema Distrital para la Gestión de Peticiones Ciudadanas “Bogotá te escucha”.

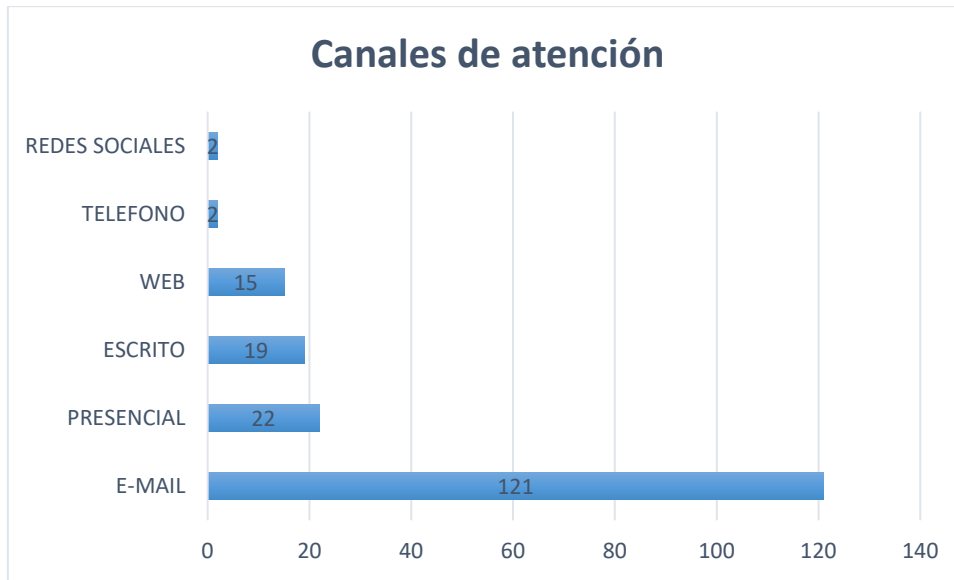
Finalmente, conforme los lineamientos de la Veeduría Distrital, para esta estadística se toman los requerimientos registrados por la empresa Metro de Bogotá, ya que las PQRSD recibidas por parte de otras entidades son reportadas por estos.

## **2. CANALES DE INTERACCIÓN**

El total de canales de interacción para el mes de octubre correspondió a un total de 181 peticiones.

Para este mes el canal con mayor interacción continúa siendo el correo electrónico, con 121 requerimientos. Sin embargo, se identificó una disminución del 33% con respecto al mes anterior, en el que se reportaron 321 peticiones.

Gráfica No.1 Canales de interacción



Fuente: Sistema Distrital Bogotá Te Escucha

En el canal e-mail, con un total de 121 peticiones, se evidenció una disminución del 16% con respecto al mes de septiembre, en el cual se tramitaron 144 peticiones por esta modalidad.

El canal presencial, con un total de 22 peticiones, mostró un aumento del 85% con respecto al mes de septiembre, en el cual se tramitaron ocho (8) peticiones.

En cuanto al canal escrito, con un total de 19 peticiones, también se presentó una disminución del 32%, ya que para el mes anterior se realizaron de manera presencial 25 solicitudes.

Para este mes el canal web, con un total de quince (15) peticiones, ocurrió una disminución del 51% con respecto al mes pasado en el que se recibieron 29 solicitudes.

En cuanto al canal telefónico se recibieron dos (2) llamadas, lo que evidenció un aumento del 50% con respecto a octubre, en el que se recibió una (1) llamada.

Para el canal de Redes sociales en octubre se recibieron dos (2) peticiones, por lo que hubo una disminución significativa comparada con el mes anterior, en la que se atendieron 12 peticiones por esta modalidad de atención.

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 177 solicitudes. Con respecto al mes pasado se presentó una disminución del 16%, en el que se registraron 139 casos.

En segundo lugar se encuentra la solicitud de acceso a la información que en octubre registró un total de 53 casos, que comparados con septiembre presentaron una disminución del 4%, debido a que en ese mes se recibieron 55 solicitudes.

Con respecto a las quejas se recibieron cuatro (4) este mes, que fueron asignadas a las áreas correspondientes para su respectiva respuesta. Con respecto al mes anterior se evidenció un aumento del 75%, ya que para septiembre solo se recibió un (1) caso por esta tipología.

En el caso de los derechos de petición de interés general se recibieron (3) tres solicitudes, con una disminución significativa respecto al mes anterior, en el que se registraron 17 solicitudes en total.

En octubre se recibieron dos (2) reclamos. En el mes anterior no se reportó ninguno.

Para la tipología denuncias por actos de corrupción en octubre se recibió una (1) solicitud. En septiembre no se presentó ninguna.

También se recibió una (1) consulta en octubre, frente a las cuatro (4) presentadas el mes anterior.

Con relación a las felicitaciones y sugerencias no se presentaron en los meses de septiembre y octubre.

Tabla No.1 Requerimientos por tipo

Requerimiento	Número de peticiones	Porcentaje
Derecho de petición de interés particular	117	4,13%
Solicitud de acceso a la información	53	82,41%
Queja	4	0,32%
Derecho de petición de interés general	3	0,59%
Reclamo	2	9,41%

Denuncia por actos de corrupción	1	2,18%
Consulta	1	0,95%
<b>Total general</b>	<b>181</b>	<b>100,00%</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.

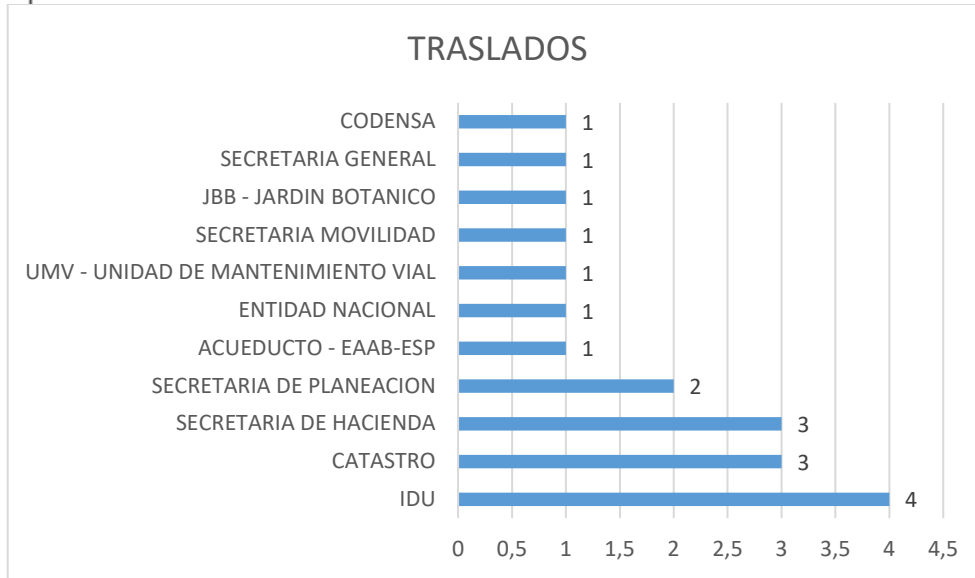
#### 4. TOTAL TRASLADADAS POR NO COMPETENCIA

Para el período reportado se presentaron 19 traslados a otras entidades discriminados así:

- a) IDU, cuatro (4) requerimientos.
- b) Catastro, tres (3) requerimientos.
- c) Secretaria de Hacienda, tres (3) requerimientos.
- d) Secretaria de Planeación, dos (2) requerimientos.
- e) Acueducto - EAAB-ESP, un (1) requerimiento.
- f) Entidad Nacional, un (1) requerimiento.
- g) UMV - Unidad de Mantenimiento Vial, un (1) requerimiento.
- h) Secretaria Movilidad, un (1) requerimiento.
- i) JBB - Jardín Botánico, un (1) requerimiento.
- j) Secretaria General, un (1) requerimiento.
- k) CODENSA, 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 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

Dependencia	Periodo actual	Periodo anterior	Total general
Subgerencia de Gestión Predial	41	67	108
Consortio Metro Línea 1	24	27	51
Gerencia ejecutiva PLMB	9	20	29
Gerencia de Ingeniería y Planeación de Proyectos Férreos	8	9	17
Gerencia Administrativa y de Abastecimiento	4	2	6

Comunicación externa	2		2
Gerencia financiera	2	8	10
UT MOVIUS	1	9	10
Atención al ciudadano 3	1		1
Oficina de Asuntos Institucionales	1	1	2
Gerencia de Desarrollo Urbano Inmobiliario e Ingresos no Tarifarios	1	3	4
Gerencia Jurídica		1	1
Interventoría		1	1
<b>Total general</b>	<b>94</b>	<b>148</b>	<b>242</b>

Fuente: Sistema Distrital Bogotá Te Escucha

En el periodo actual se cerraron 94 requerimientos, y en el periodo anterior, es decir agosto, 148, para un total de 242 casos. La dependencia que gestionó el mayor número de requerimientos fue la Subgerencia de Gestión Predial con un total de 41 nuevos requerimientos cerrados con respuesta definitiva, seguida del Consorcio Metro Línea 1 y la Gerencia Ejecutiva.

## 6. SUBTEMAS REITERADOS Y / O BARRERAS DE ACCESO

En este tema se presentaron un total de 242 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	113
Estructuración técnica	64
Contratación	28
Gestión social y comunidades	18
Asuntos administrativos	12
Administración del talento humano	3
Temas ambientales	3
Estructuración financiera	1
<b>Total general</b>	<b>242</b>

Fuente: Sistema Distrital Bogotá Te Escucha

El subtema más reiterado es afectación por ejecución de obra, con un total 113 solicitudes, seguido por estructuración técnica con 64 y contratación, con 28 solicitudes.

## 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 octubre 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



	Derecho de petición de interés general	Derecho de petición de interés particular	Reclamo	Solicitud de acceso a la información	Solicitud de copia	Sugerencia	Consulta	Queja	Total general
Atención al ciudadano		1							1
Comunicación externa				8					8
Consortio Metro Línea 1	13	9		6				10	9
Gerencia Administrativa y de Abastecimiento		9		7					7
Gerencia de Desarrollo Urbano Inmobiliario e Ingresos No tarifarios		14		9					13
Gerencia de Ingeniería y Planeación de Proyectos Férreos	7	11		8			15		10
Gerencia Ejecutiva PLMB	13	13		8				8	11
Gerencia financiera		10		10					10
Gerencia Jurídica		14							14
Interventoría						11			11
Subgerencia de Gestión Predial	14	14	13	9	10				13
UT MOVIUS		8		8					8
Oficina de Asuntos Institucionales		9		9					9
<b>Total general</b>	<b>13</b>	<b>13</b>	<b>13</b>	<b>8</b>	<b>10</b>	<b>11</b>	<b>15</b>	<b>9</b>	<b>11</b>

Fuente: Sistema Distrital Bogotá Te Escucha

Tenemos un promedio de 11 días en la gestión de las peticiones, tal y como se evidencia en la tabla No. 5, evidenciando un cumplimiento en las respuestas conforme a lo dispuesto en la Ley 1755 de 2015, esto como consecuencia de las alertas tempranas 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)	171
14 – Los Mártires	3
13 – Teusaquillo	3
03 – Santa Fe	1
08 – Kennedy	1
01 - Usaquén	1
02 – Chapinero	1
<b>Total general</b>	<b>181</b>

Fuente: Sistema Distrital Bogotá Te Escucha

De los requerimientos reportados por la ciudadanía, es decir 181 solicitudes, el 0.54% 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 219 solicitudes.

El 95% de los requerimientos no mencionan el estrato donde fueron reportados los hechos o solicitudes correspondientes.

Tabla No. 6 estrato del requirente

Localidad	Número de peticiones
(en blanco)	171
14 – Los Mártires	3
13 – Teusaquillo	3
03 – Santa Fe	1
08 – Kennedy	1
01 – Usaquén	1

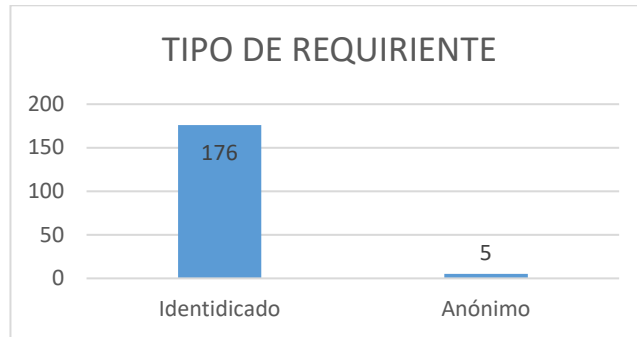
02 – Chapinero	1
<b>Total general</b>	<b>181</b>

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



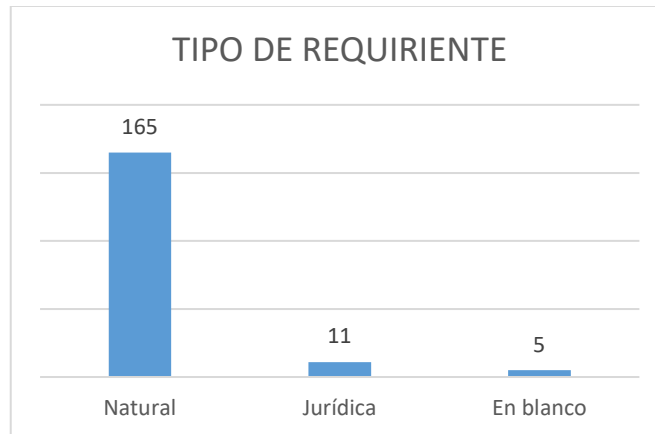
Fuente: Aplicativo SDQS Bogotá Te Escucha

En la participación por tipo de requirente para el mes trabajado se puede observar que 176 ciudadanos pertenecen a personas identificadas y cinco (5) a anónimas.

## 12. CALIDAD DEL REQUIRIENTE

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

Gráfica No. 4 calidad del requirente



La calidad del requirente continúa siendo la persona natural, con un mayor registro de 165 personas, que corresponde al 87%; seguido por las personas jurídicas (11), que corresponden al 6%; y en blanco cinco (5), que corresponden al 8%. En esta oportunidad no reportaron establecimiento.

### 13. RECIBIDAS POR TRASLADO

Durante el periodo reportado se recibieron por traslado de otras entidades cuatro (4) requerimientos, los cuales se direccionaron a quien correspondía.

### 14. PENDIENTES

A la fecha de descarga de la base (01 de noviembre de 2022) se evidencia que la Entidad tenía 102 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 octubre se denota una disminución en las peticiones ciudadanas con respecto al mes anterior, con una diferencia de 117 casos menos. Se presume que la disminución de las

peticiones puede estar asociada a la divulgación de información entregada por los medios de comunicación.

2. Se logró identificar que gran mayoría de los ciudadanos no identifican el estrato socioeconómico y la localidad donde se encuentran ubicados. Se presume que esta situación se presenta por desconocimiento de dicha información.
3. Teniendo en cuenta lo descrito anteriormente, nos permitimos concluir que para el mes de octubre 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 y Segunda Línea del Metro de Bogotá.
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 octubre. Sin embargo, es importante mencionar que estas cifras pueden variar en el transcurso de la línea de tiempo.
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 y mejorar constantemente los tiempos de respuesta.

**XIOMARA TORRADO BONILLA**

Gerente de Comunicaciones, Ciudadanía y Cultura  
Empresa Metro de Bogotá

Proyectó y revisó: Adriana Correa, Profesional GC