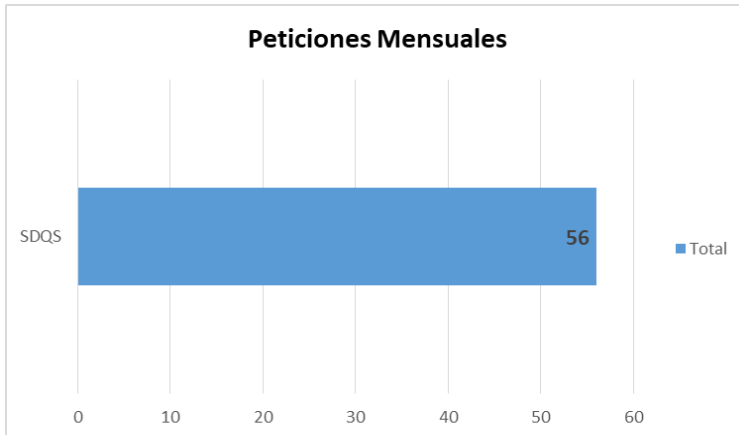


## 1. TOTAL PETICIONES MENSUALES RECIBIDAS POR ENTIDAD

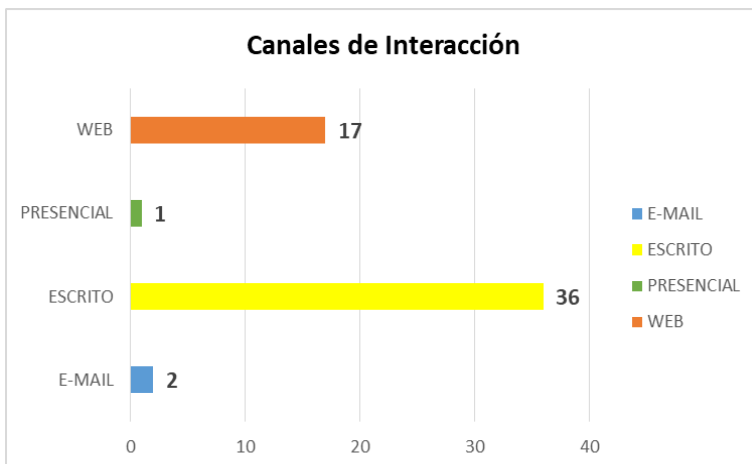


Total Requerimientos 56

### 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. Frente al mes inmediatamente anterior hubo un crecimiento del 8% en el volumen de peticiones recibidas.

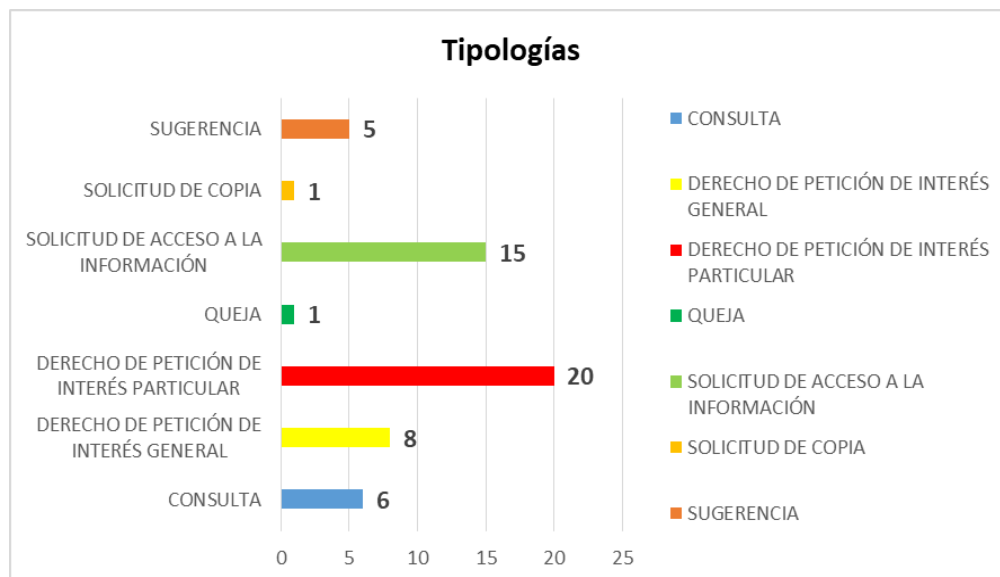
## 2. CANALES DE INTERACCIÓN



### Análisis

En el mes de Marzo el medio más utilizado en la gestión de PQRS fue el canal escrito con una frecuencia del 64% seguido del canal Web con una frecuencia del 30% aproximadamente.

### 3. TIPOLOGÍAS O MODALIDADES



#### Análisis



El tipo de solicitud más frecuente interpuesto por los diferentes tipos de peticionarios fue el “Derecho de petición de interés particular” con un 36%, seguido de la “Solicitud de acceso a la información” con un 27% y el “Derecho de petición de interés general” con un 14% aprox.

### 4. SUBTEMAS MAS REITERADOS

Subtema	Total	%
ASUNTOS ADMINISTRATIVOS	18	32%
AFECTACIÓN PREDIAL	17	30%
ESTRUCTURACIÓN TÉCNICA	5	9%
TRASLADO POR NO COMPETENCIA	5	9%
PROPUESTAS	4	7%
<b>Total 5 Subtemas</b>	<b>49</b>	<b>88%</b>
Otros Subtemas	7	13%
<b>Total General</b>	<b>56</b>	<b>100%</b>

#### Análisis

En el mes de Marzo, los subtemas más tratados por los peticionarios en la gestión de PQRS fueron los “Asuntos administrativos” el cual lidera el listado con un 32%; seguido por la “Afectación predial” con el 17%.

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

## 5. TOTAL PETICIONES TRASLADADAS POR NO COMPETENCIA

Entidad	Total	%
SECRETARIA MOVILIDAD	2	40%
(en blanco)	3	60%
<b>Total traslados por no competencia</b>	<b>5</b>	<b>100%</b>

### Análisis

En el periodo informado (mes de Marzo) solo se realizó el traslado por No Competencia de 5 solicitudes, lo que representa el 9% del total de requerimientos. Cabe mencionar que los datos fueron tomados desde el ítem "Solucionado por Traslado".

## 6. SUBTEMAS VEEDURIAS CIUDADANAS

### Análisis

Para este periodo NO se recibieron solicitudes de Veedurías Ciudadanas.

## 7. PETICIONES CERRADAS

### 7.1 DEL PERIODO ACTUAL

Dependencia	Total Requerimientos Recibidos del periodo actual	Total Requerimientos Cerrados periodo actual	%
Comunicaciones	56	23	41%

### Análisis

A la fecha, se evidencia una gestión de cierre de las solicitudes recibidas del 41% frente a las peticiones registradas en el período (56). Sin embargo es importante mencionar que aquellas que no se cerraron en el mes se encuentran dentro de los tiempos de respuesta establecidos por Ley, es decir que no presentan incumplimientos.

### 7.2 DEL PERIODO ANTERIOR

Dependencia	Total Requerimientos Pendientes de Periodos Anteriores	Requerimientos Cerrados de Periodos Anteriores	%
Comunicaciones	25	24	96%

### Análisis

Se realizó la gestión de cierre total al 96% de las peticiones pendientes de periodos anteriores.

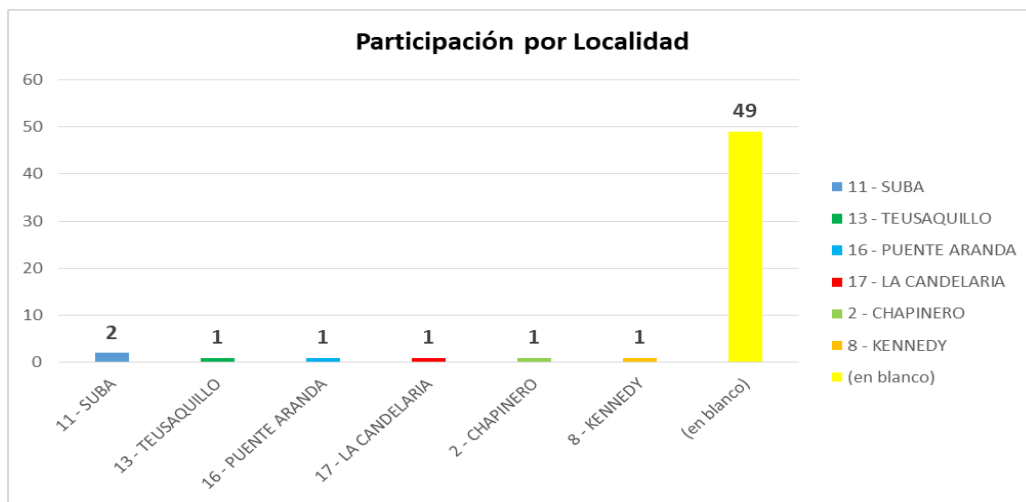
## 8. TIEMPO PROMEDIO DE RESPUESTA POR TIPOLOGÍA Y DEPENDENCIA

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	3	13	7	8
<b>Diferencia de los términos Legales</b>	<b>7</b>	<b>2</b>	<b>3</b>	<b>7</b>

### Análisis

En términos generales la entidad cuenta con una gestión de respuesta oportuna para el cierre de peticiones con un cumplimiento del 100% de los tiempos estipulados por la Ley 1755 y un promedio de respuesta a los 5 días hábiles de los términos legales.

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

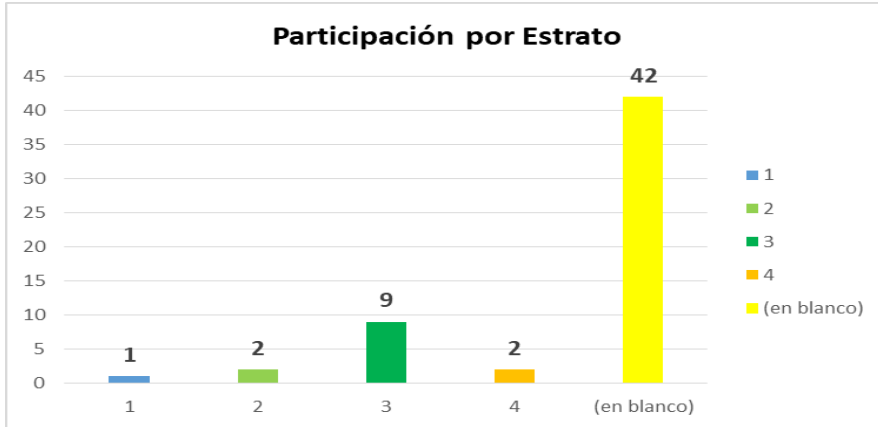


### Análisis

Se evidencia que en el 88% 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 o por el hecho de no ser un campo obligatorio no diligencian la información en el registro.

## 10. PARTICIPACIÓN POR ESTRATO Y TIPO DE REQUIRENTE

### 10.1 PARTICIPACIÓN POR ESTRATO



### Análisis



Dado que en el sistema el campo de diligenciamiento del “Estrato” no es un campo Obligatorio, no facilita el cálculo de la estratificación 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 16%.

### 10.2 PARTICIPACIÓN POR TIPO DE PETICIONARIO



### Análisis

Teniendo en cuenta la proyección del impacto social del proyecto de la Primera Línea del Metro de Bogotá 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 89% del total registrado, lo cual evidencia un alto interés de la ciudadanía en general por conocer el proyecto desde diferentes perspectivas y su impacto.

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

## 11. TIPO DE REQUIRIENTE

Nombre de Peticionario	N	%
Anónimo	6	11%
Identificado	50	89%
<b>TOTAL</b>	<b>56</b>	<b>100%</b>

### Análisis

Se observa para el período de medición, una participación ciudadana del 89% debidamente identificada dentro del sistema. Para este periodo se registró un pequeño aumento de las solicitudes anónimas, pasando de 4 en el mes anterior (Febrero) a 6 en el mes de Marzo.

## 12. CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

- Se puede evidenciar que el número de solicitudes recibidas respecto del mes inmediatamente anterior se mantuvo estable.
- Para el próximo período (mes de abril) se evidencia una importante oportunidad de mejora para el cierre de las peticiones pendientes del mes, del cual solo se cerraron el 41% 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