



## ANÁLISIS DE CIUDADANOS ENCUESTADOS PRESENCIALMENTE POR LA EMPRESA METRO DE BOGOTÁ PARA EL PERIODO DE ENERO A JUNIO 2024

### Contenido

INTRODUCCIÓN.....	2
OBJETIVO.....	3
ALCANCE .....	3
RESPONSABLES.....	4
ANÁLISIS DE LOS RESULTADOS .....	4
CONCLUSIONES .....	7



## INTRODUCCIÓN

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<sup>1</sup>.

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.

Con base en lo anterior y de acuerdo con el instructivo para el diligenciamiento y procesamiento de encuesta de percepción de servicio a la ciudadanía de la Empresa Metro de Bogotá 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.

---

<sup>1</sup> *Plan Anticorrupción y Atención al Ciudadano, instrumento contra la corrupción – Función Pública -*  
[https://www.funcionpublica.gov.co/preuntas-frecuentes/-/asset\\_publisher/sqxafjubsrEu/content/plan-anticorrupcion-y-atencion-al-ciudadano-instrumento-contr-la-corrupcion/28585938](https://www.funcionpublica.gov.co/preuntas-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 (EMB) 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 Línea 1 del Metro de Bogotá; 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 Línea 1 del Metro de Bogotá se encuentra con un avance del 100 % de los predios recibidos por parte de la EMB.



Gráfica 1. Avance en la gestión predial PLMB al 30 de junio de 2024

Con base en lo expuesto, 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; donde en algunos meses no aplicaron las mismas.

Las encuestas aplicadas son entregadas de manera mensual por Subgerencia de Gestión Predial (SUP) al área de atención a la ciudadanía de la Gerencia de Comunicaciones, Ciudadanía y Cultura, quienes realizan la respectiva tabulación y generan informes semestralmente. 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 semestral 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

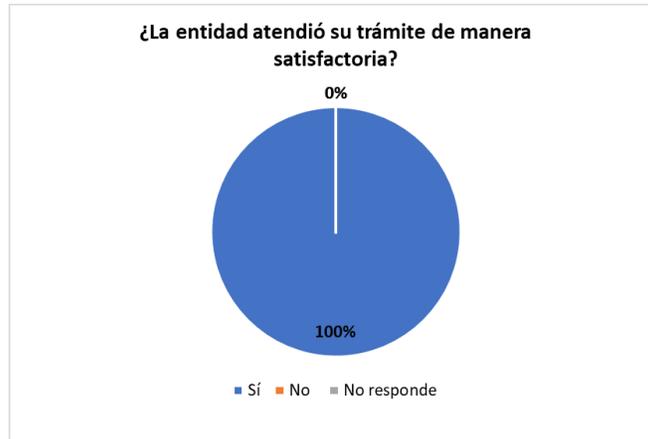
La Subgerencia de Gestión Predial (SUP) reportó para el primer semestre del año 2024, un total de ocho (8) encuestas realizadas en el mes de mayo y junio, precisando que para los meses de enero, febrero, marzo y abril no se presentaron encuestas.

Mes	Cantidad de ciudadanos
ENERO	0
FEBRERO	0
MARZO	0
ABRIL	0
MAYO	2
JUNIO	6
<b>TOTAL</b>	<b>8</b>

Tabla 1. Ciudadanos encuestados enero a junio 2024

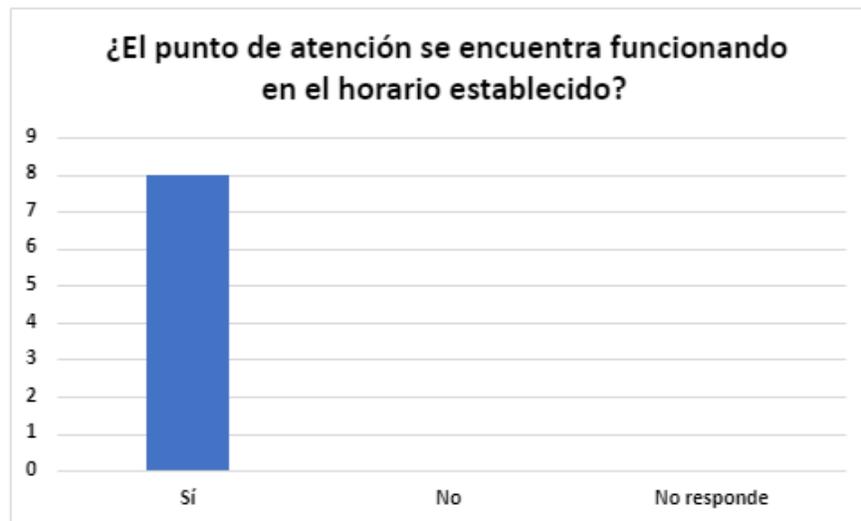
\*\*\*Espacio en blanco\*\*\*

**2. ¿La entidad atendió su solicitud de manera oportuna?**



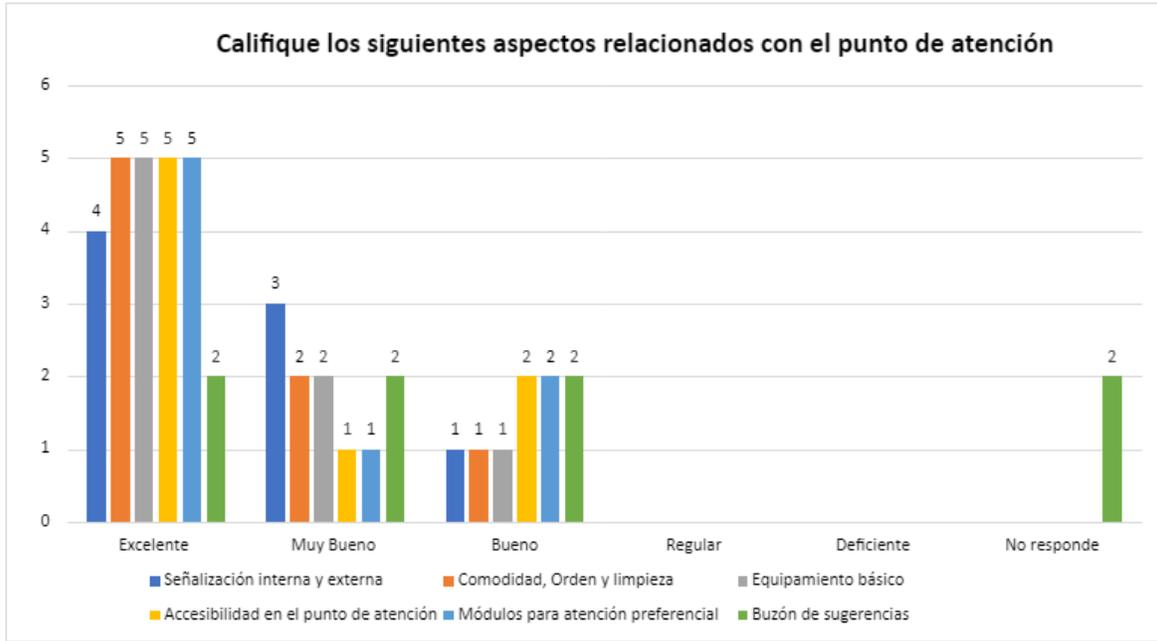
Del total ciudadanos y ciudadanas atendidos por la EMB, ocho (8) personas indicaron que la entidad *Si* atendió su trámite de manera oportuna.

**3. ¿El punto de atención se encuentra funcionando en el horario establecido?**



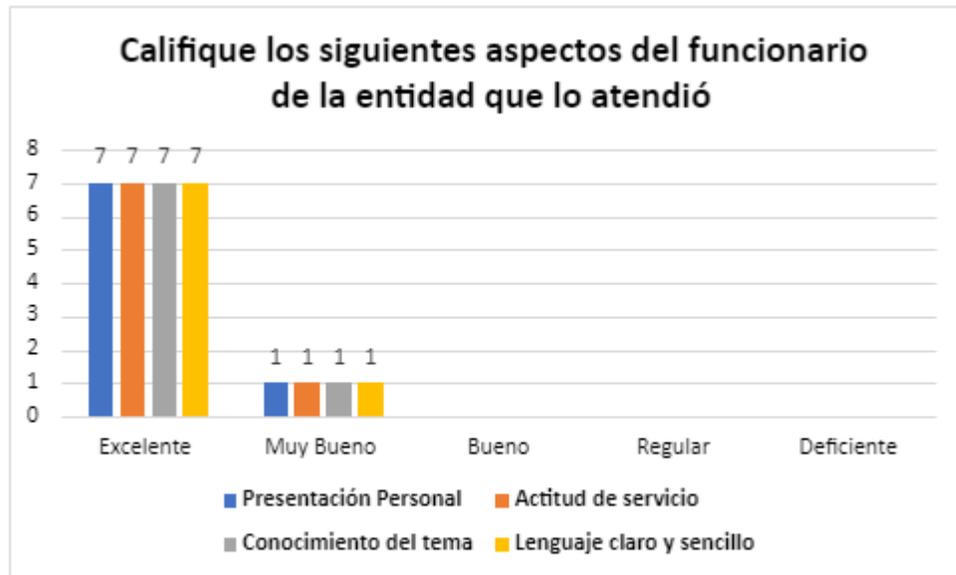
Se menciona que, ocho (8) encuestados indican que el punto de atención se encuentra funcionando en el horario establecido.

**4. Califique los siguientes aspectos relacionados con el punto de atención.**



En cuanto a los aspectos relacionados con el punto de atención, se evidencia una percepción positiva por parte de los encuestados calificando excelente, muy bueno y bueno varios aspectos relacionados con el punto de atención.

**5. Califique los siguientes aspectos relacionados con el funcionario de la entidad que lo atendió**



Frente a los aspectos relacionados con el funcionario de la entidad, se identifica que la calificación “excelente” sobresale en cuanto a los atributos de: presentación personal, actitud de servicio, conocimiento del tema y manejo de lenguaje claro y sencillo.

6. Califique los siguientes aspectos relacionados con la calidad de la atención.
- 7.



En cuanto a los aspectos relacionados con la calidad de la atención, la ciudadanía los califica entre excelente y muy bueno este atributo relacionado con la calidad de la atención.

### CONCLUSIONES

- Se evidencia que la Empresa Metro de Bogotá, en general atiende de manera oportuna las solicitudes de la ciudadanía, su nivel de satisfacción es excelente, bueno y muy bueno frente a los aspectos relacionados con el *punto de atención* (señalización interna y externa, comodidad, orden y limpieza, equipamiento, accesibilidad en el punto de atención, módulos para atención preferencial y buzón de sugerencias).

Con respecto al *funcionario de la entidad* que prestó el servicio al ciudadano, la percepción de satisfacción es excelente para los atributos de (presentación Personal, actitud de servicio, conocimiento del tema, lenguaje claro y sencillo y en cuanto a la *calidad de la atención* (rapidez y cumplimiento con los tiempos de atención, asesoría e información recibida y claridad en la información entregada) la percepción es excelente muy bueno.

- Finalmente, es importante precisar que de acuerdo con la información brindada por la Subgerencia de Gestión Predial (SUP) en cuanto al avance del 100 % en la entrega de predios, 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 y en algunos meses la no aplicación de mismas.

- Es importante mencionar que cuando se dé la creación de la oficina de atención a la ciudadanía, se aplicaran las encuestas de satisfacción; sin embargo, es de mencionar que no tenemos atención presencial, y no contamos a la fecha con trámites y servicios, por la naturaleza de la etapa de proyecto en la que se encuentra la EMB.

*Adriana Correa M.*

**ADRIANA PATRICIA CORREA**  
**Profesional Gerencia de Comunicaciones, Ciudadanía y Cultura**

Proyectó: Diana García – Profesional Gerencia de Comunicaciones, Ciudadanía y Cultura *Diana García R.*