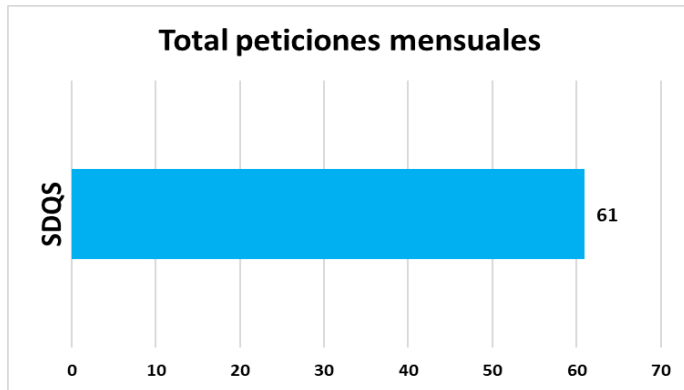
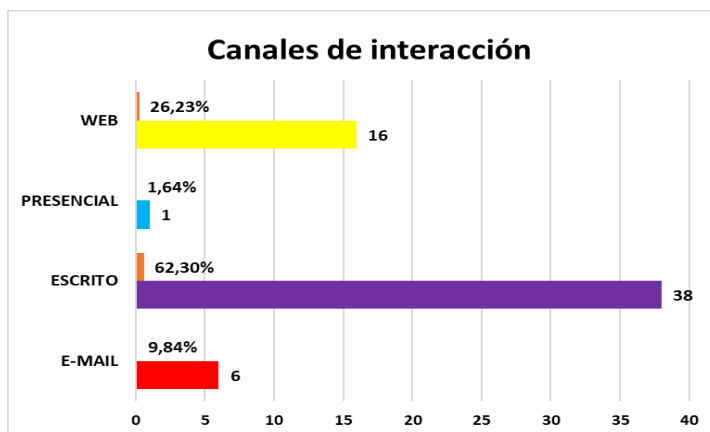


## 1. TOTAL DE PETICIONES MENSUALES RECIBIDAS POR ENTIDAD



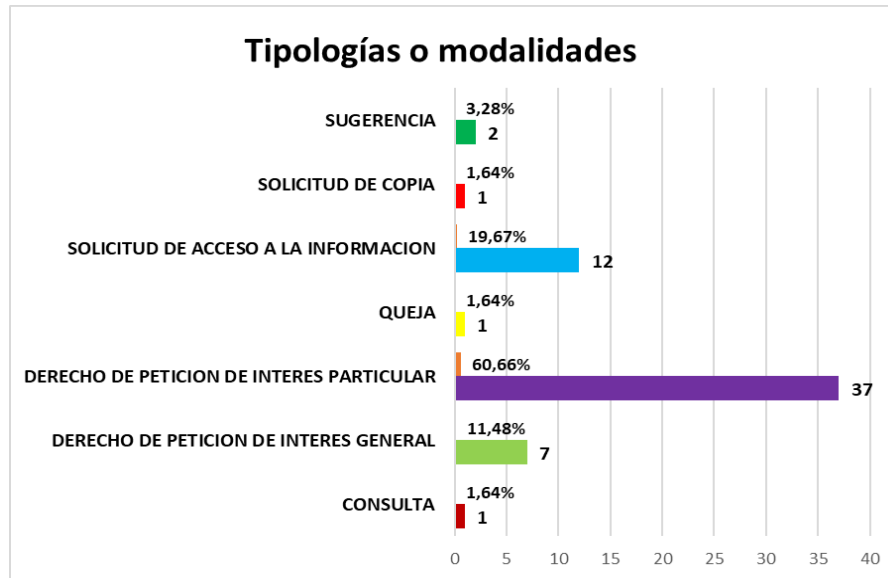
**Resultado.** Para el mes de noviembre, se registraron 45 peticiones ciudadanas en el Sistema Distrital de Quejas y Soluciones – Bogotá Te Escucha, sin embargo, es importante indicar que la Empresa Metro de Bogotá (EMB) recibió por traslado de otras entidades 16 solicitudes, esto para un total de **61 peticiones ciudadanas**, lo que representa una disminución del 28% con relación al número total de peticiones recibidas en el mes anterior (85). Es importante indicar que el mayor número de solicitudes continúan estando relacionadas con el proceso de adquisición predial, avalúo comercial, ofertas de compra, pago de indemnizaciones, reconocimiento de daño emergente y lucro cesante, así como inquietudes sobre la afectación de los predios que serán intervenidos con la construcción de la PLMB. De igual manera se continúan presentando inquietudes en general sobre el proyecto de la PLMB y a raíz de la firma del contrato de Concesión ha habido un importante interés de la ciudadanía respecto de las ofertas laborales del proyecto.

## 2. CANALES DE INTERACCIÓN



**Resultado.** Durante el mes de medición, se registró el mayor número de PQRS a través del canal escrito, es decir, con radicación en la ventanilla única dispuesta por la EMB, con una frecuencia del 62,30%; seguido del canal web con una frecuencia del 26,23% y el canal e-mail con una frecuencia de uso del 9,84%.

### 3. TIPOLOGÍAS O MODALIDADES



**Resultado.** El tipo de solicitud más frecuente interpuesto por los ciudadanos fue el “derecho de petición de interés particular” con una frecuencia del 60,66%, seguido de la “solicitud de acceso a la información” con una frecuencia del 19,67%. Es del caso indicar que, para este mes, se interpusieron en total 7 tipos de solicitudes por parte de la ciudadanía.



### 4. SUBTEMAS MAS REITERADOS

Subtema	Total	%
Afectación por ejecución de obra	29	47,54%
Estructuración técnica	14	22,95%
<b>Total 2 Subtemas</b>	<b>43</b>	<b>70,49%</b>
Otros Subtemas	18	29,51%
<b>Total General</b>	<b>61</b>	<b>100,00%</b>

**Resultado.** En el mes de noviembre, se pudo evidenciar que el volumen de solicitudes recibidas estuvo concentrado mayoritariamente en 2 subtemas, con una participación del 70,49% del total de las solicitudes recibidas; éstas PQRS estuvieron enfocadas en la “afectación por ejecución de obra” con una frecuencia del 47,54%, seguido de “estructuración técnica” con un 22,95%.

### 5. TOTAL DE PETICIONES TRASLADADAS POR NO COMPETENCIA

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

	REPORTES O INFORMES	 ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ D.C. MOVILIDAD Metro de Bogotá S.A.
	<b>INFORME MENSUAL PQRS NOVIEMBRE 2019</b>	
	CODIGO: GCC-IN-0002-2018 VERSION: 0	

## 6. SUBTEMAS VEEDURÍAS CIUDADANAS

**Resultado.** 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	61	33	<b>54%</b>

**Resultado.** Al cierre del mes de medición, se pudo evidenciar una gestión total de cierre del 54% de las solicitudes recibidas frente al total de peticiones registradas en el período (61).

### 7.2 DEL PERIODO ANTERIOR

Dependencia	Total Requerimientos Pendientes de Períodos Anteriores	Requerimientos Cerrados de Períodos Anteriores	%
Comunicaciones	44	44	<b>100%</b>

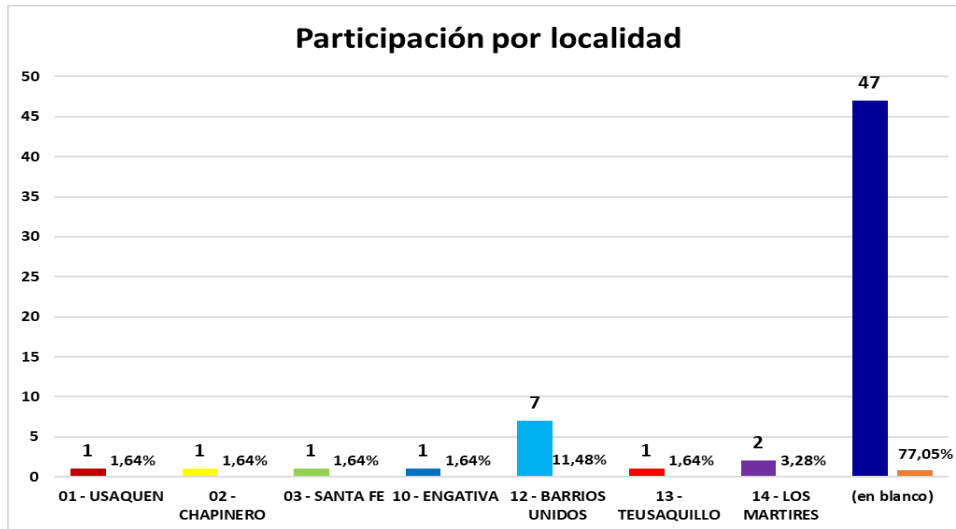
**Resultado.** Se realizó una gestión de cierre del 100% de las peticiones pendientes de gestión al finalizar el mes anterior (octubre).

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

Dependencia	Derecho De Petición De Interés General	Derecho De Petición De Interés Particular	Sugerencia	Solicitud De Información
<b>Términos Legales</b>	<b>15</b>	<b>15</b>	<b>15</b>	<b>10</b>
Comunicaciones	8	12	14	7
<b>Diferencia de los términos Legales</b>	<b>7</b>	<b>3</b>	<b>1</b>	<b>3</b>

**Resultado.** 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 de 2015.

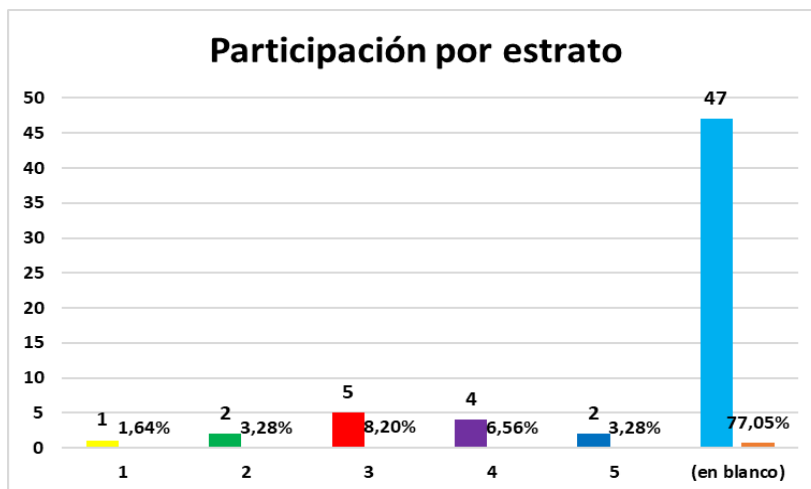
## 9. PARTICIPACIÓN POR LOCALIDAD DE LOS REQUERIMIENTOS REGISTRADOS DURANTE EL PERÍODO



**Resultado.** De las peticiones en las que el ciudadano informó la localidad se puede evidenciar que la localidad con mayor número de solicitudes presentadas fue la de Barrios Unidos con un total de 7 peticiones, lo que representa una frecuencia del 11,48%.

## 10. PARTICIPACIÓN POR ESTRATO Y TIPO DE REQUERENTE

### 10.1 PARTICIPACIÓN POR ESTRATO



**Resultado.** Por ser un campo de diligenciamiento no obligatorio, en el 77,05% de los casos no se registró esta información en el sistema, sin embargo, es posible evidenciar que el 14,76% de los peticionarios pertenecen al estrato 3 y 4.

## 10.2 PARTICIPACIÓN POR TIPO DE PETICIONARIO



**Resultado.** Considerando las inquietudes de los ciudadanos relacionadas con la gestión de los avalúos comerciales, adquisición predial, indemnizaciones, reconocimiento del lucro cesante y daño emergente con relación a los predios que se verán afectados por la construcción de la PLMB, los ciudadanos identificados como personas naturales y jurídicas cuentan con una participación mayoritaria del 93,44% del total de peticiones interpuestas y registradas en el sistema. De igual manera se pudo evidenciar que cuatro (4) ciudadanos no reportaron ninguna información de contacto.

## 11. TIPO DE REQUIRIENTE



Nombre de Peticionario	No.	%
Identificados	57	93,44%
Anónimo	4	6,56%
<b>TOTAL</b>	<b>61</b>	<b>100,00%</b>

### Resultado

Para el período de medición se observa una participación ciudadana, en su gran mayoría debidamente identificada dentro del sistema con un 93,44% de los casos, sin embargo, se presentaron (4) casos identificados como *Anónimos*.

## 12. CONCLUSIONES

- Durante el mes de noviembre se recibieron en total **61 peticiones por parte de la ciudadanía**, lo que representa una disminución del 28% con relación al número total de peticiones recibidas en el mes anterior. Sin embargo, es importante mencionar que aparte del registro que se realiza el sistema Bogotá

	REPORTES O INFORMES	 ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ D.C. MOVILIDAD Metro de Bogotá S.A.
	<b>INFORME MENSUAL PQRS NOVIEMBRE 2019</b>	
	CODIGO: GCC-IN-0002-2018 VERSION: 0	

Te Escucha, se tiene un control manual el cual permite dar soporte a aquellos casos que no son incorporados en el sistema ya que corresponden a peticiones que no son de la ciudadanía.

- Con base en las cifras reportadas se puede concluir que el mayor número de solicitudes presentadas por los ciudadanos continúan estando relacionadas con el proceso de adquisición predial, avalúo comercial, ofertas de compra, pago de indemnizaciones, reconocimiento de daño emergente y lucro cesante, así como inquietudes sobre la afectación de los predios que serán intervenidos con la construcción de la PLMB. De igual manera se continúan presentando inquietudes sobre generalidades del proyecto de la PLMB y a raíz de la firma del contrato de Concesión ha habido un importante interés de la ciudadanía respecto de las ofertas laborales del proyecto.

**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