

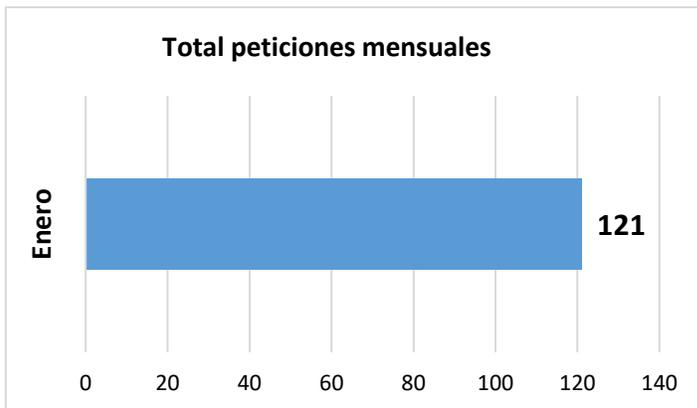
**INFORME MENSUAL PQRS ENERO 2020  
(EMPRESA METRO DE BOGOTÁ)**

En primer lugar, es importante informar que desde el mes de octubre del año 2019, las entidades y organismos del distrito han venido presentando demoras e intermitencias en la operación del sistema Bogotá te escucha, fallas que se acentuaron aún más a inicios de enero de 2020 y que han generado afectaciones masivas en los servicios brindados a los usuarios del sistema; sin embargo, y con el fin de subsanar esta situación, la Secretaría General de la Alcaldía Mayor de Bogotá definió unas medidas de carácter temporal tendientes a facilitar el ingreso y el uso de la plataforma para los usuarios funcionales del Bogotá te escucha; estas medidas correspondieron a:

1. El uso del sistema por franjas horarias, informadas a través de correo electrónico por la Dirección Distrital de Calidad del Servicio a cada una de las entidades y organismos del distrito.
2. Se dispuso de una mesa de ayuda con el propósito de brindar asistencia permanente a los usuarios del sistema.

Con base en lo anterior, y con el fin de dar cumplimiento al artículo 3 del Decreto 371 de 2010, en lo que respecta al informe que se presenta mensualmente a la Veeduría Distrital y a la Secretaría General de la Alcaldía Mayor de Bogotá, se precisa que estas entidades definieron a través de la Circular 014 de 2020 una metodología para la presentación del informe; metodología que fue aplicada en la elaboración del presente informe.

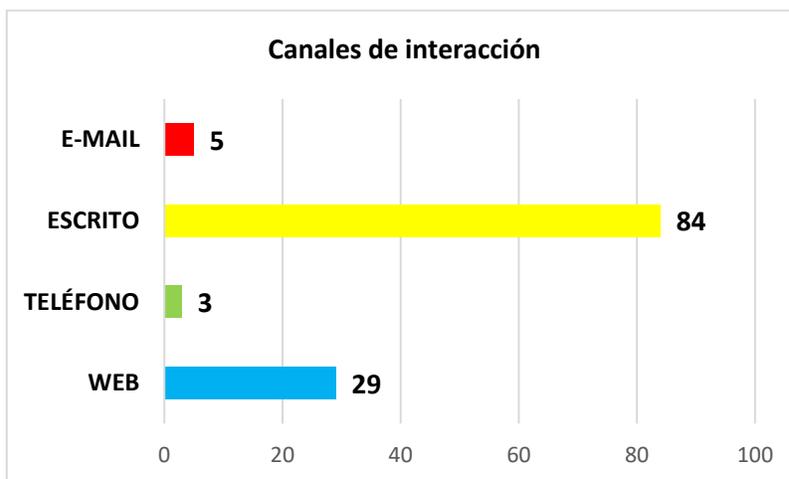
**1. TOTAL DE PETICIONES MENSUALES RECIBIDAS POR ENTIDAD**



**Análisis.** En el mes de enero, la empresa Metro de Bogotá registró en el Sistema Distrital de Quejas y Soluciones – Bogotá te escucha, 84 peticiones recibidas mediante el canal escrito; sin embargo, adicionalmente se recibieron a través del sistema 37 solicitudes, para un total de 121 peticiones ciudadanas, lo que representa un crecimiento del 75% con relación al número total de peticiones recibidas en el mes anterior (69). Es del caso precisar que el mayor número de solicitudes presentadas por la ciudadanía continúan estando relacionadas con el proceso de adquisición predial (avalúos comerciales, ofertas de compra, reconocimiento de indemnizaciones, entre otros) que se ha adelantado para los predios afectados con la construcción del proyecto de la Primera Línea del Metro de Bogotá - PLMB. De igual manera se continúa presentando un importante interés de la ciudadanía respecto de la generación de empleo que se dará principalmente alrededor de la construcción y operación de la PLMB, e inquietudes generales con relación al inicio de las obras.

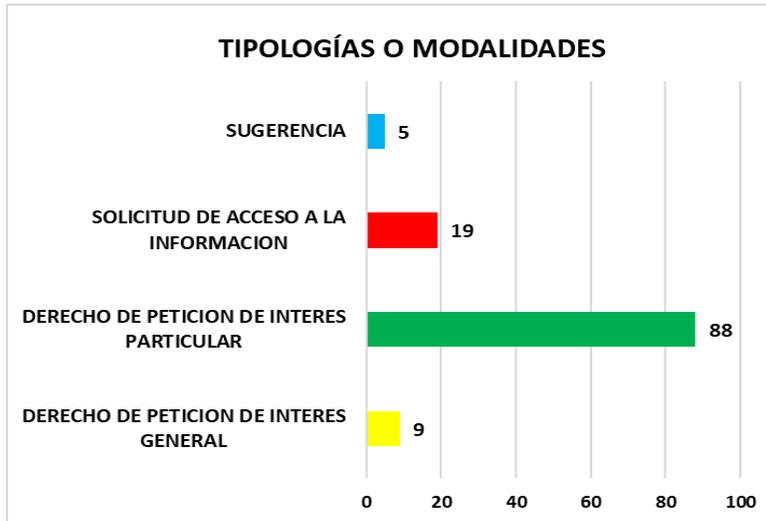
Finalmente, es importante mencionar que a la fecha el total de peticiones registradas y recibidas (121) en el mes de enero se encuentran gestionadas en el sistema Bogotá te escucha, es decir, cerradas con respuesta definitiva.

## 2. CANALES DE INTERACCIÓN



**Análisis.** Durante el mes de medición, el mayor número de PQRS fue registrado a través del canal escrito, es decir, con radicación en la ventanilla única dispuesta por la EMB, con una frecuencia del 69,4%; seguido del canal web con una frecuencia del 24%.

### 3. TIPOLOGÍAS O MODALIDADES



**Análisis.** Tal y como se puede observar en la gráfica, el tipo de solicitud más frecuente interpuesto por los ciudadanos fue el “derecho de petición de interés particular” con una frecuencia del 72,7%, seguido de la “solicitud de acceso a la información” con una frecuencia del 15,7%. Se precisa que para este mes se interpusieron en total 4 tipos de solicitudes por parte de los ciudadanos.

### 4. TIEMPO PROMEDIO DE RESPUESTA POR TIPOLOGÍA Y DEPENDENCIA

Dependencia	Derecho de petición de interés general	Derecho de petición de interés particular	Solicitud de información
<b>Términos Legales</b>	<b>15</b>	<b>15</b>	<b>10</b>
Comunicaciones	13	10	7
<b>Diferencia de los términos Legales</b>	<b>2</b>	<b>5</b>	<b>3</b>

**Análisis.** En términos generales la entidad cuenta con una gestión de respuesta oportuna para el cierre de peticiones de acuerdo con los tiempos estipulados por la Ley 1755 de 2015.

## 5. TOTAL DE PETICIONES TRASLADADAS POR NO COMPETENCIA

Entidad	Total
Secretaría de Movilidad	3
UAESP	1
<b>Total traslados por no competencia</b>	<b>4</b>

**Análisis.** En el periodo informado, se realizó el traslado por competencia de 4 peticiones a entidades distritales, lo que representa el 3,3% del total de las solicitudes recibidas y radicadas en el Sistema Distrital de Quejas y Soluciones - Bogotá Te Escucha, dicho traslado se realizó a Secretaría de Movilidad (3) y UAESP (1).

## 6. CONCLUSIONES

- De acuerdo a lo expuesto, se concluye de acuerdo a los datos consignados en el presente documento, que el mes de enero tuvo un crecimiento representativo del 75% en el registro de las peticiones, con relación al mes anterior, sin embargo, se evidencia que el mayor número de solicitudes presentadas por la ciudadanía continúan estando relacionadas con el proceso de adquisición predial (avalúos comerciales, ofertas de compra, reconocimiento de indemnizaciones, entre otros) que se ha adelantado para los predios afectados con la construcción del proyecto de la Primera Línea del Metro de Bogotá - PLMB. De igual manera se continúa presentando un importante interés de la ciudadanía respecto de la generación de empleo que se dará principalmente alrededor de la construcción y operación de la PLMB y a su vez inquietudes generales con relación al inicio de las obras.
- Finalmente, es importante indicar que a pesar de los inconvenientes técnicos presentados en la plataforma tecnológica del Sistema Distrital para la Gestión de Peticiones Ciudadanas – Bogotá te escucha, la empresa Metro de Bogotá cuenta con un control manual que permite dar soporte a aquellos casos que no pudieron ser registrados debidamente en el sistema, pero que fueron gestionados con respuesta definitiva al ciudadano.

Gerencia de Comunicaciones y Ciudadanía  
 Empresa Metro de Bogotá S.A.

Proyectó: Diana García, Contratista Gerencia de Comunicaciones y Ciudadanía  
 Revisó: Diego Pedraza, Profesional Gerencia de Comunicaciones y Ciudadanía