

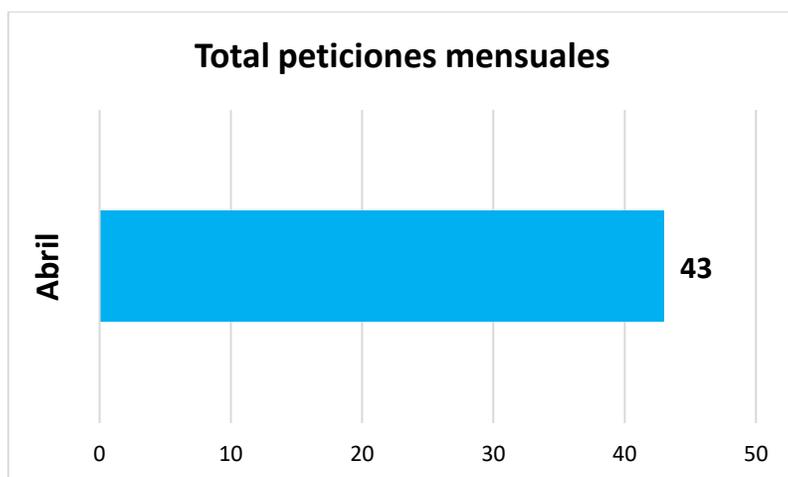
## INFORME MENSUAL PQRS ABRIL 2020 (EMPRESA METRO DE BOGOTÁ)

En primer lugar, es importante informar que desde el mes de octubre del año 2019, las entidades y organismos del distrito han venido presentando demoras e intermitencias en la operación del sistema Bogotá te escucha, fallas que se acentuaron aún más a inicios de enero de 2020 y que han generado afectaciones masivas en los servicios brindados a los usuarios del sistema; sin embargo, y con el fin de subsanar esta situación, la Secretaría General de la Alcaldía Mayor de Bogotá definió unas medidas de carácter temporal tendientes a facilitar el ingreso y el uso de la plataforma para los usuarios funcionales del Bogotá te escucha; estas medidas correspondieron a:

1. El uso del sistema por franjas horarias, informadas a través de correo electrónico por la Dirección Distrital de Calidad del Servicio a cada una de las entidades y organismos del distrito.
2. Se dispuso de una mesa de ayuda con el propósito de brindar asistencia permanente a los usuarios del sistema.

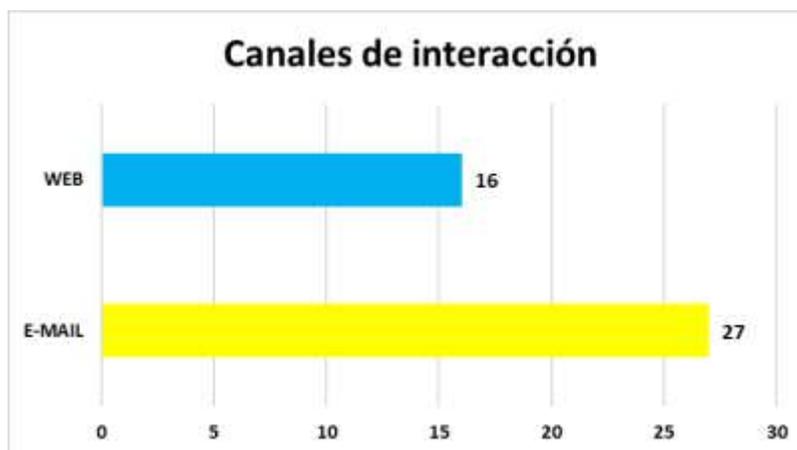
Con base en lo anterior, y con el fin de dar cumplimiento al artículo 3 del Decreto 371 de 2010, en lo que respecta al informe que se presenta mensualmente a la Veeduría Distrital y a la Secretaría General de la Alcaldía Mayor de Bogotá, se precisa que estas entidades definieron a través de la Circular 014 de 2020 una metodología para la presentación del informe; metodología que fue aplicada en la elaboración del presente informe.

### 1. TOTAL DE PETICIONES MENSUALES RECIBIDAS POR LA ENTIDAD



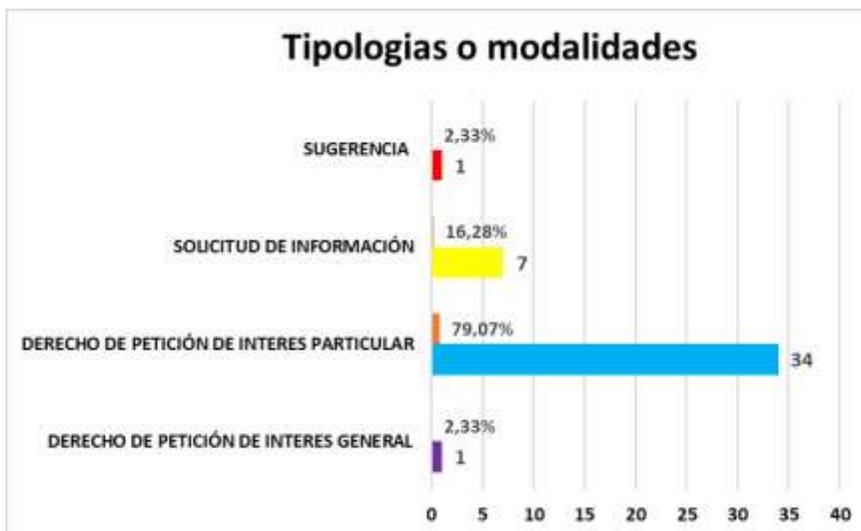
**Análisis.** En el mes de abril, la empresa Metro de Bogotá registró en el Sistema Distrital de Quejas y Soluciones – Bogotá te escucha, 27 peticiones recibidas mediante el canal e-mail; sin embargo, adicionalmente se recibieron a través del sistema 16 solicitudes, para un **total de 43 peticiones ciudadanas**, lo que representa una disminución del 39% con relación al número total de peticiones recibidas en el mes anterior (71). Es del caso precisar que el mayor número de solicitudes presentadas por la ciudadanía se encuentran relacionadas con el proceso de adquisición predial (corrección de avalúos comerciales, reconocimiento de indemnizaciones, entre otros), sin embargo, como resultado de la pandemia del COVID-19, las solicitudes de prórroga para la entrega de inmuebles ha tenido un aumento importante sobre la temática de las PQRS ciudadanas.

## 2. CANALES DE INTERACCIÓN



**Análisis.** Durante el mes de medición el mayor número de PQRS fue registrado a través del canal e-mail, con una frecuencia del 63% y el canal web con una frecuencia del 37%, se precisa que el canal e-mail fue implementado por la EMB para garantizar la continuidad de la atención a la ciudadanía en medio del aislamiento obligatorio declarado en todo el país por la Presidencia de la República como consecuencia de la pandemia del Coronavirus COVID-19.

### 3. TIPOLOGÍAS O MODALIDADES



**Análisis.** Tal y como se puede observar en la gráfica, el tipo de solicitud más frecuente interpuesto por los ciudadanos fue el “derecho de petición de interés particular” con una frecuencia del 79,07%, seguido de la “solicitud de acceso a la información” con una frecuencia del 16,28%. Se precisa que para este mes se interpusieron en total 4 tipos de solicitudes por parte de los ciudadanos.

### 4. TIEMPO PROMEDIO DE RESPUESTA POR TIPOLOGÍA Y DEPENDENCIA

Dependencia	Derecho de petición de interés particular	Solicitud de información	Derecho de petición de interés general
<b>Términos Legales Decreto 491 de 2020</b>	<b>30</b>	<b>20</b>	<b>30</b>
Comunicaciones	14	10	14
<b>Diferencia de los términos Legales</b>	<b>16</b>	<b>10</b>	<b>16</b>

**Análisis.** De conformidad con lo establecido en el Decreto 491 de 2020, “Por el cual se adoptan medidas de urgencia para garantizar la atención y la prestación de los servicios por parte de las autoridades públicas y los particulares que cumplan funciones públicas y se toman medidas para la protección laboral y de los contratistas de prestación de servicios de las entidades públicas, en el marco del Estado de Emergencia Económica, Social y Ecológica” en particular su Artículo 5. Ampliación de términos para atender las peticiones, en general

la entidad cuenta con una gestión de respuesta oportuna para el cierre de peticiones de acuerdo con los tiempos estipulados.

## 5. TOTAL DE PETICIONES TRASLADADAS POR NO COMPETENCIA

Entidad	Total
Secretaría de Movilidad	2
Entidades Distritales	1
Secretaría Jurídica	1
Instituto Desarrollo Urbano IDU	1
Secretaría General de la Alcaldía	2
<b>Total traslados por no competencia</b>	<b>7</b>

**Análisis.** La empresa Metro de Bogotá realizó a través del sistema Bogotá te escucha el traslado de siete (7) peticiones a distintas entidades del Distrito, por ser de su competencia.

## 6. CONCLUSIONES

- De acuerdo con lo anteriormente expuesto, se concluye que el mes de abril tuvo una disminución del 39% en el registro de las peticiones con relación al mes anterior, sin embargo, es del caso precisar que el mayor número de solicitudes presentadas por la ciudadanía estuvieron relacionadas con el proceso de adquisición predial (corrección de avalúos comerciales, reconocimiento de indemnizaciones entre otros), así mismo, y como resultado de la pandemia del COVID-19, las solicitudes de prórroga para la entrega de inmuebles tuvo un aumento importante sobre la temática de las PQRS ciudadanas.

### Gerencia de Comunicaciones y Ciudadanía Empresa Metro de Bogotá

Proyectado: Diana García, Contratista Gerencia de Comunicaciones y Ciudadanía  
Revisado: Diego Pedraza, Profesional Gerencia de Comunicaciones y Ciudadanía