



ANÁLISIS DE CIUDADANOS ENCUESTADOS PRESENCIALMENTE POR LA EMPRESA METRO DE BOGOTÁ PARA EL PERIODO DE SEPTIEMBRE A DICIEMBRE 2023

Contenido

INTRODUCCIÓN.....	2
OBJETIVO.....	3
ALCANCE	3
RESPONSABLES.....	4
ANÁLISIS DE LOS RESULTADOS	4
CONCLUSIONES	5



INTRODUCCIÓN

“¹ Conforme a lo establecido en la Ley 1474 de 2011 del Estatuto Anticorrupción, cada entidad del orden nacional, departamental y municipal debe elaborar anualmente una estrategia de lucha contra la corrupción y de atención al ciudadano, que contempla, entre otras cosas, el mapa de riesgos de corrupción en la respectiva entidad, las medidas concretas para mitigar esos riesgos, las estrategias anti trámites y los mecanismos para mejorar la atención a la ciudadanía.

El Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano forma parte de la política de transparencia, participación y servicio al ciudadano del Modelo Integrado de Planeación y Gestión, que articula el que hacer de las entidades, mediante los lineamientos de cinco políticas de desarrollo administrativo y el monitoreo y evaluación de los avances en gestión institucional y sectorial”

La Empresa Metro de Bogotá – EMB, con base en lo anterior y conforme a las recomendaciones realizadas por la Oficina de Control Interno, desarrolló el plan de mejoramiento formulado por la Gerencia de Comunicaciones, Ciudadanía y Cultura, en atención a las oportunidades de mejora identificadas en el seguimiento al Plan de Anticorrupción y Atención al Ciudadano (PAAC); dentro de las actividades planteadas se requiere realizar un análisis de las encuestas de percepción de servicio a la ciudadanía aplicadas por la EMB con el fin de identificar el nivel de satisfacción de la ciudadanía e identificar acciones de mejora en el proceso de atención brindado de manera presencial.

¹ *Plan Anticorrupción y Atención al Ciudadano, instrumento contra la corrupción – Función Pública -*
https://www.funcionpublica.gov.co/preguntas-frecuentes/-/asset_publisher/sqxafjubsrEu/content/plan-anticorrupcion-y-atencion-al-ciudadano-instrumento-contr-la-corrupcion/28585938

OBJETIVO

Medir el nivel de satisfacción de la ciudadanía en cuanto a la atención presencial brindada por la Empresa Metro de Bogotá e identificar acciones de mejora a partir de la aplicación de las encuestas de satisfacción y los demás canales de comunicación para la ciudadanía.

ALCANCE

Los datos reportados en el presente informe corresponden a las encuestas aplicadas a la ciudadanía por la Subgerencia de Gestión Predial (SUP), quienes son el área encargada de brindar atención presencial en el marco del proceso de adquisición predial de la Primera Línea del Metro de Bogotá – PLMB; ciudadanía que es atendida en las oficinas de la EMB.

Es de resaltar que de acuerdo con la información recibida por parte del área mencionada anteriormente y como se observa en la imagen a continuación, el proceso de adquisición predial para la Primera Línea del Metro de Bogotá -PLMB se encuentra con un avance del 99.8 % de los predios recibidos por parte de la EMB.

Avance en la gestión predial PLMB al 30 de noviembre del 2023

Para la construcción de la Primera Línea del Metro de Bogotá – Tramo 1 se requieren

1.429 predios*



1.429 100 %

Noviembre 2023
CORTE 30/11/2023

Enajenación Voluntaria	1194	83,6%
Expropiación Administrativa	235	16,4%
Predios Recibidos	1426	99,8%
Demoliciones	1416	99,1%
Entregas al concesionario *	1392	97,41%

Pendiente entrega al Concesionario
18 predios- 9 lotes

- 19 Predios de los 37 restantes de entrega, no serán objeto de puesta a disposición a ML1 (3 de estos ubicados en la E16, serán destinados para el desarrollo de la Galería de Héroes y 16 más, ubicados en la IE10, se entregarán por compensación a ENEL para la subestación de Calle 1ra).
- Se incluyeron 2 predios adicionales al universo total de predios por la incorporación catastral de 1 inmueble y 1 área adicional requerida.

Grafica 1. Avance en proceso de adquisición predial – reportada por SUP a julio de 2023

Expuesto lo anterior, es importante mencionar que el proceso de gestión predial, reasentamiento y atención a las unidades sociales está próximo a culminar, por esta razón, actualmente no se presenta atención a este grupo poblacional desde la Subgerencia de Gestión Predial (SUP), motivo por el cual, se evidencia una disminución significativa en las encuestas de percepción y atención a la ciudadanía por lo tanto la no aplicación de las mismas para el periodo del presente informe.

Las encuestas aplicadas son entregadas de manera mensual por Subgerencia de Gestión Predial (SUP) al componente de atención a la ciudadanía de la Gerencia de Comunicaciones, Ciudadanía y Cultura, quienes realizan la respectiva tabulación y generan informes mensualmente. De lo anterior, se analiza el nivel de satisfacción en atención a la ciudadanía por parte de la EMB y se identifican acciones de mejora en la prestación del servicio, objeto del presente informe.

RESPONSABLES

El componente de Atención a la Ciudadanía de la Gerencia de Comunicaciones, Ciudadanía y Cultura es el responsable de generar el informe y análisis mensual de los resultados obtenidos de las encuestas de percepción realizadas a los ciudadanos que son atendidos de manera presencial en la Empresa Metro de Bogotá, esto conforme el insumo entregado mensualmente por la Subgerencia de Gestión Predial (SUP).

ANÁLISIS DE LOS RESULTADOS

1. No. de personas atendidas en los puntos de atención – EMB

La Subgerencia de Gestión Predial (SUP) reportó que, para los meses de septiembre, octubre, noviembre y diciembre de 2023 no se realizaron encuestas.

Mes	Cantidad de ciudadanos
SEPTIEMBRE	0
OCTUBRE	0
NOVIEMBRE	0
DICIEMBRE	0
TOTAL	0

Tabla 1. Ciudadanos encuestados mayo a agosto 2023

Por lo tanto, no se cuenta con insumos para realizar tabulación de cada una de las preguntas de la encuesta que se mencionan a continuación:

2. ¿La entidad atendió su solicitud de manera oportuna? (Sin datos para su tabulación)

3. **¿El punto de atención se encuentra funcionando en el horario establecido?**
(Sin datos para su tabulación)
4. **Califique los siguientes aspectos relacionados con el PUNTO DE ATENCIÓN**
(Sin datos para su tabulación)
5. **Califique los siguientes aspectos relacionados con el funcionario de la entidad que lo atendió**
(Sin datos para su tabulación)
6. **Califique los siguientes aspectos relacionados con la CALIDAD DE LA ATENCIÓN**
(Sin datos para su tabulación)

CONCLUSIONES

- De acuerdo con la información brindada por la Subgerencia de Gestión Predial (SUP) en cuanto al avance del 99.8 % en la entrega de predios, no se realizan encuestas de percepción del servicio, toda vez que para los meses de septiembre, octubre, noviembre y diciembre no se ha realizado atención a ciudadanos, por lo cual en el presente informe con la información entregada por SUP no es posible realizar un análisis profundo y significativo frente al servicio prestado en la EMB.

Adriana Correa M.

ADRIANA PATRICIA CORREA
Profesional Gerencia de Comunicaciones, Ciudadanía y Cultura

Proyectó: Kerly Torres Umba – Profesional Gerencia de Comunicaciones, Ciudadanía y Cultura *Kerly Torres Umba*
Revisó: Adriana Patricia Correa Martinez – Profesional Gerencia de Comunicaciones, Ciudadanía y Cultura *Adriana Correa M.*