

**ANÁLISIS DE CIUDADANOS ENCUESTADOS PRESENCIALMENTE POR EL CONCESIONARIO METRO  
LÍNEA 1 PARA EL PERIODO DE ENERO A JUNIO DE 2024**

**Contenido**

INTRODUCCIÓN..... 2

OBJETIVO..... 3

ALCANCE ..... 3

RESPONSABLES..... 3

ANÁLISIS DE LOS RESULTADOS ..... 4

    1. No. de personas atendidas en los puntos de atención – Concesionario ML1 ..... 4

    2. ¿La entidad atendió su solicitud de manera oportuna? ..... 4

    3. ¿El punto de atención se encuentra funcionando en el horario establecido? ..... 5

    4. Califique los siguientes aspectos relacionados con el PUNTO DE ATENCIÓN ..... 6

    5. Califique los siguientes aspectos relacionados con el funcionario de la entidad que lo atendió7

    6. Califique los siguientes aspectos relacionados con la CALIDAD DE LA ATENCIÓN ..... 8

    7. Autorización de manera libre, previa y voluntaria a la Empresa Metro de Bogotá S.A. y/o Concesionario Metro Línea 1, como responsables de mis datos para fines de almacenamiento y análisis de la información, teniendo en cuenta la Política de Tratamiento de Datos Personales..... 8

CONCLUSIONES ..... 9



## INTRODUCCIÓN

El Concesionario Metro Línea 1 SAS ganó la adjudicación y firmó el día 27 de noviembre de 2019 el Contrato de Concesión con la Empresa Metro de Bogotá S.A. (EMB) para la ejecución del Proyecto Primera Línea del Metro de Bogotá (PLMB). Posteriormente, crearon una sociedad Concesionaria denominada METRO LÍNEA 1 S.A.S., quien actualmente es la responsable de la inversión, financiamiento, diseño, construcción, suministro, puesta en marcha, operación y mantenimiento de la Primera Línea del Metro de Bogotá.

Actualmente, el proyecto de la Primera Línea del Metro de Bogotá se encuentra en fase de construcción a partir del 25 de julio de 2023 y a la fecha cuenta con 6 puntos de atención dispuestos para la ciudadanía ubicados en la Carrera 88 A # 42 F – 32 Sur, barrio Tintalito (**Tramo 1/ Patio Taller – Bosa**), en la Avenida Primero de Mayo # 41 C - 67 Sur (**Tramo 2**), en la Calle 26 sur # 68 i – 12/18 (**Tramo 3 - Puentes Av. 68**), en la Calle 1 # 24 B - 55 (**Tramo 4**), en la Carrera 13 A # 38 – 90 (**Tramo 5**), siendo este quinto punto de atención aperturado el pasado mes de mayo de 2024, a su vez, el último punto de atención se encuentra ubicado en el Centro comercial Avenida Chile, local 147 (**Tramo 6 – Calle 72**) en un horario de lunes a viernes de 8:00 a.m. a 5:00 p.m. y sábados de 8:00 a.m. a 12:00 p.m. con el fin de atender de manera oportuna y eficaz a los ciudadanos.

Por lo anterior, conforme las obligaciones contractuales y en articulación con el Concesionario Metro Línea 1, se aplican a la comunidad encuestas de percepción de servicio a la ciudadanía de manera mensual con el fin de identificar el nivel de satisfacción e identificar acciones de mejora en el proceso de atención brindado de manera presencial.





## **OBJETIVO**

Medir el nivel de satisfacción de la ciudadanía en cuanto a la atención presencial brindada por el Concesionario ML1 en los puntos de atención.

## **ALCANCE**

Los datos reportados en el presente informe corresponden a las encuestas aplicadas a la ciudadanía que son atendidos de manera presencial en los puntos de atención del Concesionario Metro Línea 1 SAS.

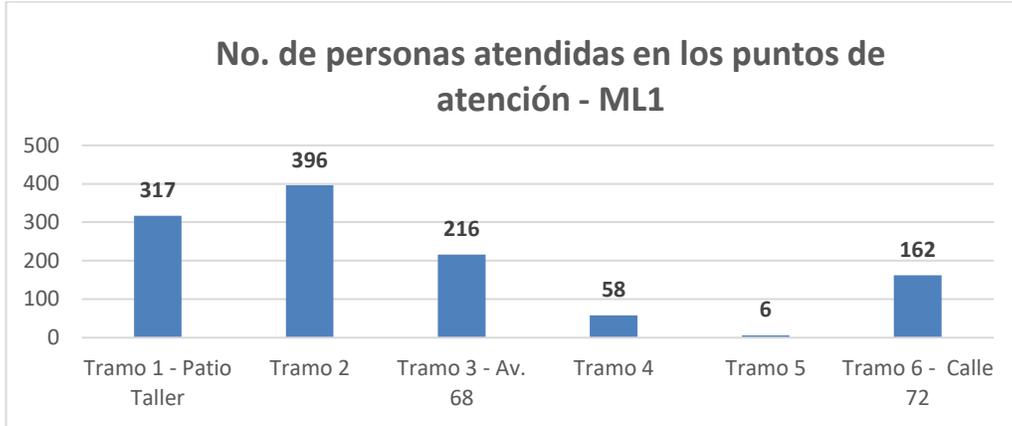
## **RESPONSABLES**

El Concesionario Metro Línea 1 SAS es el responsable de generar el respectivo informe de manera mensual, por lo cual, desde el componente de atención al ciudadano de la Gerencia de Comunicaciones, Ciudadanía y Cultura de la Empresa Metro de Bogotá, con base en los resultados obtenidos de las encuestas de percepción realizadas a la ciudadanía que son atendidos de manera presencial en los puntos de atención dispuestos por el Concesionario, realizará un análisis cuatrimestral midiendo la calidad y oportunidad del servicio prestado, generando las acciones de mejora respectivas.



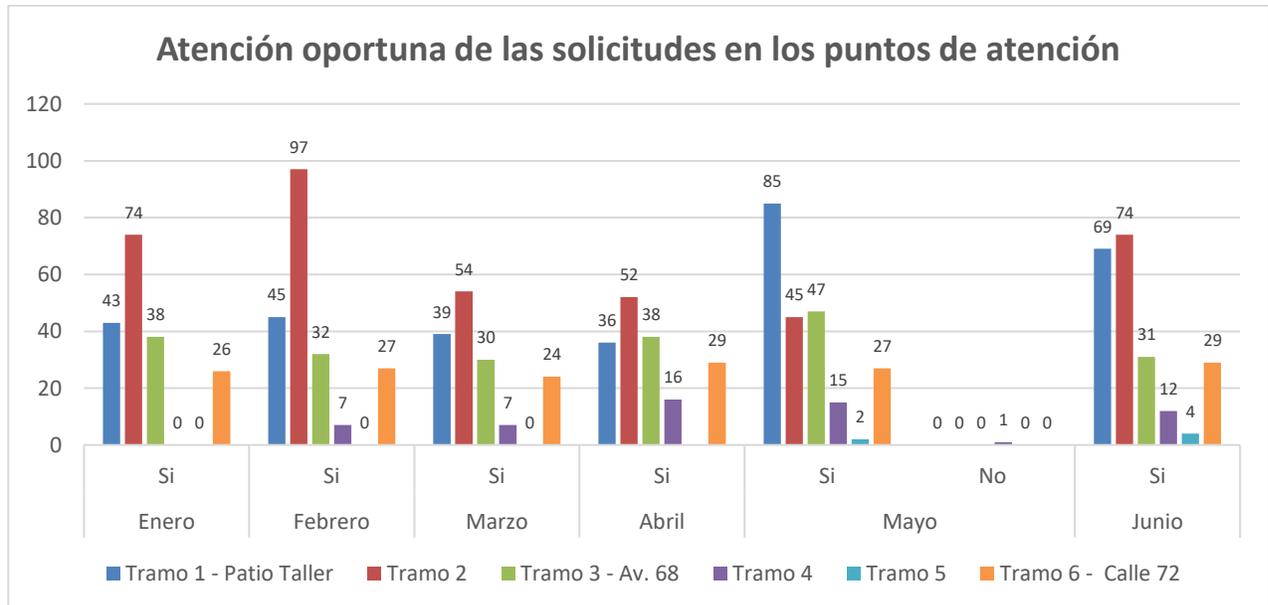
**ANÁLISIS DE LOS RESULTADOS**

**1. No. de personas atendidas en los puntos de atención – Concesionario ML1**



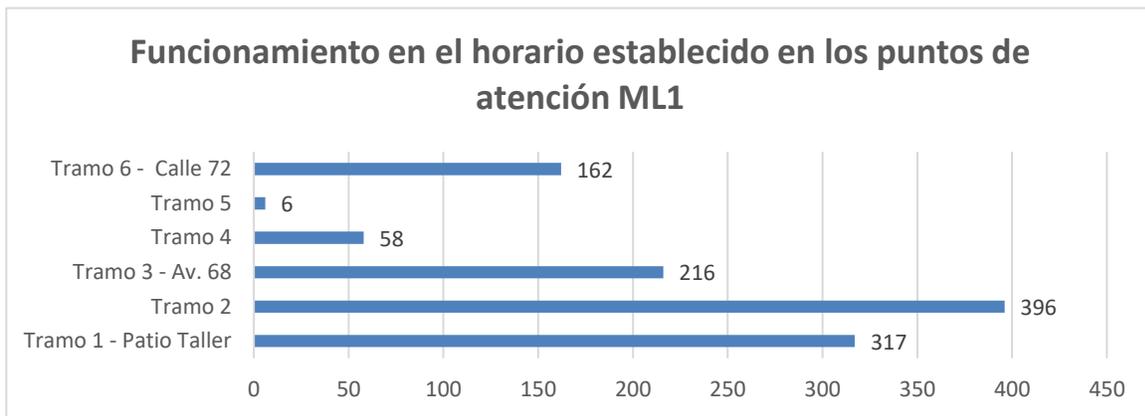
Durante el primer semestre de la vigencia 2024, se observa que la oficina de Tramo 2 es el punto de atención que ha tenido mayor afluencia por parte de la ciudadanía, con un total de **396** ciudadanos atendidos. A su vez, en comparación con el trimestre anterior, se observa un aumento con respecto a la afluencia de la ciudadanía para los demás puntos de atención.

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



Del total de **1.155** ciudadanos y ciudadanas atendidos en los diferentes puntos de atención para la comunidad dispuestos por parte del Concesionario Metro Línea 1 en los diferentes frentes de obra, el 99,91% de los encuestados manifestaron que se atendió las solicitudes interpuestas de manera oportuna por parte de los profesionales.

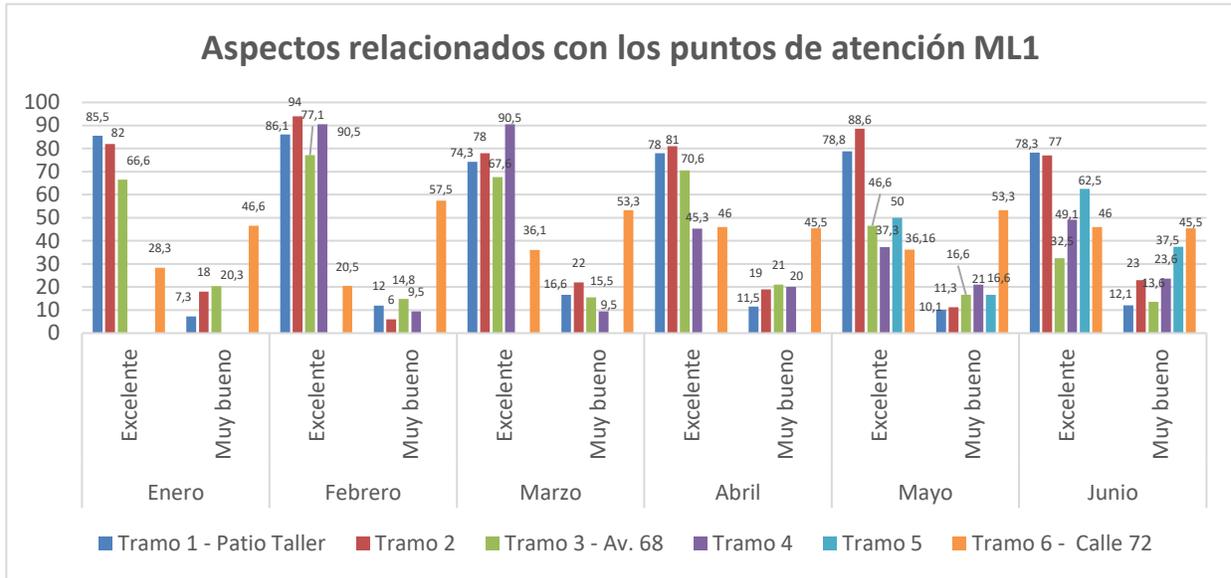
**3. ¿El punto de atención se encuentra funcionando en el horario establecido?**



Del 100% de la ciudadanía encuestada refieren que los puntos de atención al ciudadano del Concesionario ML1 funcionan en el horario establecido de lunes a viernes de 8:00 a.m. a 5:00 p.m. y sábados de 8:00 a.m. a 12:00 p.m.

\*\*\* ESPACIO EN BLANCO \*\*\*

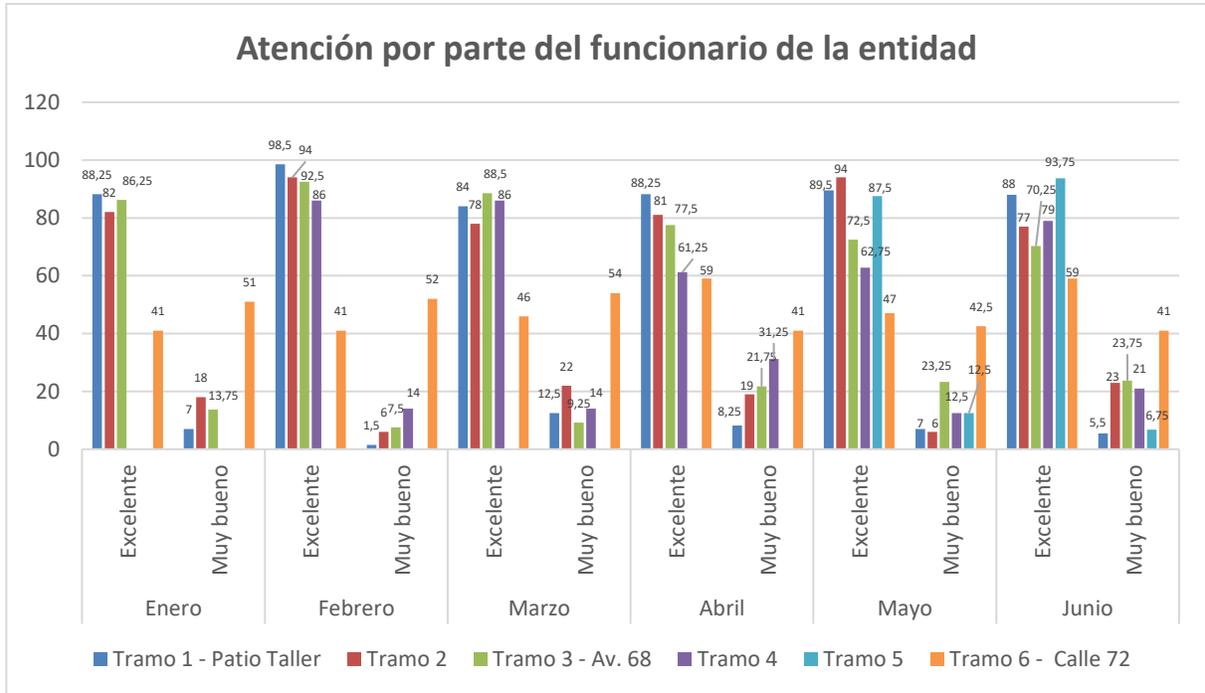
4. Califique los siguientes aspectos relacionados con el PUNTO DE ATENCIÓN



En cuanto a los aspectos relacionados con los puntos de atención del Concesionario ML1, se evidencia una percepción positiva por parte de la ciudadanía con respecto a las características de los sitios de atención (señalización interna y externa, comodidad, orden y limpieza, equipamiento y accesibilidad en el punto de atención) calificándolo como excelente y muy bueno, siendo el punto de atención que más se destaca en dichos aspectos, es la oficina del tramo 1 - Patio Taller y tramo 2.

\*\*\* ESPACIO EN BLANCO \*\*\*

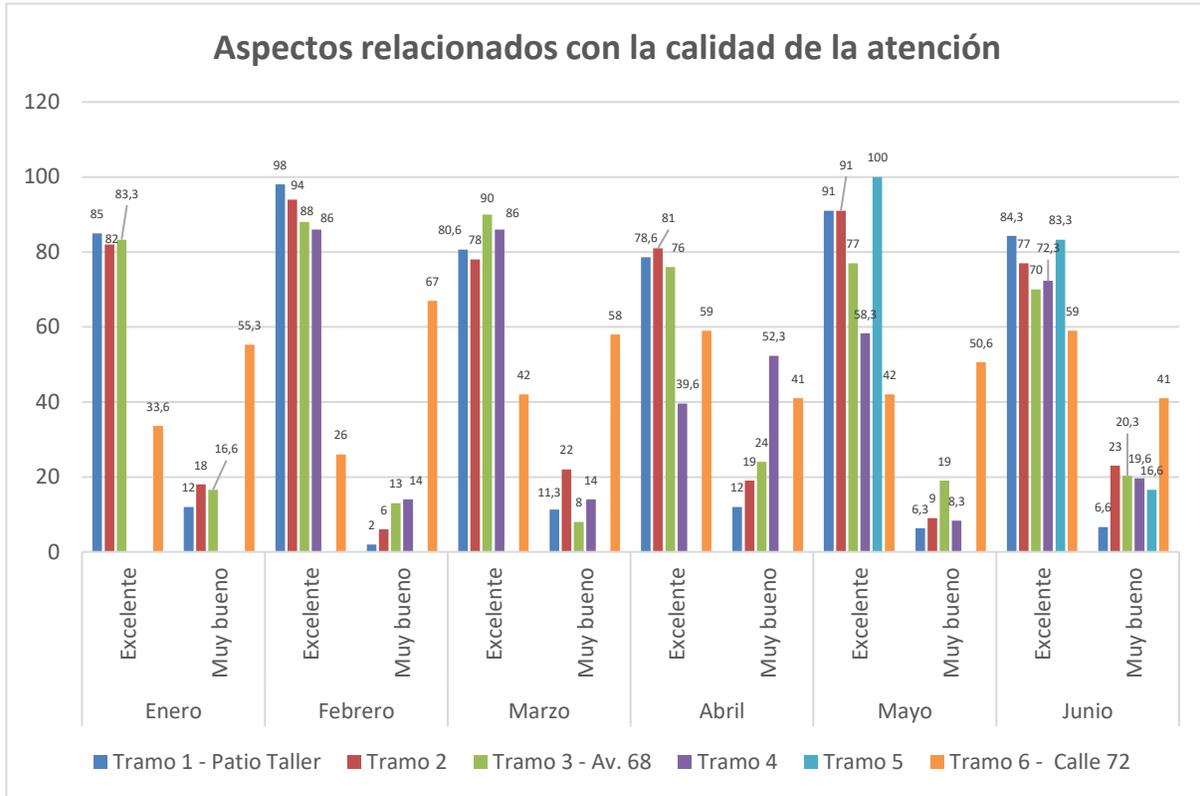
5. Califique los siguientes aspectos relacionados con el funcionario de la entidad que lo atendió



Posteriormente, frente a los aspectos relacionados con el “funcionario de la entidad”, se observa una percepción favorable por parte de la ciudadanía quien califica de excelente y muy bueno, la presentación personal, actitud de servicio, conocimiento del tema y el manejo del lenguaje claro de los profesionales sociales en los diferentes puntos de atención de los frentes de obra.

\*\*\* ESPACIO EN BLANCO \*\*\*

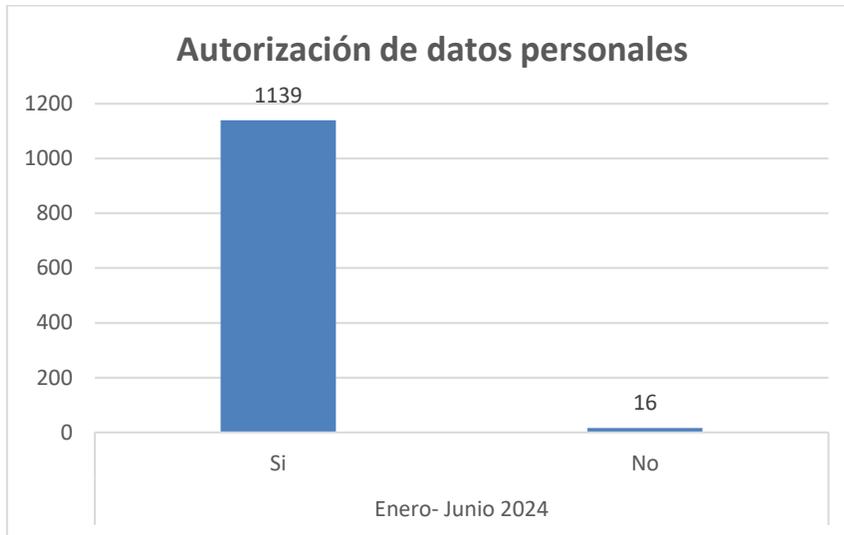
**6. Califique los siguientes aspectos relacionados con la CALIDAD DE LA ATENCIÓN**



Con respecto a los aspectos relacionados con la calidad de la atención, la ciudadanía se muestra receptiva frente a los tiempos establecidos para la atención, así como la información recibida y la claridad en la información entregada calificándola de excelente y muy bueno.

\*\*\* ESPACIO EN BLANCO \*\*\*

7. Autorización de manera libre, previa y voluntaria a la Empresa Metro de Bogotá S.A. y/o Concesionario Metro Línea 1, como responsables de mis datos para fines de almacenamiento y análisis de la información, teniendo en cuenta la Política de Tratamiento de Datos Personales.



Del total de la ciudadanía encuestada, el 1,4% no autorizó el tratamiento de sus datos personales en el momento del diligenciamiento de la encuesta de percepción de servicio al ciudadano, no obstante, la gran mayoría de personas autoriza el tratamiento de sus datos conforme la ley 1581 de 2012.

### CONCLUSIONES

- Teniendo en cuenta la divulgación a la comunidad realizada por parte del Concesionario Metro Línea 1, se generó una mayor afluencia de la ciudadanía a los puntos de atención ubicados a lo largo del trazado de la Primera Línea del Metro de Bogotá (PLMB).
- A la fecha, el Concesionario ML1 cumplió a cabalidad con la apertura de la totalidad de los puntos de atención dispuestos en los diferentes tramos de obra para la construcción de la Primera Línea del Metro de Bogotá.
- La comunidad se muestra receptiva frente a la información entregada por parte de los profesionales del área de gestión social en los puntos de atención, manejando un lenguaje en el suministro de la información, relacionada principalmente sobre las generalidades del proyecto de la Primera Línea del Metro de Bogotá e inquietudes relacionadas con los Planes



de Manejo de Tránsito que impacta la movilidad de los actores viales. Con base en lo anteriormente mencionado, no se considera pertinente implementar acciones de mejora.

*Adriana Correa M.*

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

Proyectó: Mildred Miranda – Profesional Gerencia de Comunicaciones, Ciudadanía y Cultura *Mildred J. Miranda*

