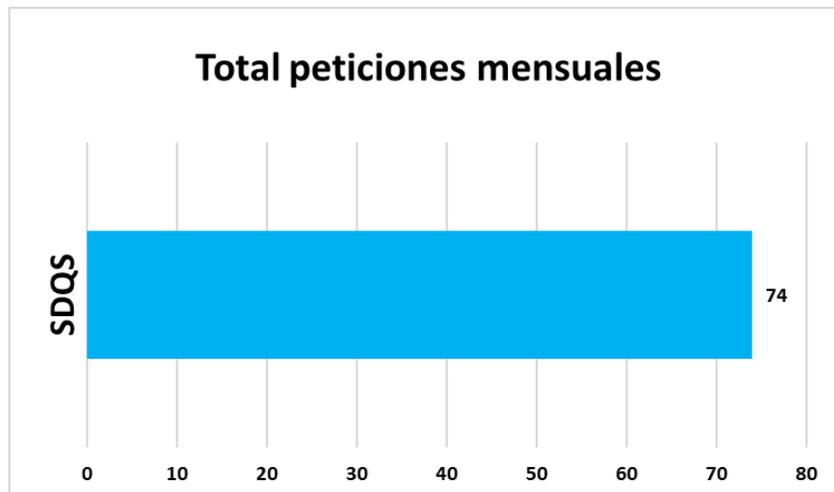




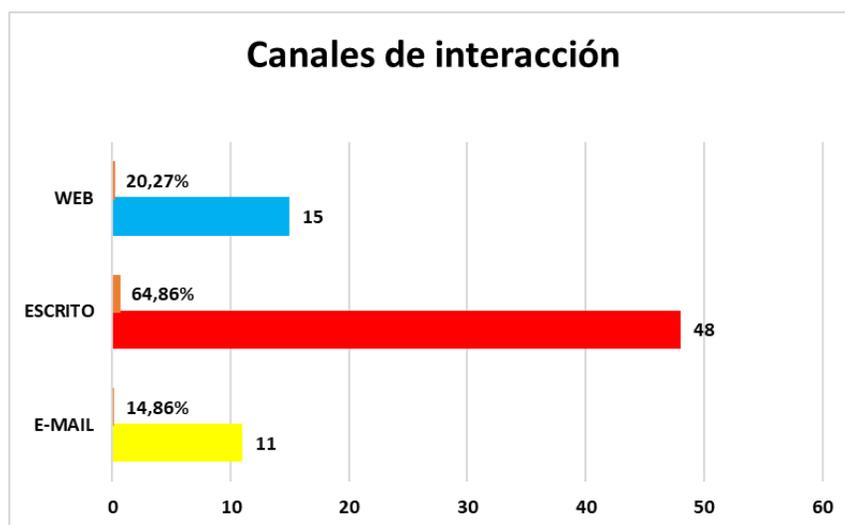
## 1. TOTAL DE PETICIONES MENSUALES RECIBIDAS POR ENTIDAD



### Análisis

En el mes de medición, se registraron 74 peticiones ciudadanas en el Sistema Distrital de Quejas y Soluciones – Bogotá Te Escucha, sin embargo, es importante mencionar que la Empresa Metro de Bogotá (EMB) recibió por traslado de otras entidades 18 solicitudes, esto para un total de 92 peticiones ciudadanas, lo que representa un crecimiento del 33% con relación al número total de peticiones recibidas en el mes anterior (69). En este caso es importante mencionar que en su mayoría se continúa recibiendo solicitudes de la ciudadanía relacionadas con la gestión de avalúos comerciales y adquisición predial, así mismo, en lo que tiene que ver con las generalidades, costos, estudios y diseños de la PLMB.

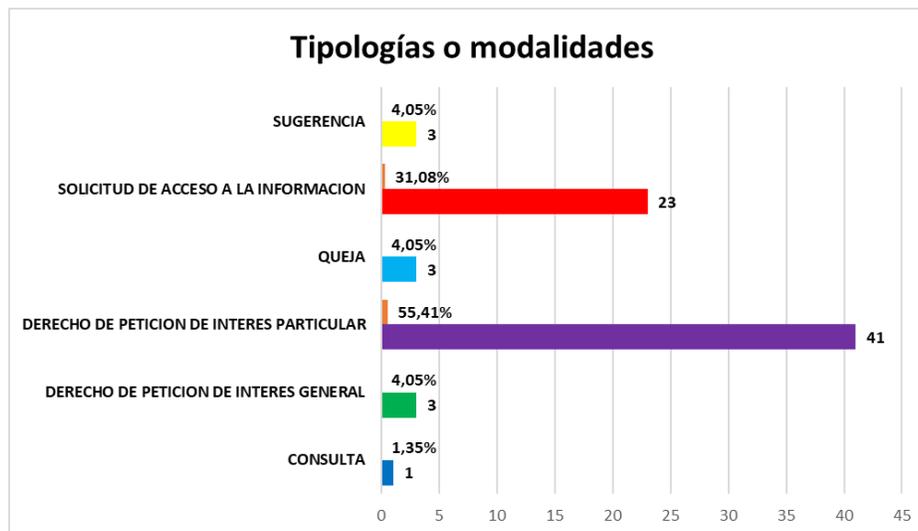
## 2. CANALES DE INTERACCIÓN



### Análisis

Durante este mes, se registró un mayor número de PQRS a través del canal escrito, es decir, con radicación en la ventanilla única dispuesta por la EMB, con una frecuencia del 64,86%; seguido del canal web con una frecuencia del 20,27% y el canal e-mail con una frecuencia de uso del 14,86%.

### 3. TIPOLOGÍAS O MODALIDADES



### Análisis

Tal y como se puede evidenciar en la imagen arriba, para este mes, el tipo de solicitud más frecuente interpuesto por los ciudadanos fue el “derecho de petición de interés particular” con una frecuencia del 55,41%, seguido de la “solicitud de acceso a la información” con una frecuencia del 31,08%. Así mismo para este mes, se interpusieron en total 6 tipos de solicitudes por parte de la ciudadanía.

### 4. SUBTEMAS MAS REITERADOS

Subtema	Total	%
Afectación por Ejecución de Obra	37	43,00%
Estructuración Técnica	27	31,40%
Administración del Talento Humano	9	10,50%
<b>Total 3 Subtemas</b>	<b>73</b>	<b>84,90%</b>
Otros Subtemas	13	15,10%
<b>Total General</b>	<b>86</b>	<b>100,00%</b>

### Análisis

Para el mes de julio, se evidenció que 3 subtemas continúan representando casi el 85% de las solicitudes recibidas. Éstas PQRS estuvieron encaminadas a la “afectación por ejecución de obra” con una frecuencia del 43%, seguido de la “estructuración técnica” con un 31,40% y “administración del talento humano” con un 10,50%;

	REPORTES O INFORMES	 ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ D.C. MOVILIDAD Metro de Bogotá S.A.
	<b>INFORME MENSUAL PQRS JULIO 2019</b>	
	CODIGO: GCC-IN-0002-2018 VERSION: 0	

concluyéndose así que, para el mes en estudio, los subtemas más representativos tuvieron que ver con el interés continuo de los ciudadanos por obtener información acerca de la gestión de avalúos comerciales, adquisición predial y las generalidades del proyecto de la PLMB.

## 5. TOTAL DE PETICIONES TRASLADADAS POR NO COMPETENCIA

Entidad	Total	%
Grúas y patios	1	1,08%
Secretaría de Movilidad	1	1,08%
<b>Total traslados por no competencia</b>	<b>2</b>	<b>2,2%</b>

### Análisis

En el periodo informado, se realizó el traslado por competencia de 2 peticiones a entidades distritales, lo que representa el 2,2% del total de las solicitudes recibidas y radicadas en el Sistema Distrital de Quejas y Soluciones - Bogotá Te Escucha, dichos traslados se realizaron a Grúas y patios y a la Secretaría de Movilidad.

## 6. SUBTEMAS VEEDURÍAS 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	92	43	<b>47%</b>

### Análisis

Al cierre del mes de medición, se pudo evidenciar una gestión total de las solicitudes recibidas del 47% frente al total de peticiones registradas en el período (92).

### 7.2 DEL PERIODO ANTERIOR

Dependencia	Total Requerimientos Pendientes de Períodos Anteriores	Requerimientos Cerrados de Períodos Anteriores	%
Comunicaciones	43	43	<b>100%</b>

### Análisis

Se realizó una gestión de cierre del 100% de las peticiones pendientes de gestión al finalizar el mes anterior (junio).

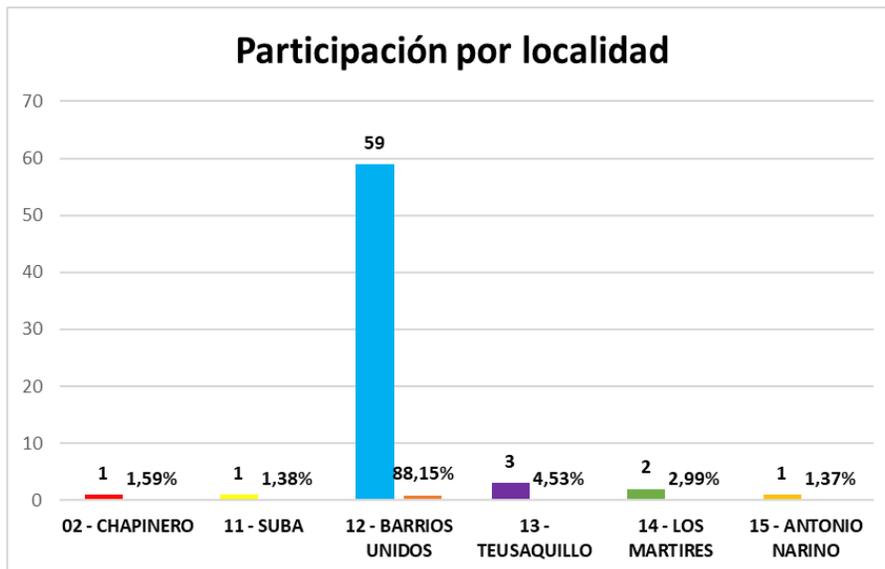
## 8. TIEMPO PROMEDIO DE RESPUESTA POR TIPOLOGÍA Y DEPENDENCIA

DEPENDENCIA	DERECHO DE PETICIÓN DE INTERÉS GENERAL	DERECHO DE PETICIÓN DE INTERÉS PARTICULAR	SUGERENCIA	SOLICITUD DE INFORMACIÓN
<b>Términos Legales</b>	<b>15</b>	<b>15</b>	<b>15</b>	<b>10</b>
Comunicaciones	14	13	10	8
<b>Diferencia de los términos Legales</b>	1	2	5	2

### 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, esto con base a la información de las tipologías de mayor frecuencia de las peticiones interpuestas por la ciudadanía.

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



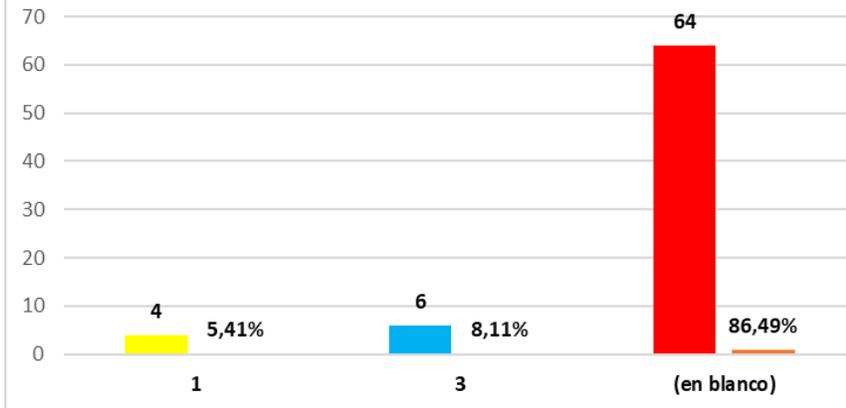
### Análisis

De las peticiones en las que el ciudadano informó la localidad (67), se evidencia que localidad con mayor número de solicitudes presentadas fue la de Barrios Unidos con una frecuencia del 88,15%.

## 10. PARTICIPACIÓN POR ESTRATO Y TIPO DE REQUIRENTE

### 10.1 PARTICIPACIÓN POR ESTRATO

### Participación por estrato



#### Análisis

Por ser un campo de diligenciamiento no obligatorio, en el 86,49% de los casos no se ingresó esta información en el sistema, sin embargo, se evidencia que el 8,11% de los peticionarios pertenecen al estrato “3” y el 5,41% al estrato 1.

#### 10.2 PARTICIPACIÓN POR TIPO DE PETICIONARIO

### Tipo de Requiriente



#### Análisis

Considerando las inquietudes de los ciudadanos relacionadas con la gestión de los avalúos comerciales, adquisición predial y los avances del proyecto de la PLMB en general, los ciudadanos identificados como personas

	REPORTES O INFORMES	 ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ D.C. MOVILIDAD Metro de Bogotá S.A.
	<b>INFORME MENSUAL PQRS JULIO 2019</b>	
	CODIGO: GCC-IN-0002-2018 VERSION: 0	

naturales cuentan con una participación mayoritaria del 65% del total de peticiones interpuestas y registradas en el sistema. De igual manera se pudo evidenciar que un (1) ciudadano realizó su petición como "Anónimo".

## 11. TIPO DE REQUIRIENTE

Nombre de Peticionario	No.	%
Identificados	73	98,65%
Anónimo	1	1,35%
<b>TOTAL</b>	<b>74</b>	<b>100,00%</b>

### Análisis

Para el período de medición se observa una participación ciudadana, en su gran mayoría debidamente identificada dentro del sistema en el 98,65% de los casos, tan solo se presentó (1) caso identificado como *Anónimo*.

## 12. CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

- Durante el mes informado se recibieron en total 92 peticiones por parte de la ciudadanía, lo que representa un crecimiento del 33% con relación al número total de peticiones recibidas en el mes anterior, ya que el mes de junio se radicaron un total de 69 peticiones. Sin embargo, es importante precisar que aparte del registro que nos genera el sistema Bogotá Te Escucha, se tiene un control manual que permite dar soporte a aquellos casos que son incorporados en el sistema, por corresponder a peticiones que no son de la ciudadanía.
- Así mismo, se observó que para el mes en medición, los ciudadanos continuaron mostrando interés por conocer la gestión que se está realizando con relación a los avalúos comerciales, adquisición predial, y temas relacionados con los avances del proyecto de la PLMB en general.

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

Proyectó: Diana García, Contratista Gerencia de Comunicaciones y Ciudadanía