



## ANÁLISIS DE CIUDADANOS ENCUESTADOS PRESENCIALMENTE POR LA EMPRESA METRO DE BOGOTÁ PARA EL PERIODO DE ENERO A ABRIL 2023

### Contenido

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



## INTRODUCCIÓN

“<sup>1</sup> 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 antitrámites 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.

---

<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-contrala-corrupcion/28585938](https://www.funcionpublica.gov.co/preguntas-frecuentes/-/asset_publisher/sqxafjubsrEu/content/plan-anticorrupcion-y-atencion-al-ciudadano-instrumento-contrala-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 97,5 % de los predios recibidos por parte de la EMB

## Avance en la gestión PLMB a 30 de abril del 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 y en algunos meses la no aplicación de mismas.

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

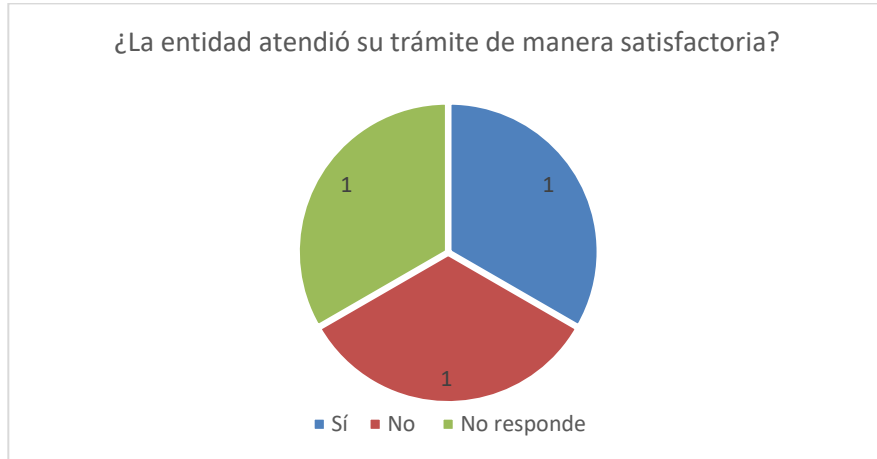
La Subgerencia de Gestión Predial (SUP) reportó para el mes de enero 2023 dos (2) encuestas, febrero 2023 no se realizaron encuestas, marzo 2023 reporta una (1) encuesta y abril 2023 no se realizaron encuestas.

Mes	Cantidad de ciudadanos
ENERO	2
FEBRERO	0
MARZO	1
ABRIL	0
<b>TOTAL</b>	<b>3</b>

Tabla 1. Ciudadanos encuestados enero a abril 2023

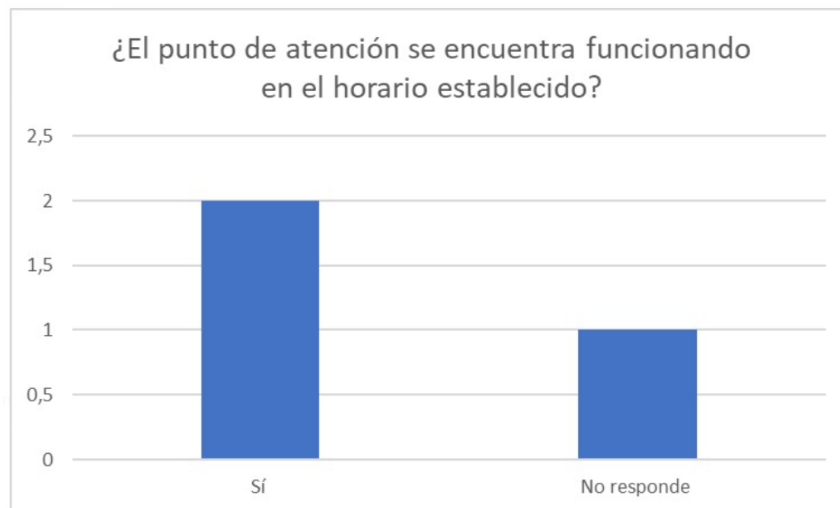
\*\*\*Espacio en blanco\*\*\*

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



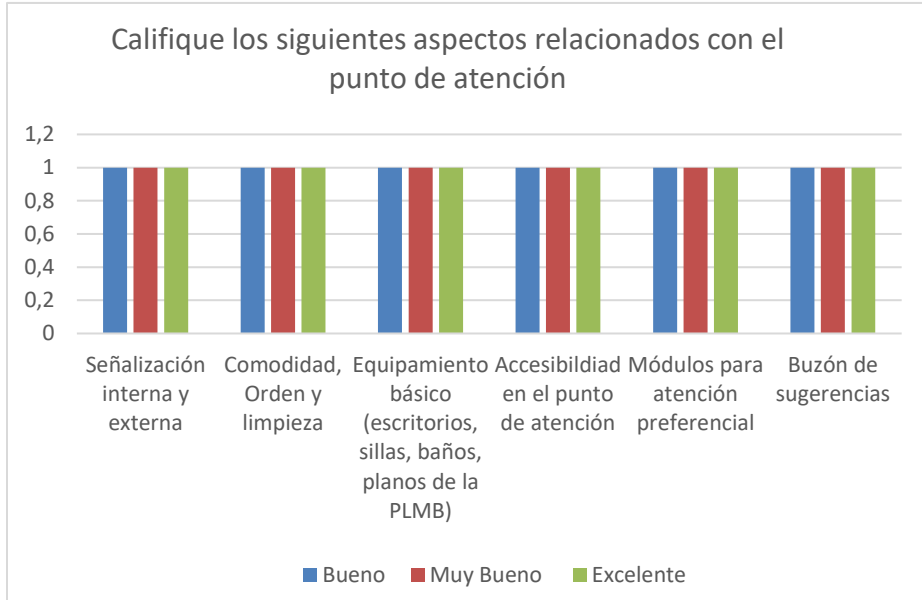
Del total ciudadanos y ciudadanas atendidos por la EMB, una (1) persona indicó que la entidad *Sí* atendió su trámite de manera oportuna, una (1) persona manifestó que la entidad *No* atendió su trámite de manera oportuna y una (1) persona no respondió.

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



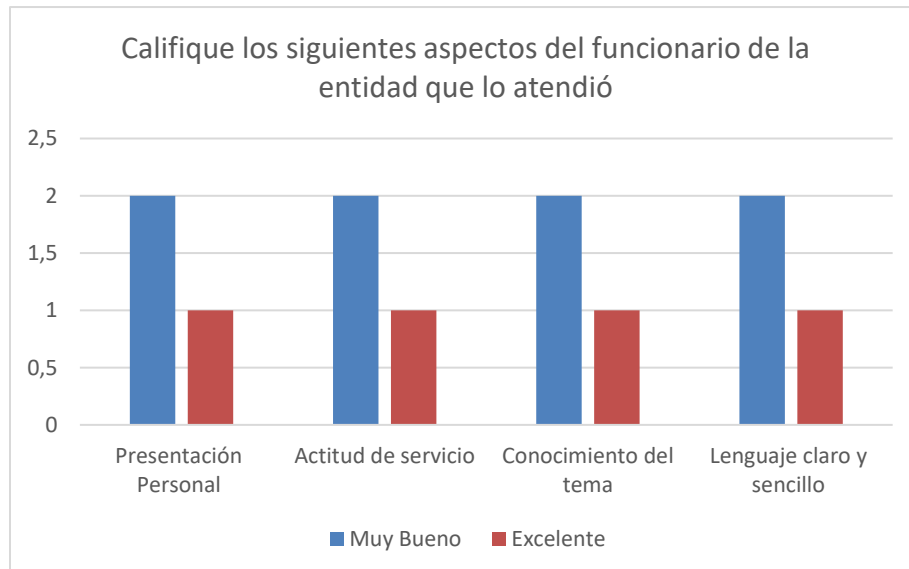
Se menciona que, dos (2) encuestados indican que el punto de atención se encuentra funcionando en el horario establecido y una (1) persona no responde la encuesta.

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



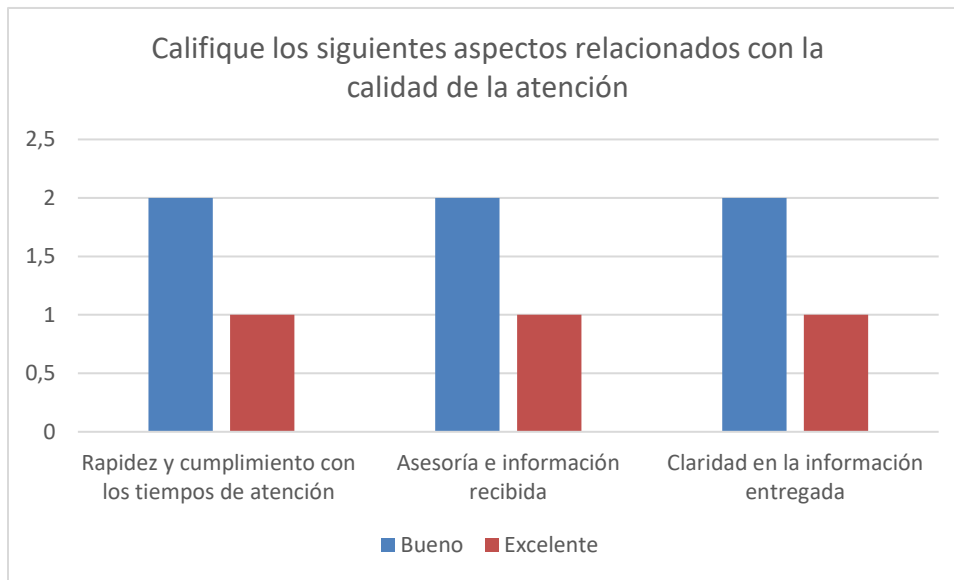
En cuanto a los aspectos relacionados con el punto de atención, se evidencia una percepción positiva por parte de la ciudadanía (señalización interna y externa, comodidad, orden y limpieza, equipamiento y accesibilidad en el punto de atención) calificando como excelente, muy bueno y bueno.

**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 puede identificar que se destaca la calificación de muy bueno en cuanto a los atributos: presentación personal, actitud de servicio, conocimiento del tema y el manejo del lenguaje claro.

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



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

### CONCLUSIONES

- Se evidencia que la Empresa Metro de Bogotá, atiende de manera oportuna las solicitudes de la ciudadanía, su nivel de satisfacción es bueno, muy bueno y excelente frente a los aspectos relacionados con el *punto de atención* (señalización interna y externa, comodidad, orden y limpieza, equipamiento y accesibilidad en el punto de atención), *funcionario de la entidad* (presentación Personal, actitud de servicio, conocimiento del tema, lenguaje claro y sencillo) y *calidad de la atención* (rapidez y cumplimiento con los tiempos de atención, asesoría e información recibida y claridad en la información entregada).
- En cuanto a las acciones de mejora a partir de la aplicación de las encuestas de satisfacción se evidencia que una persona indica que la entidad no atendió su trámite de manera satisfactoria, por lo cual, se propone:
  1. A través de las encuestas de percepción indagar la razón específica por la cual la ciudadanía manifiesta que su trámite no fue atendido de manera satisfactoria, con base en ello determinar: si la solicitud no hace parte de la competencia de la EMB, orientar

adecuadamente a la ciudadanía en cuanto a la entidad competente y sus puntos de atención; si la solicitud hace parte de la competencia de la EMB, de igual manera orientar adecuadamente a la ciudadanía frente al proceso del trámite, área competente y demás información verás con la cual la atención sea satisfactoria.

2. Realizar una capacitación a los funcionarios que prestan atención a la ciudadanía de la Empresa Metro de Bogotá, con énfasis en la adecuada prestación del servicio al ciudadano, brindada por la Dirección Distrital de Calidad del servicio.

*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: Johanna Pérez - Profesional Gerencia de Comunicaciones, Ciudadanía y Cultura *Johanna Pérez*