

**ANÁLISIS DE CIUDADANOS ENCUESTADOS PRESENCIALMENTE POR EL CONCESIONARIO METRO
LÍNEA 1 PARA EL PERIODO DE MAYO A AGOSTO DE 2023**

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 atendió | 6 |
| 6. Califique los siguientes aspectos relacionados con la CALIDAD DE LA ATENCIÓN | 7 |
| 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..... | 7 |
| CONCLUSIONES | 8 |



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 cuentan con 4 puntos de atención dispuestos para la ciudadanía ubicados en el Centro comercial Trebolis El Porvenir (**Patio Taller – Bosa**), Centro comercial Avenida Chile (**Intercambiador vial – Calle 72**), en la Calle 26 sur # 68 i – 12/18 (**Av. Primero de Mayo con Av. 68**) y en la Avenida Primero de Mayo No. 41 C - 67 Sur (**Tramo 2**), 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 ciudadanía encuestas de percepción de servicio de manera mensual con el fin de identificar el nivel de satisfacción y 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.

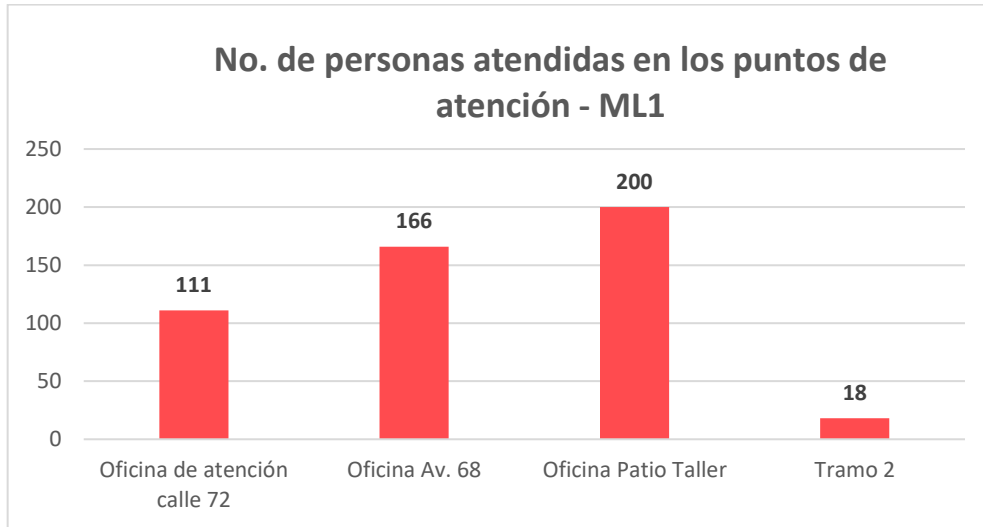
RESPONSABLES

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, realiza un análisis cuatrimestral midiendo la calidad y oportunidad del servicio prestado, generando las acciones de mejora respectivas.



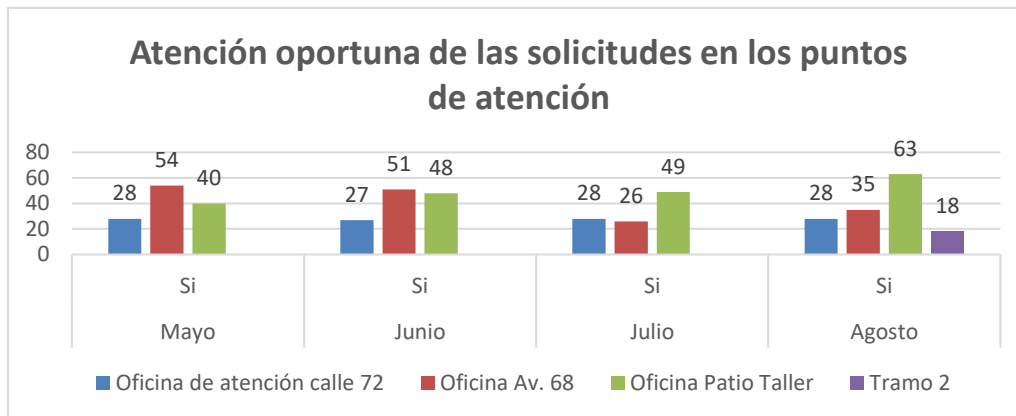
ANÁLISIS DE LOS RESULTADOS

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



Durante el segundo cuatrimestre del año actual, se ha notado que la oficina de Patio Taller es el punto de atención que ha recibido la mayor cantidad de visitas por parte de la ciudadanía, con un total de 200 personas. Además, en comparación con el cuatrimestre anterior, se ha observado una reducción del **11.8 %** en la afluencia de la ciudadanía en dicho punto de atención.

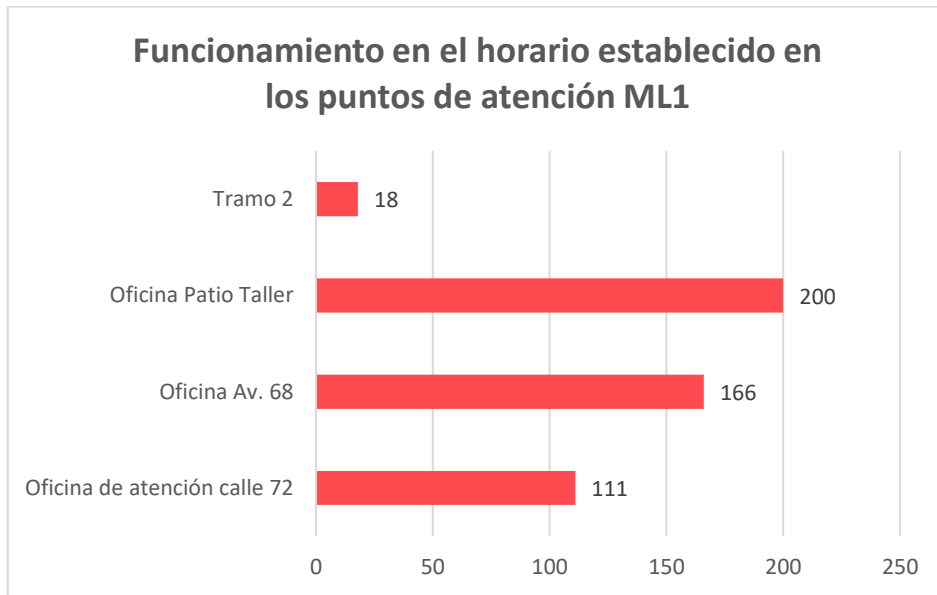
2. ¿La entidad atendió su solicitud de manera oportuna?



Del total de **495** ciudadanos y ciudadanas atendidos en los diferentes puntos de atención dispuestos por el Concesionario Metro Línea 1 en los diferentes frentes de obra, el 100% de los encuestados manifestaron que se atendió las solicitudes interpuestas de manera oportuna por parte de los profesionales.

De igual forma, a partir del mes de agosto, se realizó la apertura de un nuevo punto de atención correspondiente al Tramo 2, el cual se encuentra ubicado en la Avenida Primero de Mayo No. 41 C - 67 Sur, dispuesto para atender a la ciudadanía que reside entre la Avenida Villavicencio con Avenida Cali hasta la Avenida Primero de Mayo con Carrera 72 B.

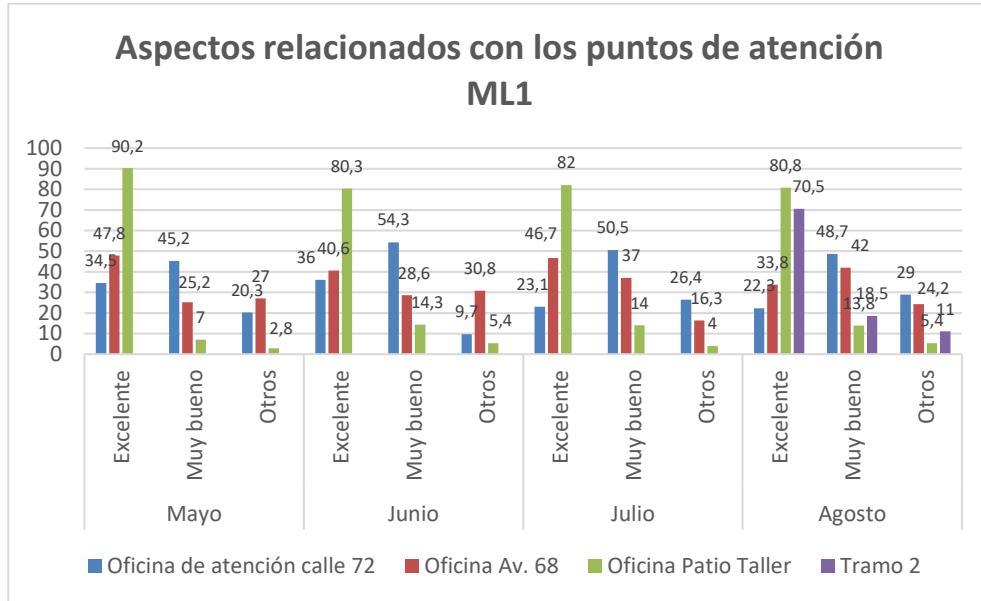
3. ¿El punto de atención se encuentra funcionando en el horario establecido?



El 100 % de la ciudadanía encuestada manifiesta que los puntos de atención al 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.

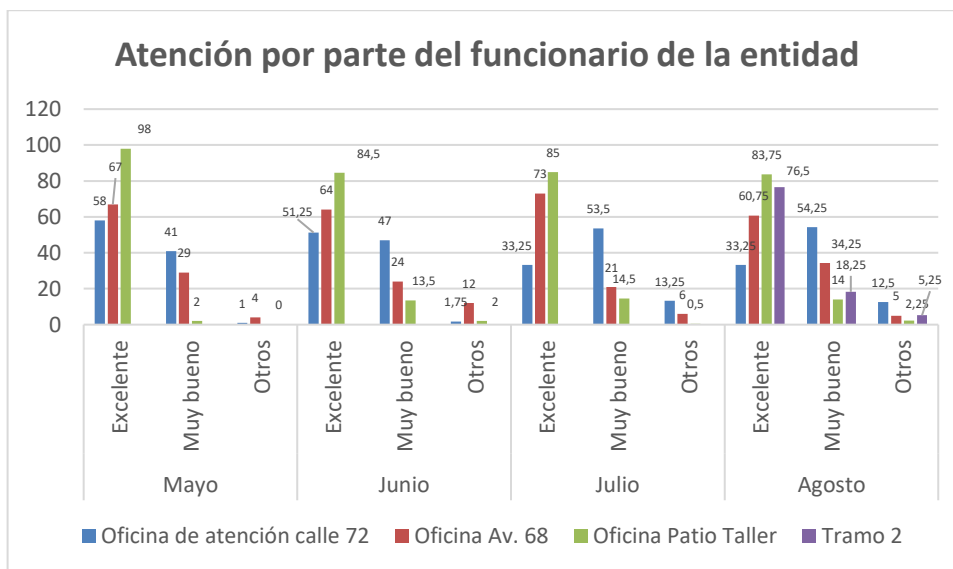
ESPACIO EN BLANCO

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



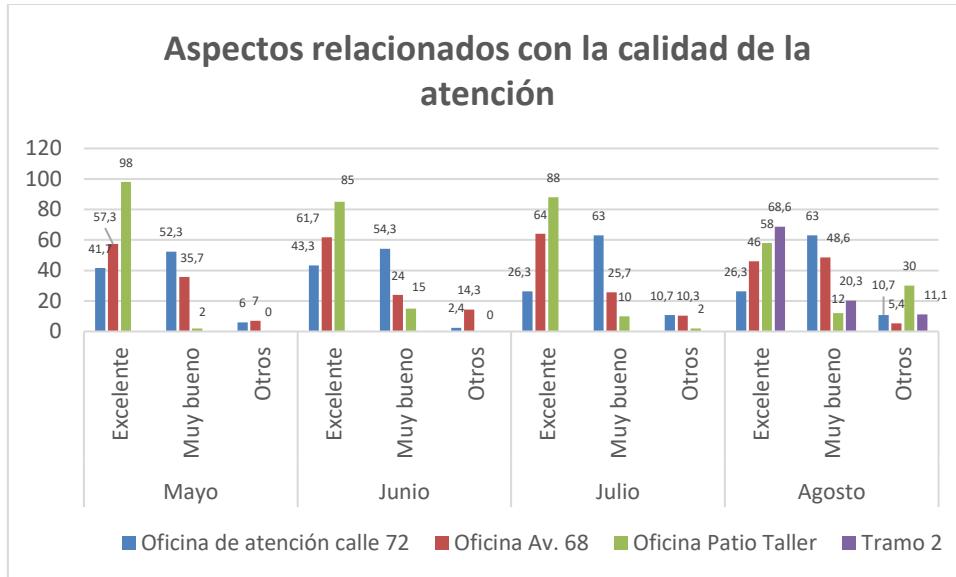
En cuanto a las características de los puntos de atención del Concesionario ML1 (señalización interna y externa, comodidad, orden y limpieza, equipamiento y accesibilidad en el punto de atención), se evidencia una percepción positiva por parte de la ciudadanía calificando como excelente y muy bueno, la oficina de Patio Taller en estos aspectos.

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



En cuanto 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.

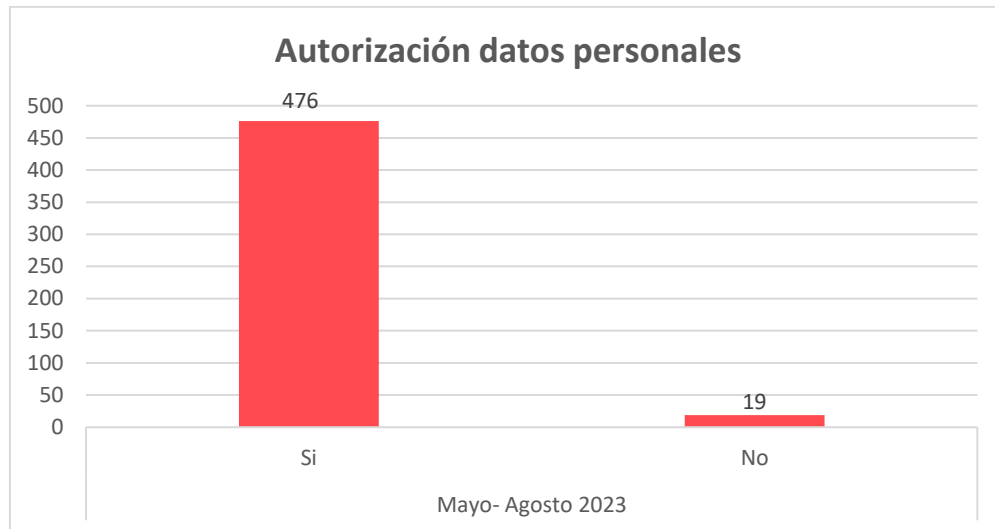
6. Califique los siguientes aspectos relacionados con la CALIDAD DE LA ATENCIÓN



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 misma calificándola como 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.



De la totalidad de ciudadanos encuestados, un **3.8 %** decidió no otorgar su consentimiento para el tratamiento de sus datos personales al completar la encuesta de percepción del servicio al ciudadano. No obstante, es importante destacar que la gran mayoría de las personas autorizó el tratamiento de sus datos de acuerdo con lo estipulado en la Ley 1581 de 2012.

CONCLUSIONES

- La ciudadanía que ha sido atendida en los diversos puntos de atención establecidos por el Concesionario ML1 ha manifestado que percibe estos lugares como adecuados para recibir información general sobre los aspectos relacionados con el proyecto de la Primera Línea del Metro de Bogotá - PLMB y sobre las oportunidades de empleo.
- Se ha observado que el Concesionario ML1 ha cumplido con la apertura oportuna de los puntos de atención, lo cual se ha llevado a cabo de acuerdo con el inicio de las actividades constructivas en los distintos tramos de obra.
- Los ciudadanos han demostrado estar receptivos ante la información proporcionada por los profesionales del área de gestión social en los puntos de atención, y a su vez, se ha notado que estos funcionarios poseen conocimientos sólidos acerca de los temas relacionados con la PLMB. Además, ha empleado un lenguaje claro al comunicar la información solicitada.

- En relación al equipamiento y los elementos utilizados en los puntos de atención, la ciudadanía ha percibido estos espacios como cómodos y apropiados para recibir atención en persona. Por lo tanto, en este momento, no se considera necesario implementar acciones de mejora en este aspecto.

Adriana Correa M.

ADRIANA PATRICIA CORREA
Profesional Gerencia de Comunicaciones, Ciudadanía y Cultura

Proyecto: Mildred Miranda – Profesional Gerencia de Comunicaciones, Ciudadanía y Cultura *Mildred J. Miranda*
Revisó: Diana García - Profesional Gerencia de Comunicaciones, Ciudadanía y Cultura *Diana García P.*