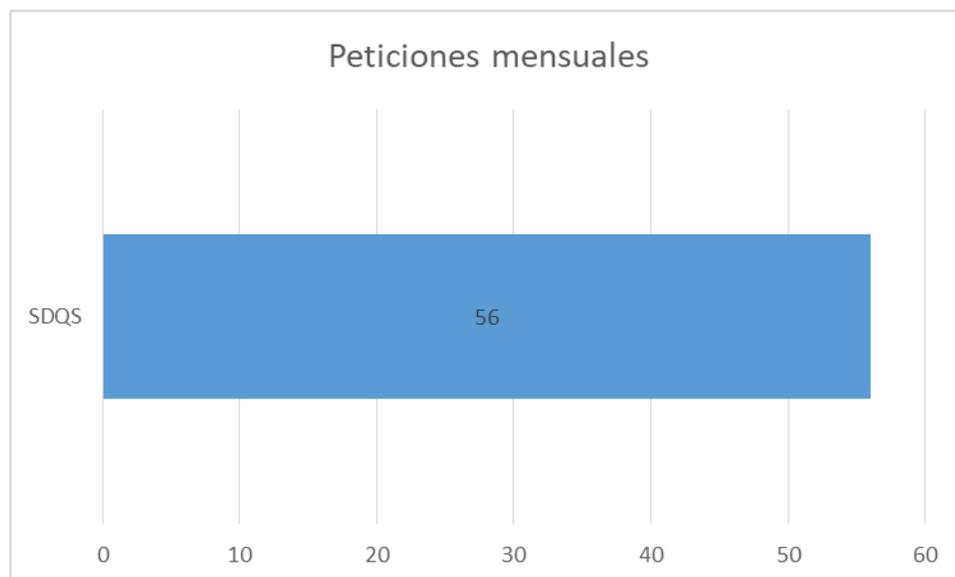




1 TOTAL PETICIONES MENSUALES RECIBIDAS POR ENTIDAD

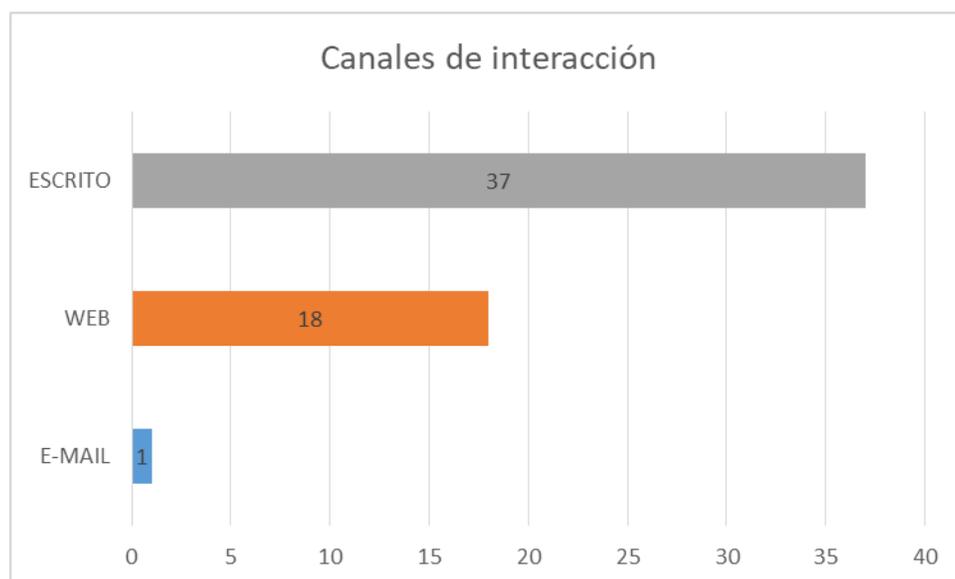


Total Requerimientos 56

1.1 Análisis

A la fecha todos los PQRS recibidos por la entidad, están siendo subidos y gestionados a través del sistema SDQS dando cumplimiento al Decreto Distrital 371 de 2010.

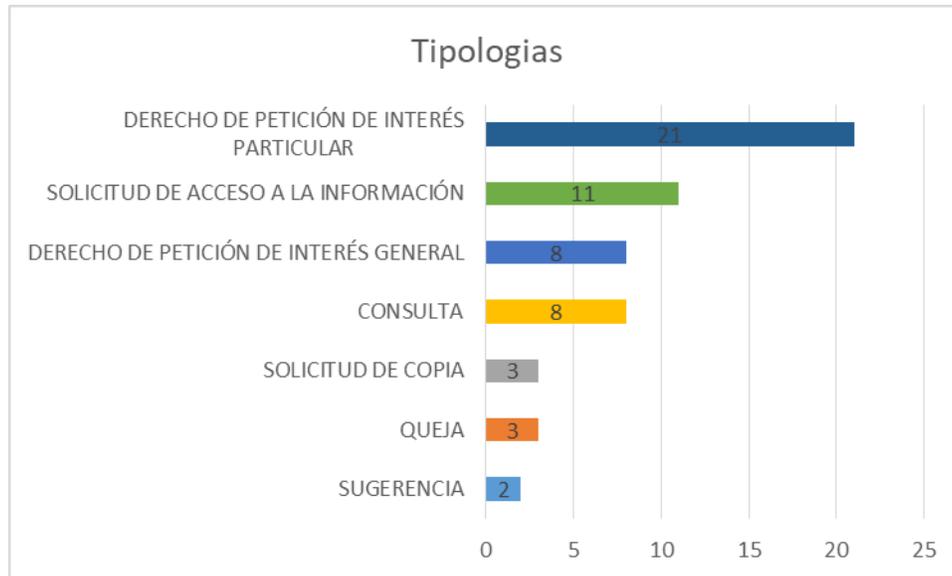
2 CANALES DE INTERACCIÓN



2.1 Análisis

En el mes de Enero el medio más utilizado en la gestión de PQRS fue el canal escrito con una frecuencia del 66% seguido del canal Web con una frecuencia del 32% aproximadamente.

3 TIPOLOGÍAS O MODALIDADES



3.1 Análisis

El tipo de petición más frecuente interpuesto por los diferentes tipos de peticionarios fue el “Derecho de petición de interés particular” con un 38%, seguido de la “Solicitud de acceso a la información” con un 20% aprox.

4 SUBTEMAS MAS REITERADOS

Subtema	Total	%
ASUNTOS ADMINISTRATIVOS	15	27%
PROPUESTAS	12	21%
AFECTACIÓN PREDIAL	9	16%
ESTRUCTURACIÓN TÉCNICA	7	13%
ACTOS ADMINISTRATIVOS	4	7%
Total 5 Subtemas	47	84%
Otros Subtemas	9	16%
Total General	56	100%

	REPORTES O INFORMES	 ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ D.C. MOVILIDAD Metro de Bogotá S.A.
	INFORME MENSUAL ENERO PQRS 2018	
	CODIGO:GCC-IN-0001-2018 VERSION:0	

4.1 Análisis

En el mes de Enero, los subtemas más utilizados por los peticionarios en la gestión de PQRS son los “Asuntos administrativos” el cual lidera el listado con un 27%; seguido por las “Propuestas” con el 21%.

5 TOTAL PETICIONES TRASLADADAS POR NO COMPETENCIA

Entidad	Total	%
IDU - INSTITUTO DE DESARROLLO URBANO	1	25%
SECRETARIA MOVILIDAD	2	50%
TRANSMILENIO	1	25%
Total traslados por no competencia	4	100%

5.1 Análisis

En el periodo informado (mes de Enero) solo se realizó el traslado por No Competencia de 4 solicitudes, lo que representa el 7% del total de requerimientos. Cabe mencionar que los datos fueron tomados desde el ítem “Solucionado por Traslado”.

6 SUBTEMAS VEEDURIAS CIUDADANAS

87102018
TRASLADO SECRETARIA DE MOVILIDAD - SDM-193775-2017

6.1 Análisis

Para este periodo se recibió una solicitud la cual fue trasladada por competencia a la Secretaría de Movilidad.

7 PETICIONES CERRADAS DEL PERIODO

Dependencia	Total Requerimientos Recibidos del periodo actual	Total Requerimientos Cerrados periodo actual	%
Comunicaciones	56	54	96%

7.1 Análisis

A la fecha la gestión de respuesta a los requerimientos evidencia una oportuna atención por parte de la entidad, con una gestión de cierre por respuesta definitiva del 96% del total de peticiones registradas.

7.2 PETICIONES CERRADAS PERIODO ANTERIOR

Dependencia	Total Requerimientos Recibidos del periodo anterior	Total Requerimientos Cerrados periodo anterior	%
Comunicaciones	14	14	100%

7.2.1 Análisis

Se realizó la gestión de cierre total al 100% de las peticiones pendientes de periodos anteriores.

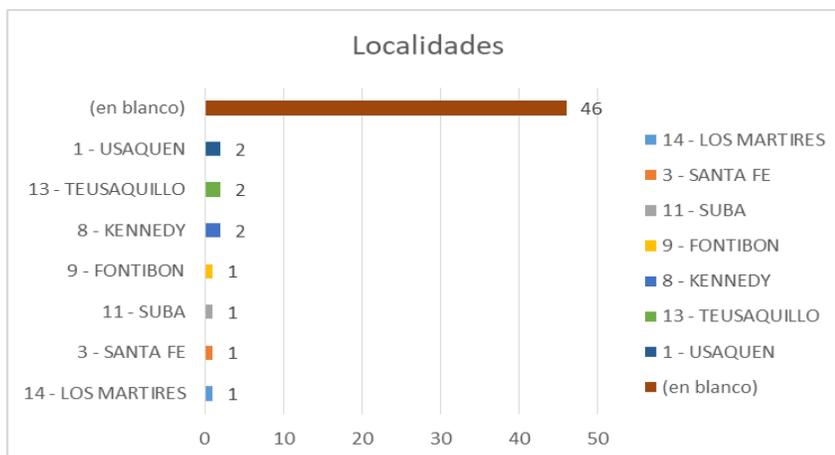
8 TIEMPO PROMEDIO DE RESPUESTA POR TIPOLOGÍA Y DEPENDENCIA

DEPENDENCIA	SOLICITUD DE COPIA	DERECHO DE PETICIÓN DE INTERÉS PARTICULAR	SOLICITUD DE INFORMACIÓN	DERECHO DE PETICIÓN DE INTERÉS GENERAL	SUGERENCIA	QUEJA
Terminos Legales	10	15	10	15	15	15
Comunicaciones	7	9	7	7	7	2
Diferencia de los términos Legales	3	6	3	8	8	13

8.1 Análisis

En términos generales la entidad cuenta con una gestión de respuesta oportuna para cierre de peticiones con un cumplimiento del 100% de los tiempos estipulados por la Ley 1755 y un promedio de 7 días de diferencia de los términos legales.

9 PARTICIPACIÓN POR LOCALIDAD DE LOS REQUERIMIENTOS REGISTRADOS DURANTE EL PERÍODO

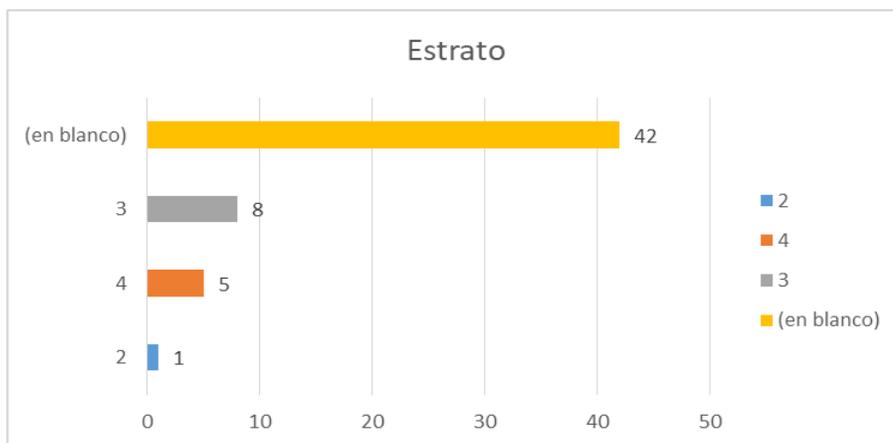


9.1 Análisis

Se evidencia que en el 82% de las solicitudes el peticionario no tienen conocimiento de la localidad en la que se encuentra ubicado o se encuentra localizado el predio de su consulta.

10 PARTICIPACIÓN POR ESTRATO Y TIPO DE REQUIRENTE

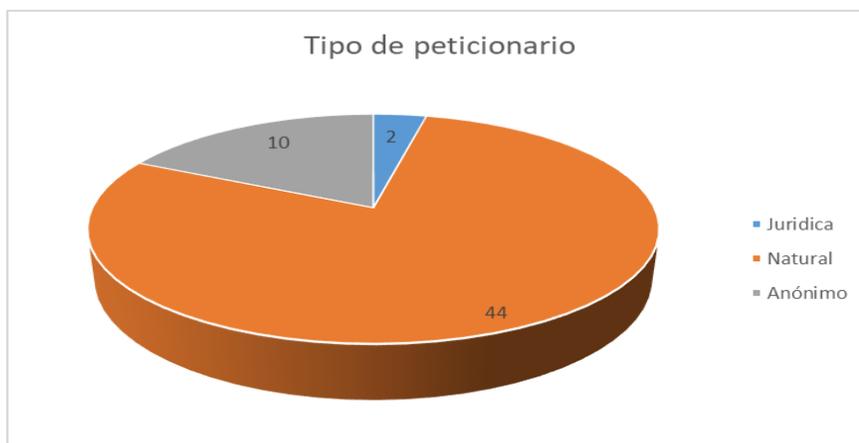
a) Participación por Estrato



10.1 Análisis

Dado que en el sistema la opción de “Estrato” en el registro del ciudadano o registro de los Hechos es un campo No Obligatorio, no permite determinar la estratificación por localidades de los peticionarios, se sugiere realizar un ajuste dentro del sistema SDQS. No obstante, dentro de los registros identificados se puede evidenciar una mayor participación ciudadana en el estrato 3 con un 14%.

b) Participación por Tipo de Peticionario



	REPORTES O INFORMES	 ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ D.C. MOVILIDAD Metro de Bogotá S.A.
	INFORME MENSUAL ENERO PQRS 2018	
	CODIGO:GCC-IN-0001-2018 VERSION:0	

10.2 Análisis

Teniendo en cuenta la proyección del impacto social del proyecto del Metro y la gestión con la comunidad desarrollada por la empresa Metro de Bogotá S.A., los ciudadanos identificados como personas naturales cuentan con una participación del 79% del total registrado, lo cual evidencia un alto interés de la ciudadanía en general por conocer el proyecto desde diferentes perspectivas y su impacto.

11 TIPO DE REQUIRIENTE

	Solicitudes	%
Identificados	46	82%
Anónimo	10	18%
Total	56	100%

11.1 Análisis

Se evidencia la participación ciudadana con un 82% debidamente identificada dentro del sistema. Para este periodo se registró un incremento de las solicitudes anónimas, pasando de 1 en el mes anterior (Diciembre) a 10 en el mes de Enero.

12 CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

- Se puede evidenciar un incremento significativo cercano al 87% en el número de solicitudes respecto del mes inmediatamente anterior.
- Durante este período Metro de Bogotá S.A. a través de su dependencia de Comunicaciones, ha realizado una excelente gestión de respuesta, logrando atender el 100% de las solicitudes presentadas a la fecha.

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

Preparó: Diego Andrés Pedraza, Gerencia de Comunicaciones

Revisó: Sandra Gracia, Gerencia de Comunicaciones