



ANÁLISIS DE CIUDADANOS ENCUESTADOS PRESENCIALMENTE POR LA EMPRESA METRO DE BOGOTÁ PARA EL PERIODO DE MAYO A AGOSTO 2023

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 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”¹

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.

¹ 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

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 la oficina de la Empresa Metro de Bogotá.

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 **98.4 %** de los predios recibidos por parte de la EMB

Avance en la gestión PLMB a 31 de julio del 2023

Para la construcción de la Primera Línea del Metro de Bogotá – Tramo 1 se requieren

1.428 predios*



1.428 100 %

	Julio 2023 CORTE 31/07/2023	
Avalúos comerciales solicitados	1405	98,4%
Avalúos comerciales aprobados	1403	98,2%
Ofertas de compra expedidas	1402	98,2%
Promesas de compraventa	1175	82,3%
Resoluciones de Expropiación	224	15,7%
Predios Recibidos	1405	98,4%
Demoliciones	1362	95,4%
Entregas al concesionario	1205	84,4%

Grafica 1. Avance en proceso de adquisición predial – reportada por SUP a julio de 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 las 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 genera un informe cuatrimestral. De lo anterior, se analiza el nivel de satisfacción en atención a la ciudadanía por parte de la Empresa Metro de Bogotá 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 mayo 2023 una (1) encuesta, junio, julio y agosto de 2023 no se realizaron encuestas.

Mes	Cantidad de ciudadanos
MAYO	1
JUNIO	0
JULIO	0
AGOSTO	0
TOTAL	1

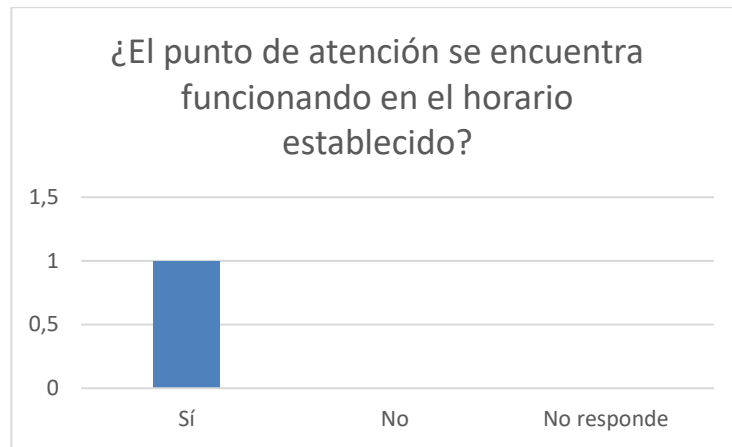
Tabla 1. Ciudadanos encuestados mayo a agosto 2023

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



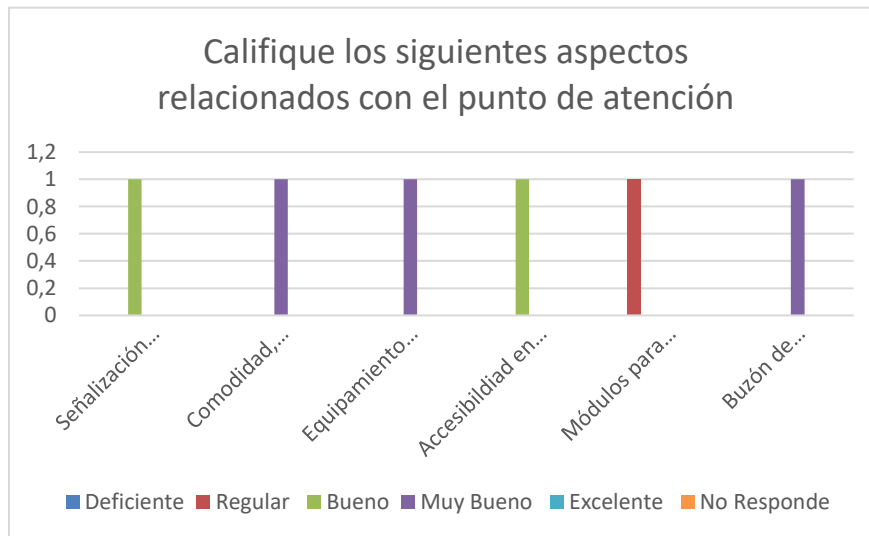
Del total de ciudadanos y ciudadanas atendidos por la EMB, una (1) persona indicó que la entidad *Si* atendió su trámite de manera oportuna.

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



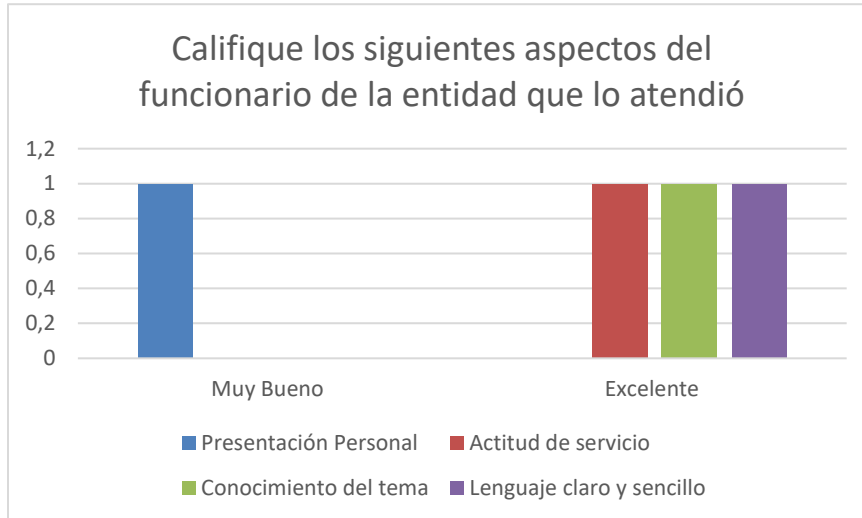
Se menciona que, un (1) encuestado indica que el punto de atención se encuentra funcionando en el horario establecido.

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



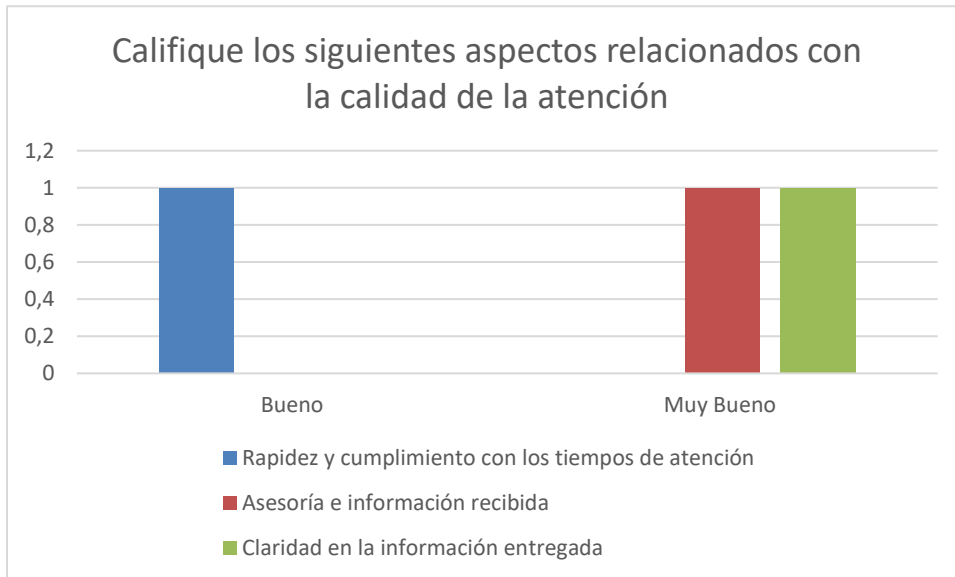
En cuanto a los aspectos relacionados con el punto de atención, se evidencia una percepción general positiva por parte del encuestado calificando muy bueno y bueno en varios aspectos.

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 que lo atendió, se puede identificar que se destaca la calificación de excelente en cuanto a los atributos: actitud de servicio, conocimiento del tema y manejo de 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, el ciudadano califica entre bueno y muy bueno.

CONCLUSIONES

- Dado que en este cuatrimestre solo se llevó a cabo una (1) encuesta de satisfacción ciudadana, y considerando que el proceso de adquisición predial para la Primera Línea del Metro de Bogotá - PLMB ha avanzado en un **98.4 %** en cuanto a la recepción de predios por parte de la EMB, se ha observado que el nivel de satisfacción en general ha sido positivo, en lo que respecta a los aspectos relacionados con el punto de atención, el personal de la entidad y la calidad de la atención.
- Sin embargo, a partir del análisis realizado a la encuesta de satisfacción aplicada en el mes de mayo, se ha identificado una oportunidad de mejora. Un ciudadano encuestado expresó su deseo de que se abran nuevos puntos de atención en las áreas de influencia del proyecto, ya que la movilidad hacia la zona norte se considera agotadora, especialmente en el contexto actual de movilidad. Esta sugerencia permite una acción que podría mejorar aún más la experiencia de los ciudadanos en relación con la atención brindada.
- Es crucial considerar en el futuro la fluidez y comodidad de los ciudadanos al acceder a los servicios y atención que se ofrecen. Esto implica garantizar una atención que facilite la movilidad en la ciudad de Bogotá y responder de manera oportuna a las necesidades y solicitudes de los ciudadanos. La mejora continua en la experiencia de la ciudadanía y la optimización de los procesos de atención son elementos clave para brindar un servicio de calidad y satisfactorio para todos los ciudadanos.

Adriana Correa M.

ADRIANA PATRICIA CORREA
Profesional Gerencia de Comunicaciones, Ciudadanía y Cultura

Anexo: Encuesta ciudadana del mes de mayo

Proyectó: Kerly Torres Umba – Profesional Gerencia de Comunicaciones, Ciudadanía y Cultura *Kerly Torres Umba*

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