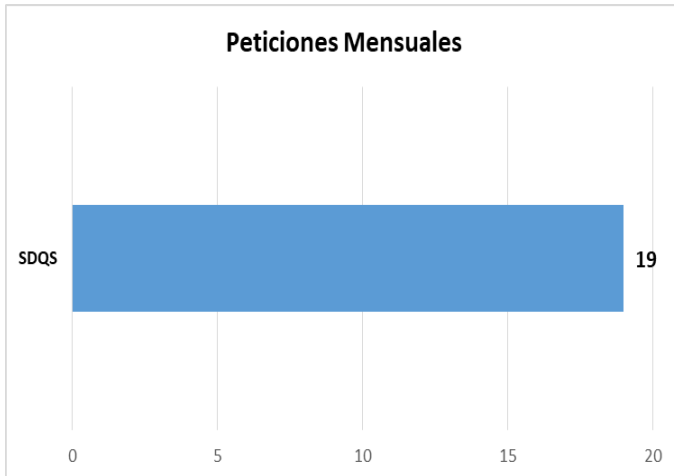


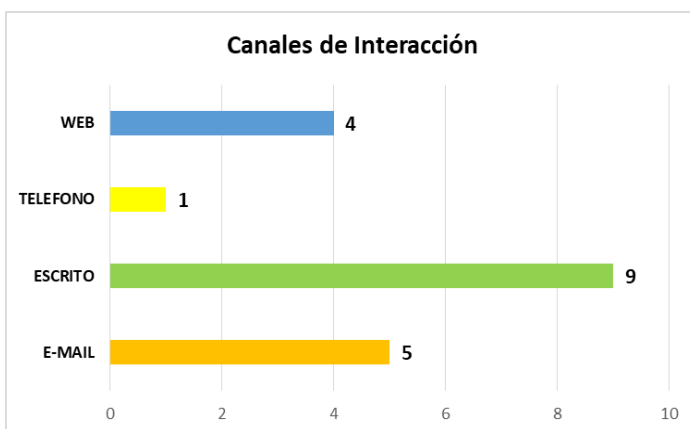
1. TOTAL PETICIONES MENSUALES RECIBIDAS POR ENTIDAD



Análisis

Para el mes de Julio el Sistema Distrital de Quejas y Soluciones – Bogotá Te Escucha, reportó el cargue de 19 peticiones de Ciudadanos, de un total de 25 solicitudes reales recibidas de la ciudadanía en la Empresa Metro de Bogotá. En total 6 peticiones no fueron identificadas por el aplicativo al momento de generar el reporte del mes, quizás por fallas en el funcionamiento del mismo. **Sin embargo para efectos de este informe en adelante trabajaremos con la información suministrada por el SDQS, es decir sobre la base de las 19 peticiones.**

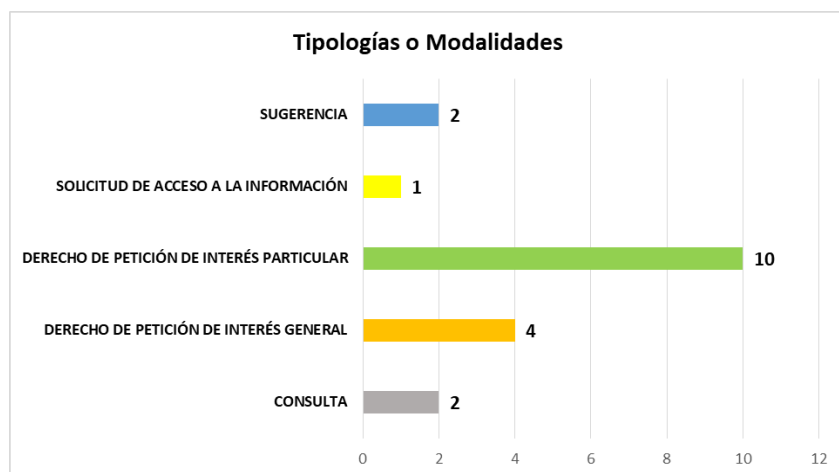
2. CANALES DE INTERACCIÓN



Análisis

Durante el mes de medición, el canal por el cual se recibieron y gestionaron un mayor número de PQRS fue el medio escrito, con una frecuencia del 47%; seguido del canal vía e-mail con una frecuencia de uso del 26% aproximadamente.

3. TIPOLOGÍAS O MODALIDADES



Análisis



El tipo de solicitud más frecuente interpuesto por los ciudadanos fue el “*Derecho de petición de interés particular*” con una frecuencia del 53%, lo que se traduce en un aumento del 100% frente al total de solicitudes de la misma tipología del mes inmediatamente anterior. Seguido a éste se localizaron las solicitudes de “*Derecho de petición de interés general*” con una frecuencia del 21% y la modalidad de “*Consulta*” y “*Sugerencia*” ambas con una frecuencia del 11%.

4. SUBTEMAS MAS REITERADOS

Subtema	Total	%
ESTRUCTURACIÓN TÉCNICA	7	37%
(en blanco)	5	26%
ASUNTOS ADMINISTRATIVOS	2	11%
GESTIÓN DEL SUELO	2	11%
Total 4 Subtemas	16	84%
Otros Subtemas	3	16%
Total General	19	100%

Análisis

En el mes de Julio, 3 subtemas representan el 58% del total de solicitudes recibidas. Sin embargo se evidencia que en un 26% de los casos no se diligencia este campo por parte de los ciudadanos al momento de realizar una petición en el sistema SDQS – Bogotá Te Escucha

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

5. TOTAL PETICIONES TRASLADADAS POR NO COMPETENCIA

Entidad	Total	%
(en blanco)	1	100%
Total traslados por no competencia	1	100%

Análisis

En el periodo informado, de las solicitudes recibidas solo se realizó un (1) traslado por No Competencia, lo que representa el 5% del total de requerimientos cargados al SDQS; sin embargo no se pudo identificar la entidad a la que fue remitida. Cabe mencionar que los datos fueron tomados desde el ítem “Solucionado por Traslado”.

6. SUBTEMAS VEEDURIAS CIUDADANAS

Análisis

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	19	10	53%

Análisis

Al momento del descargue de la información del Sistema SDQS se pudo evidenciar una gestión de cierre de las solicitudes recibidas del 53% frente a las peticiones registradas en el período (19), sin embargo es importante señalar que al cierre de este informe el 100% de las solicitudes recibidas en el mes de Julio fueron atendidas y cerradas.

7.2 DEL PERIODO ANTERIOR

Dependencia	Total Requerimientos Pendientes de Periodos Anteriores	Requerimientos Cerrados de Periodos Anteriores	%
Comunicaciones	16	16	100%

Análisis

Se realizó una gestión de cierre total del 100% de las peticiones pendientes del período anterior (mes de Junio).

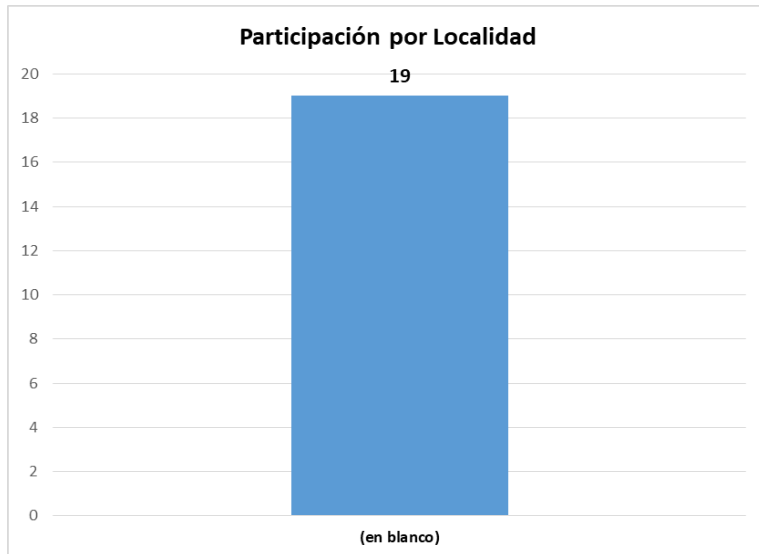
8. TIEMPO PROMEDIO DE RESPUESTA POR TIPOLOGÍA Y DEPENDENCIA

DEPENDENCIA	DERECHO DE PETICIÓN DE INTERÉS PARTICULAR	SOLICITUD DE INFORMACIÓN	DERECHO DE PETICIÓN DE INTERÉS GENERAL	CONSULTA
Términos Legales	15	10	15	30
Comunicaciones	11	3	4	3
Diferencia de los términos Legales	4	7	9	27

Análisis

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 y un promedio de 12 días en la diferencia de los términos de respuesta dispuestos por Ley.

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

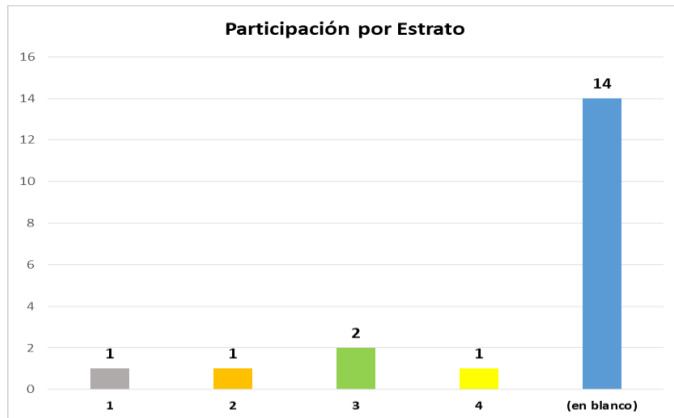


Análisis

Se evidencia que en el 100% de los casos de solicitudes cargadas al sistema SDQS no se está procesando el campo de información de la localidad, o el sistema de Georeferenciación adoptado para capturar toda la información del sector al momento de ingresar la dirección no está realizando la tarea de determinar la localidad.

10. PARTICIPACIÓN POR ESTRATO Y TIPO DE REQUIRENTE

10.1 PARTICIPACIÓN POR ESTRATO



Análisis



Por ser un campo de diligenciamiento no obligatorio, no facilita el cálculo de la estratificación de los peticionarios, ya que en el 74% de los casos no se suministró dicha información en el sistema; se sugiere que ésta información pueda ser determinada con el sistema de Georeferenciación incluido en la nueva versión del sistema SDQS – Bogotá Te Escucha. No obstante, dentro de los registros identificados se puede evidenciar una mayor participación ciudadana en el estrato 2 con un 11% de frecuencia.

10.2 PARTICIPACIÓN POR TIPO DE PETICIONARIO



Análisis

Considerando el impacto social que tiene el proyecto de la PLMB y la gestión adelantada por la Empresa Metro de Bogotá S.A. con las comunidades afectadas por el Proyecto, los ciudadanos identificados como personas naturales cuentan con una participación en el 100% del total de peticiones registradas en el sistema, lo cual evidencia un alto interés de la ciudadanía por conocer el Proyecto desde diferentes perspectivas y su impacto.

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

11. TIPO DE REQUIRIENTE

Nombre de Peticionario	N	%
Anónimo	0	0%
Identificado	19	100%
TOTAL	19	100%

Análisis

Para el período de medición se observa una participación ciudadana debidamente identificada dentro del sistema en el 100% de los casos. De igual manera, para el mismo periodo no se registraron solicitudes anónimas.

12. CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

- Durante el mes informado se recibieron en total 25 peticiones por parte de la ciudadanía, lo que representa una disminución en el número de peticiones cercano al 50% comparado contra el mes anterior (Junio), ya que para dicho mes se recibieron un total de 44 solicitudes. De las 25 solicitudes recibidas en Julio, solo 19 de estas aparecen en el reporte que genera el Sistema; sin embargo aparte del registro que se lleva en la plataforma de SDQS – Bogotá Te Escucha, se tiene un control manual que permite dar soporte en aquellos casos en que la información no es reportada por el sistema.
- Para el próximo período de medición (mes de Agosto) queda pendiente el cierre de las peticiones que no se cerraron, 9 en total, sin embargo éstas se encontraban en términos y a la fecha de cierre de este ya fueron gestionadas y cerradas.

Gerencia de Comunicaciones y Ciudadanía
Empresa Metro de Bogotá S.A.

Preparó: Diego Andrés Pedraza, Gerencia de Comunicaciones y Ciudadanía
Revisó: Sandra Gracia, Gerencia de Comunicaciones y Ciudadanía