

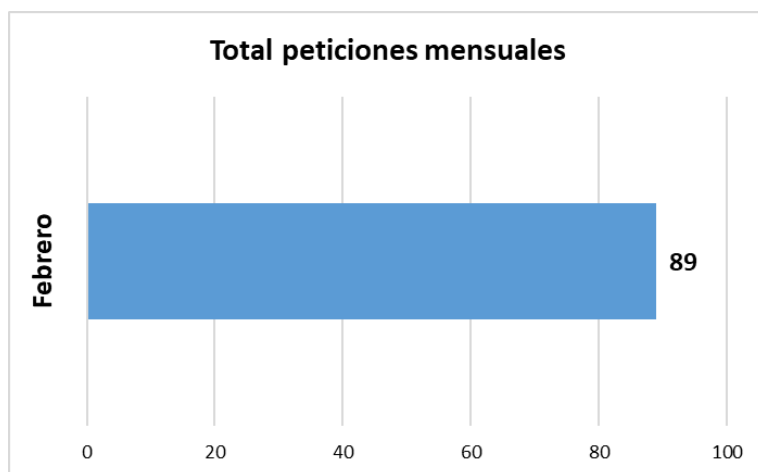
**INFORME MENSUAL PQRS FEBRERO 2020  
(EMPRESA METRO DE BOGOTÁ)**

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.

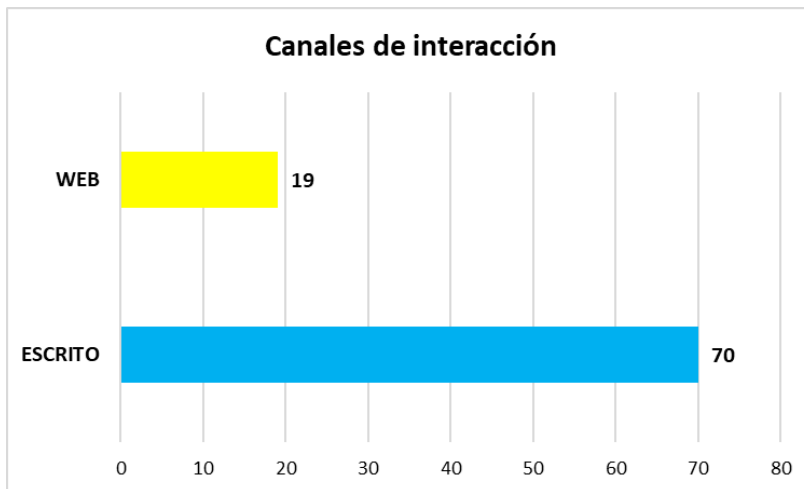
**1. TOTAL DE PETICIONES MENSUALES RECIBIDAS POR LA ENTIDAD**



**Análisis.** En el mes de febrero, la empresa Metro de Bogotá registró en el Sistema Distrital de Quejas y Soluciones – Bogotá te escucha, 70 peticiones recibidas mediante el canal escrito; sin embargo, adicionalmente se recibieron a través del sistema 19 solicitudes, para un **total de 89 peticiones ciudadanas**, lo que representa una disminución del 26% con relación al número total de peticiones recibidas en el mes anterior (121). Es del caso precisar que el mayor número de solicitudes presentadas por la ciudadanía se encuentran relacionadas con el proceso de adquisición predial (avalúos comerciales, ofertas de compra, reconocimiento de indemnizaciones, solicitudes de prórroga para la entrega de inmuebles, entre otros), así mismo, se destaca un importante interés de la ciudadanía respecto de las generalidades del trazado de la Primera Línea del Metro de Bogotá e inquietudes con relación a la fecha de inicio de las obras de la PLMB.

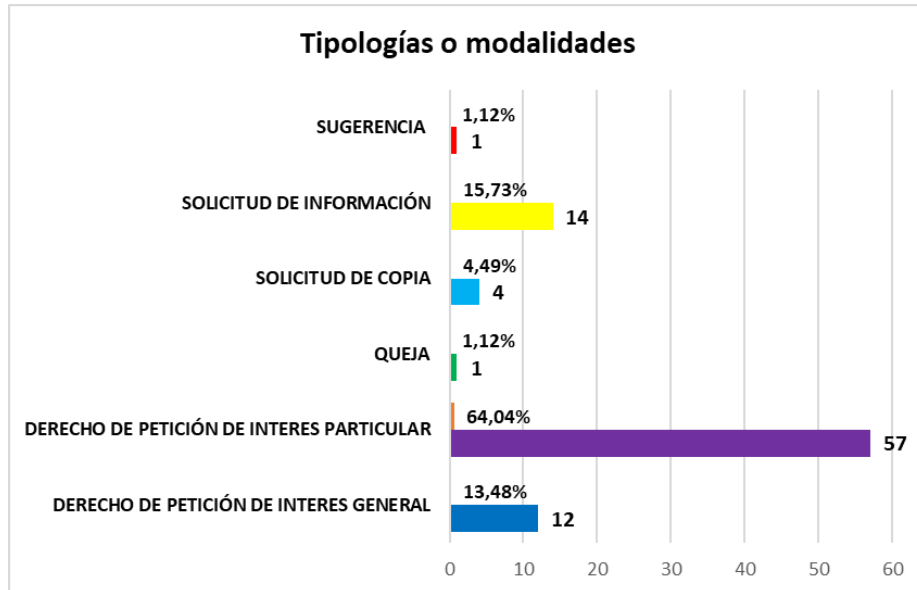
Finalmente, es del caso precisar que a la fecha el total de peticiones registradas y recibidas (89) en el mes de febrero se encuentran debidamente gestionadas con respuesta definitiva al ciudadano.

## 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 79%; seguido del canal web con una frecuencia del 21%.

### 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 64,04%, seguido de la “solicitud de acceso a la información” con una frecuencia del 15,73% y “derecho de petición de interés general” con una frecuencia del 13,48%. Se precisa que para este mes se interpusieron en total 6 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

**Análisis.** En el periodo informado, no se realizaron traslados por competencia a ninguna entidad del Distrito.

## 6. CONCLUSIONES

- De acuerdo con lo anteriormente expuesto, se concluye que el mes de febrero se tuvo una disminución del 26% en el registro de las peticiones con relación al mes anterior, sin embargo, es del caso precisar que el mayor número de solicitudes presentadas por la ciudadanía continúan estando relacionadas con el proceso de adquisición predial.
- 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 brindar un seguimiento a los requerimientos ciudadanos, sin embargo es de precisar que todas las solicitudes fueron debidamente registradas y gestionadas a través del sistema Bogotá te escucha.

### Gerencia de Comunicaciones y Ciudadanía Empresa Metro de Bogotá

Proyectado: Diana García, Contratista Gerencia de Comunicaciones y Ciudadanía  
Revisado: Diego Pedraza, Profesional Gerencia de Comunicaciones y Ciudadanía