



## ANÁLISIS DE CIUDADANOS ENCUESTADOS PRESENCIALMENTE POR LA EMPRESA METRO DE BOGOTÁ PARA EL PERIODO DE ENERO A JUNIO 2025

### Contenido

INTRODUCCIÓN.....	2
OBJETIVO.....	3
ALCANCE.....	3
RESPONSABLES.....	3
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/preguntas-frecuentes/-/asset\\_publisher/sqxafjubsrEu/content/plan-anticorrupcion-y-atencion-al-ciudadano-instrumento-contra-la-corrupcion/28585938](https://www.funcionpublica.gov.co/preguntas-frecuentes/-/asset_publisher/sqxafjubsrEu/content/plan-anticorrupcion-y-atencion-al-ciudadano-instrumento-contra-la-corrupcion/28585938)



## **OBJETIVO**

Evaluar el nivel de satisfacción de la ciudadanía frente a la atención presencial ofrecida por la Empresa Metro de Bogotá (EMB) e identificar oportunidades de mejora a partir del análisis de las encuestas de satisfacción y de los demás canales de comunicación dispuestos para la ciudadanía.

## **ALCANCE**

Los datos presentados en este informe corresponden a las encuestas de satisfacción aplicadas a la ciudadanía por parte de la Subgerencia de Gestión Predial (SUP), área encargada de brindar atención presencial en el marco del proceso de adquisición predial de la Línea 1 del Metro de Bogotá. Esta atención se ha desarrollado en las oficinas de la Empresa Metro de Bogotá (EMB).

Cabe resaltar que, según la información suministrada por dicha subgerencia, el proceso de adquisición predial ha alcanzado un avance del 100 % en cuanto a los predios recibidos por la EMB.

En ese sentido, actualmente no se registra atención activa a este grupo poblacional por parte de la SUP, lo cual ha generado una disminución significativa en la aplicación de encuestas de percepción y atención a la ciudadanía, presentándose incluso meses en los que no se aplicaron instrumentos de medición, como se evidenciará en el análisis posterior.

Las encuestas aplicadas son entregadas mensualmente por la SUP al equipo de Atención a la Ciudadanía de la Gerencia de Comunicaciones, Ciudadanía y Cultura, encargado de su tabulación y análisis semestral. A partir de esta información, se evalúa el nivel de satisfacción de la ciudadanía con la atención brindada por la EMB, así como posibles acciones de mejora en la prestación del servicio, objeto de este informe.

## **RESPONSABLES**

El equipo de Atención a la Ciudadanía de la Gerencia de Comunicaciones, Ciudadanía y Cultura es el encargado de elaborar el informe y análisis semestral de los resultados obtenidos a partir de las encuestas de percepción aplicadas a la ciudadanía atendida de manera presencial por la Empresa Metro de Bogotá.

Este análisis se realiza con base en la información suministrada mensualmente por la Subgerencia de Gestión Predial (SUP), encargada de aplicar dichas encuestas en el marco del proceso de adquisición predial.

## ANÁLISIS DE LOS RESULTADOS

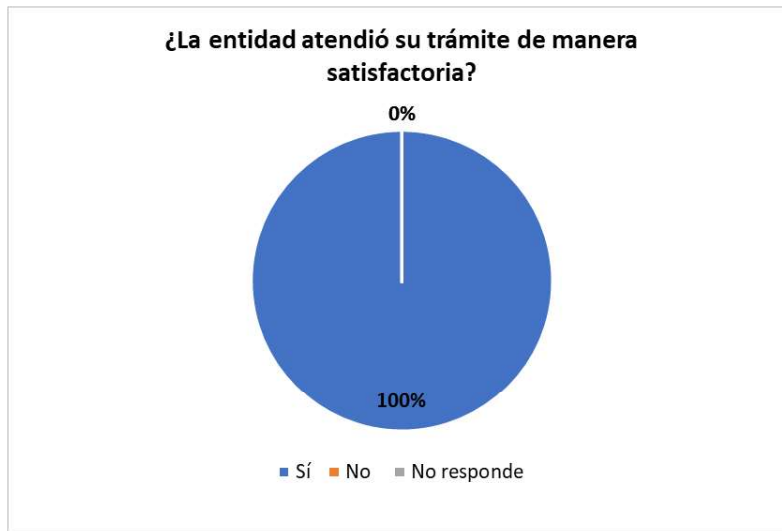
### 1. No. de personas atendidas en los puntos de atención – EMB

La Subgerencia de Gestión Predial (SUP) reportó, para el primer semestre del año 2025, un total de tres (3) encuestas aplicadas en los meses de enero, marzo y abril. Se precisa que durante los meses de febrero, mayo y junio **no se realizaron encuestas**, debido a la ausencia de atención presencial a la ciudadanía en el marco del proceso de adquisición predial.

Mes	Cantidad de ciudadanos
ENERO	1
FEBRERO	0
MARZO	1
ABRIL	1
MAYO	0
JUNIO	0
<b>TOTAL</b>	<b>3</b>

Tabla 1. Ciudadanos encuestados enero a junio 2024

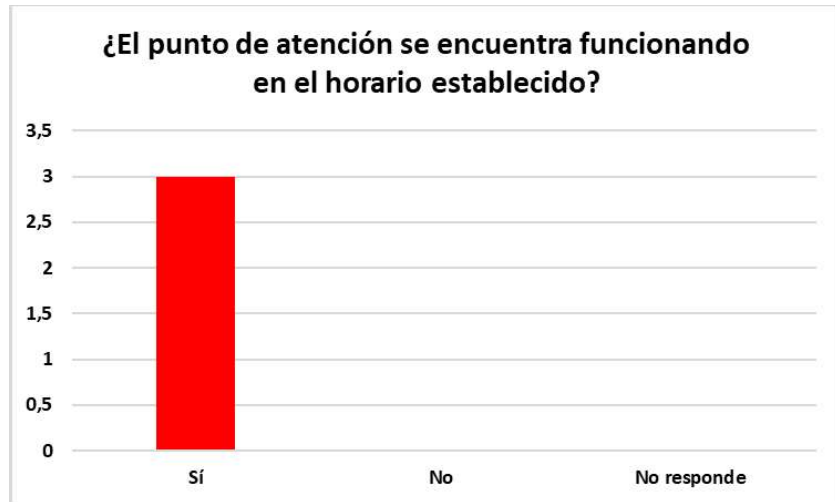
### 2. ¿La entidad atendió su solicitud de manera oportuna?



Del total de ciudadanos y ciudadanas atendidos por la Empresa Metro de Bogotá (EMB), tres (3)

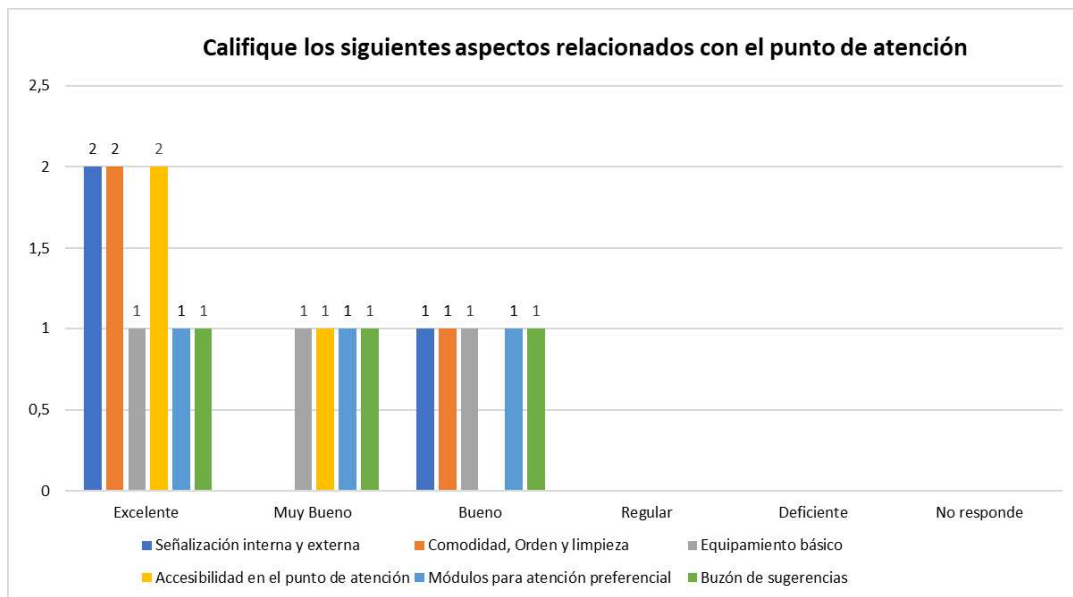
personas manifestaron que la entidad atendió su trámite de manera oportuna.

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



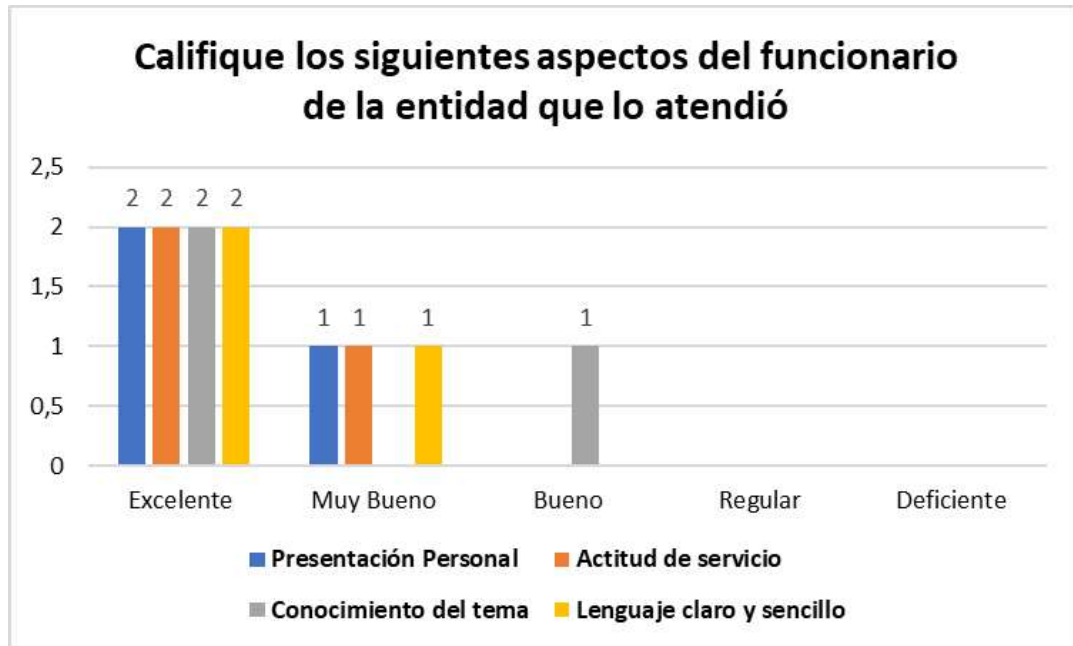
Tres (3) personas encuestadas manifestaron que el punto de atención se encuentra operando dentro del horario establecido.

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



En relación con los aspectos asociados al punto de atención, se evidencia una percepción mayoritariamente positiva por parte de las personas encuestadas, quienes calificaron como excelente, muy bueno o bueno diversos elementos vinculados a la calidad del servicio prestado.

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

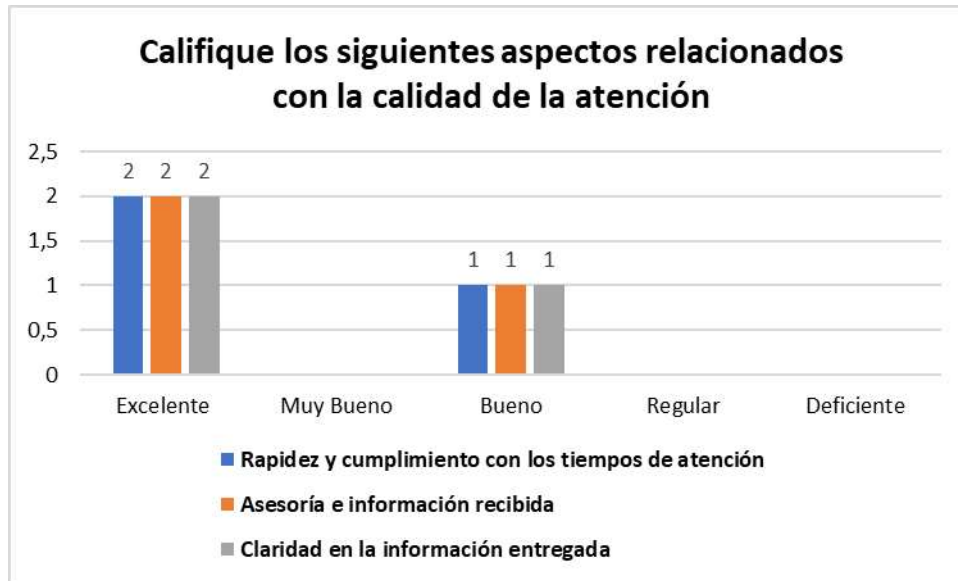


De acuerdo con los resultados de la encuesta, los aspectos relacionados con el funcionario que brindó atención fueron valorados positivamente por los ciudadanos. La mayoría de los atributos evaluados (presentación personal, actitud de servicio, conocimiento del tema y uso de lenguaje claro y sencillo) recibieron en su mayoría la calificación de “excelente”, con 2 respuestas en cada categoría.

Adicionalmente, se registraron calificaciones de “muy bueno” en los mismos cuatro atributos, con 1 respuesta por cada uno. El atributo “conocimiento del tema” también obtuvo una calificación de “bueno” en una ocasión.

No se reportaron valoraciones en las categorías de “regular” o “deficiente”, lo cual refleja una percepción favorable de los encuestados frente a la atención brindada por el personal de la entidad.

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



Los resultados de la encuesta evidencian una percepción mayoritariamente positiva por parte de los ciudadanos frente a la calidad de la atención recibida. En los tres aspectos evaluados (rapidez y cumplimiento con los tiempos de atención, asesoría e información recibida y claridad en la información entregada) se observa una alta valoración.

Específicamente, cada uno de estos aspectos obtuvo dos (2) calificaciones en la categoría "excelente", lo que refleja un alto nivel de satisfacción. Adicionalmente, cada aspecto recibió una calificación en la categoría "bueno", sin reportes en los niveles de "regular" o "deficiente".

Este resultado sugiere que la atención brindada por la entidad no solo ha sido oportuna, sino también clara y útil para la ciudadanía, fortaleciendo la confianza en el servicio prestado.

**CONCLUSIONES**

- Se evidencia que la Empresa Metro de Bogotá, en términos generales, brinda una atención oportuna a las solicitudes de la ciudadanía. El nivel de satisfacción frente a los aspectos relacionados con el punto de atención es mayoritariamente positivo, destacándose calificaciones en las categorías "excelente", "muy bueno" y "bueno". Entre los aspectos mejor valorados se encuentran:



señalización interna y externa, comodidad, orden y limpieza, equipamiento, accesibilidad, módulos de atención preferencial y buzón de sugerencias.

- En cuanto al funcionario que prestó el servicio, la percepción ciudadana es altamente favorable. Se resalta la calificación “excelente” en atributos como: presentación personal, actitud de servicio, conocimiento del tema y uso de un lenguaje claro y sencillo. Asimismo, la percepción sobre la calidad de la atención —en términos de rapidez y cumplimiento de tiempos, claridad en la información entregada y asesoría brindada— también obtuvo calificaciones de “excelente” y “muy bueno”.
- De acuerdo con la información suministrada por la Subgerencia de Gestión Predial (SUP), el proceso de adquisición predial de la Línea 1 del Metro de Bogotá ha alcanzado un avance del 100 % en la entrega de predios. En consecuencia, actualmente no se registra atención presencial a esta población, lo cual ha generado una disminución significativa en la aplicación de encuestas de percepción ciudadana, e incluso la no aplicación de las mismas en algunos meses del semestre.
- Finalmente, es importante señalar que, una vez entre en funcionamiento la Oficina de Atención a la Ciudadanía, se retomará la aplicación regular de encuestas de satisfacción. No obstante, se aclara que, en la etapa actual del proyecto, la EMB no cuenta con atención presencial permanente ni con trámites y servicios habilitados, debido a la naturaleza técnica y preparatoria de la fase en la que se encuentra.

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

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