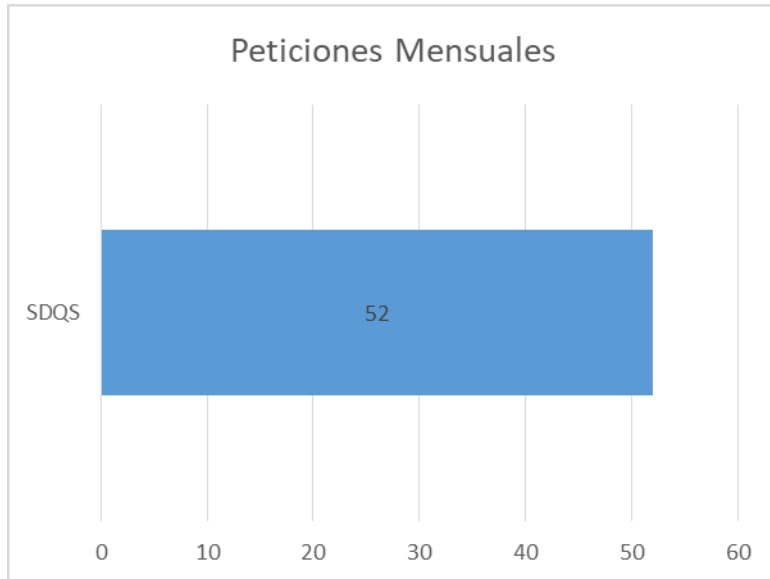


## 1 TOTAL PETICIONES MENSUALES RECIBIDAS POR ENTIDAD

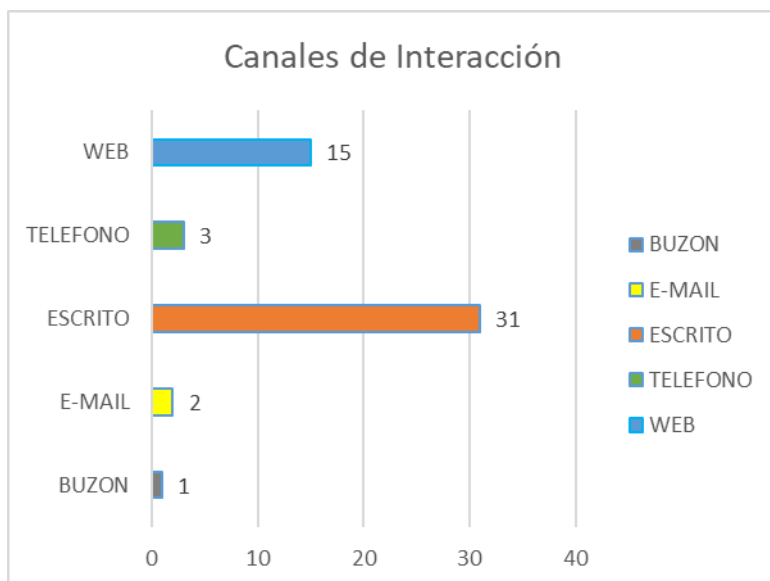


Total Requerimientos 52

### 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.

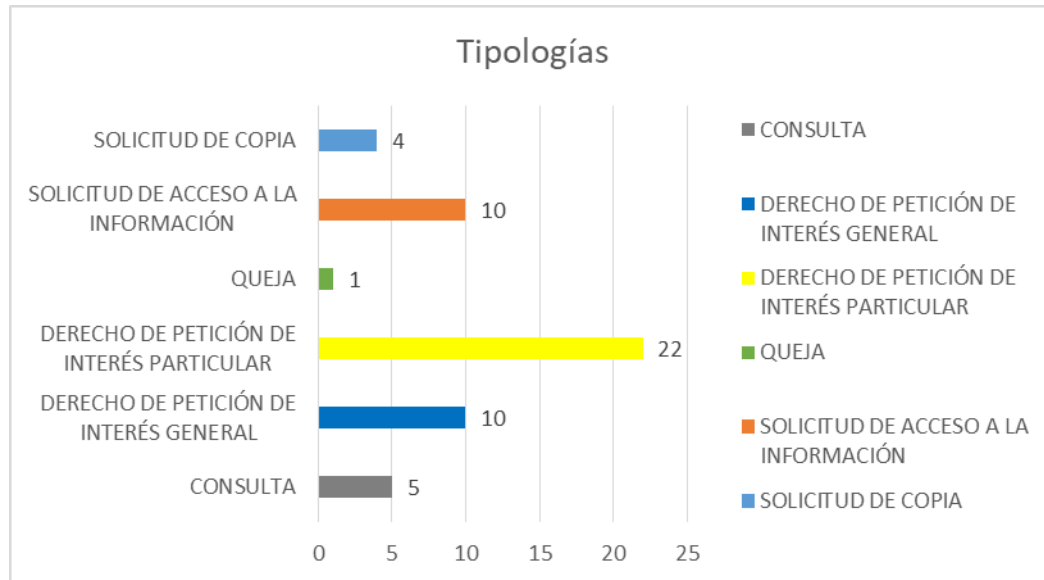
## 2 CANALES DE INTERACCIÓN



## 2.1 Análisis

En el mes de Febrero el medio más utilizado en la gestión de PQRS fue el canal escrito con una frecuencia del 60% seguido del canal Web con una frecuencia del 29% 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 42%, seguido de la “Solicitud de acceso a la información” y el “Derecho de petición de interés general” ambos con un 19% aprox.

## 4 SUBTEMAS MAS REITERADOS

Subtema	Total	%
ASUNTOS ADMINISTRATIVOS	16	31%
AFECTACIÓN PREDIAL	8	15%
CONCEPTOS TÉCNICOS	7	13%
PROPUESTAS	6	12%
ESTRUCTURACIÓN TÉCNICA	4	8%
<b>Total 5 Subtemas</b>	<b>41</b>	<b>79%</b>
Otros Subtemas	11	21%
<b>Total General</b>	<b>52</b>	<b>100%</b>

	REPORTES O INFORMES	 ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ D.C. MOVILIDAD Metro de Bogotá S.A.
	<b>INFORME MENSUAL FEBRERO PQRS 2018</b>	
	CODIGO:GCC-IN-0002-2018 VERSION:0	

#### 4.1 Análisis

En el mes de Febrero, los subtemas más utilizados por los peticionarios en la gestión de PQRS son los “Asuntos administrativos” el cual lidera el listado con un 31%; seguido por la “Afectación predial” con el 15%.

### 5 TOTAL PETICIONES TRASLADADAS POR NO COMPETENCIA

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

#### 5.1 Análisis

En el periodo informado (mes de Febrero) solo se realizó el traslado por No Competencia de 4 solicitudes, lo que representa el 13% del total de requerimientos. Cabe mencionar que los datos fueron tomados desde el ítem “Solucionado por Traslado”.

### 6 SUBTEMAS VEEDURIAS CIUDADANAS



Radicado/Asunto	
<b>381262018</b>	
DERECHO DE PETICIÓN SOLICITUD DE INFORMACIÓN GESTIÓN CONTRACTUAL	<b>1</b>
<b>447582018</b>	
SOLICITUD DE INFORMACIÓN	<b>1</b>
<b>Total general</b>	<b>2</b>

#### 6.1 Análisis

Para este periodo se recibieron dos solicitudes los cuales fueron trasladados 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	52	29	56%

	REPORTES O INFORMES	 ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ D.C. MOVILIDAD Metro de Bogotá S.A.
	<b>INFORME MENSUAL FEBRERO PQRS 2018</b>	
	CODIGO:GCC-IN-0002-2018 VERSION:0	

## 7.1 Análisis

A la fecha, la gestión de respuesta a los requerimientos evidencia una oportunidad mediana en la atención por parte de la entidad, con una gestión de cierre por respuesta definitiva del 56% del total de peticiones registradas.

## 7.2 PETICIONES CERRADAS PERIODO ANTERIOR

Dependencia	Total Requerimientos Recibidos del periodo anterior	Total Requerimientos Cerrados periodo anterior	%
Comunicaciones	28	26	93%

### 7.2.1 Análisis

Se realizó la gestión de cierre total al 93% de las peticiones pendientes de periodos anteriores.

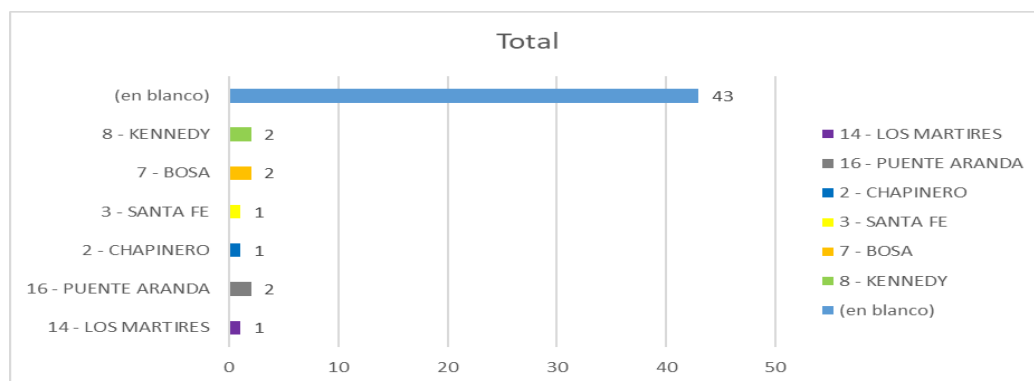
## 8 TIEMPO PROMEDIO DE RESPUESTA POR TIPOLOGÍA Y DEPENDENCIA

DEPENDENCIA	SOLICITUD DE COPIA	DERECHO DE PETICIÓN DE INTERÉS PARTICULAR	SOLICITUD DE INFORMACIÓN	DERECHO DE PETICIÓN DE INTERÉS GENERAL
<b>Términos Legales</b>	<b>10</b>	<b>15</b>	<b>10</b>	<b>15</b>
Comunicaciones	1	14	7	5
<b>Diferencia de los términos Legales</b>	<b>9</b>	<b>1</b>	<b>3</b>	<b>10</b>

## 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 6 días de diferencia de los términos legales.

## 9 PARTICIPACIÓN POR LOCALIDAD DE LOS REQUERIMIENTOS REGISTRADOS DURANTE EL PERÍODO

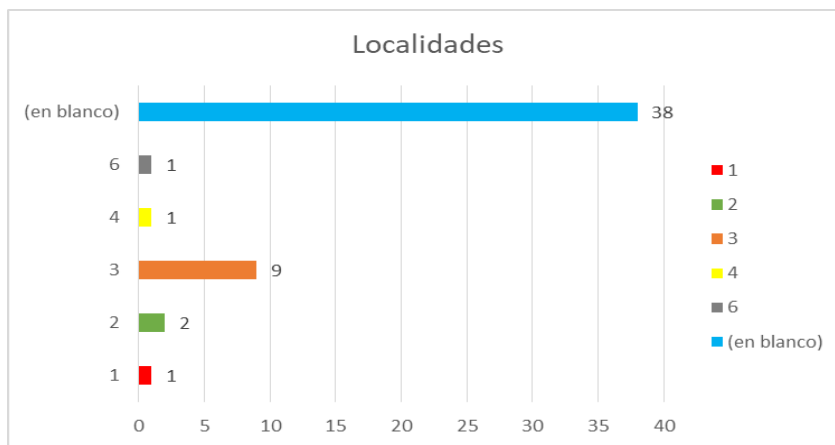


### 9.1 Análisis

Se evidencia que en el 83% 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

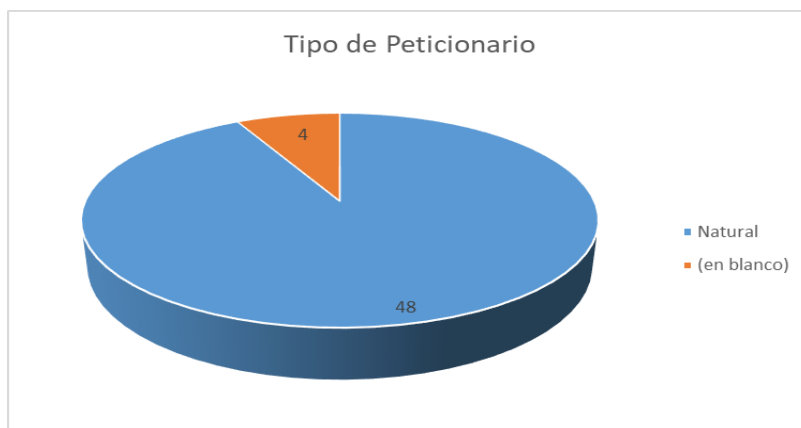
### a) Participación por Estrato





### 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 17%.

### b) Participación por Tipo de Peticionario



	REPORTES O INFORMES	 ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ D.C. MOVILIDAD Metro de Bogotá S.A.
	<b>INFORME MENSUAL FEBRERO PQRS 2018</b>	
	CODIGO:GCC-IN-0002-2018 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 92% 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	48	92%
Anónimo	4	8%
<b>Total</b>	<b>52</b>	<b>100%</b>

### 11.1 Análisis

Se evidencia la participación ciudadana con un 92% debidamente identificada dentro del sistema. Para este periodo se registró una disminución de las solicitudes anónimas, pasando de 10 en el mes anterior (Enero) a 4 en el mes de Febrero.

## 12 CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

- Se puede evidenciar el número de solicitudes respecto del mes inmediatamente anterior se mantuvo estable.
- Para el próximo período (mes de marzo) se evidencia una importante oportunidad de mejora para el cierre de las peticiones pendientes del mes, del cual solo se cerraron el 56% de las solicitudes.

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

Preparó: Diego Andrés Pedraza, Gerencia de Comunicaciones y Ciudadanía

Revisó: Sandra Gracia, Gerencia de Comunicaciones y Ciudadanía