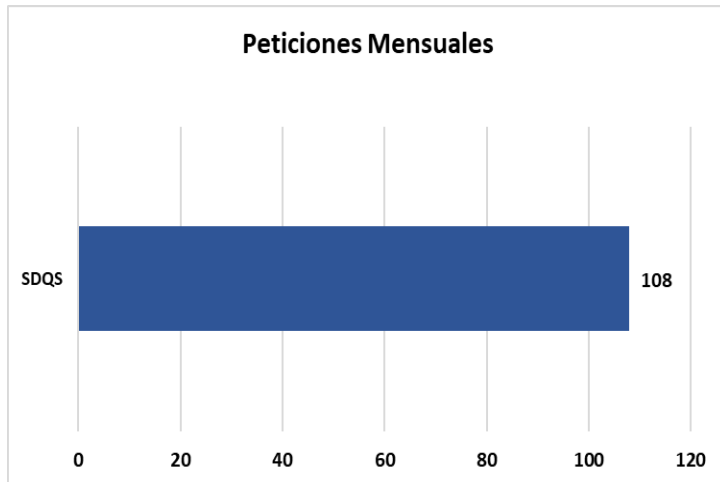


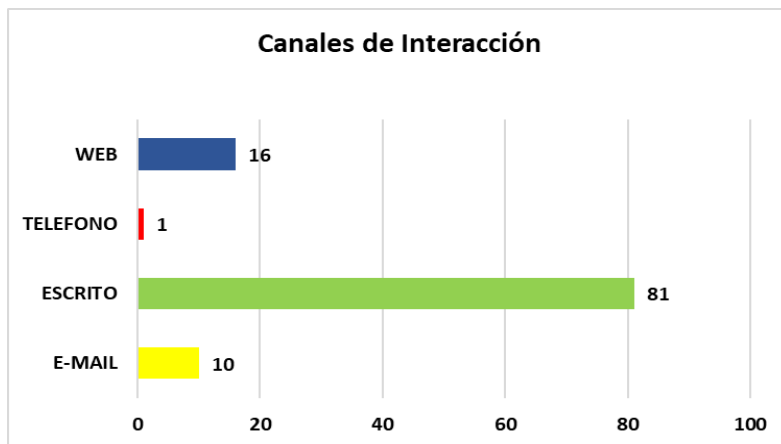
1. TOTAL DE PETICIONES MENSUALES RECIBIDAS POR ENTIDAD



Análisis

Para el mes de marzo, en el Sistema Distrital de Quejas y Soluciones – Bogotá Te Escucha, se registraron un total de 108 peticiones ciudadanas ante la Empresa Metro de Bogotá (EMB), lo que representa un incremento del 33,3% con relación al número total de peticiones recibidas en el mes anterior (81). Este crecimiento se produjo principalmente por la gestión de avalúos comerciales y adquisición predial que ha venido adelantando la EMB con los propietarios de los predios afectados por el proyecto de la PLMB.

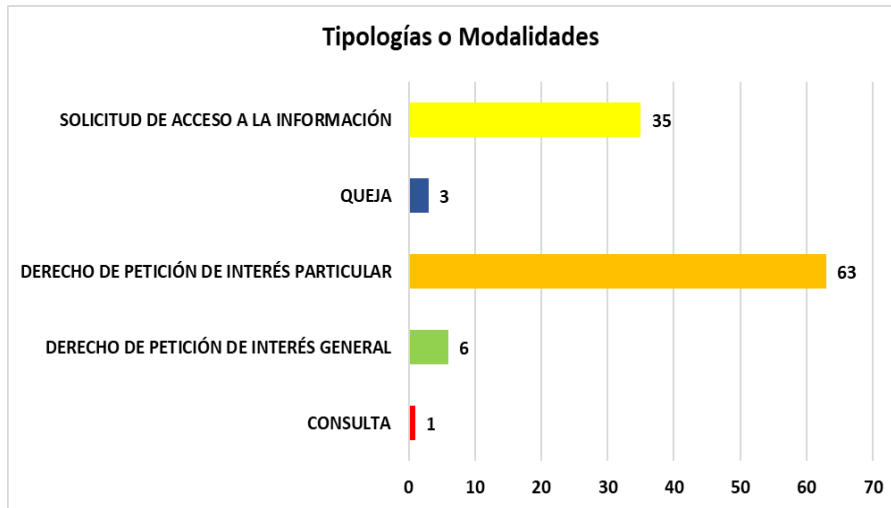
2. CANALES DE INTERACCIÓN



Análisis

Durante el mes de medición, el canal por el cual se recibieron y gestionaron el mayor número de PQRS fue el canal escrito, es decir con radicación en la ventanilla única dispuesta por la EMB, esto con una frecuencia del 75%; seguido del canal web con una frecuencia de uso del 15% y el canal e-mail con una frecuencia del 9%.

3. TIPOLOGÍAS O MODALIDADES



Análisis



El tipo de solicitud más frecuente interpuesto por los ciudadanos fue el “*Derecho de petición de interés particular*” con una frecuencia del 58%; seguido de las peticiones de “*Solicitud de acceso a la información*” con una frecuencia del 32% y el “*Derecho de petición de interés general*” con una frecuencia del 6%. Se precisa que para este mes en general se interpusieron en total 5 tipos de solicitudes por parte de la ciudadanía.

4. SUBTEMAS MAS REITERADOS

Subtema	Total	%
Afectación por Ejecución de Obra	62	57%
Estructuración Técnica	19	18%
Contratación	7	6%
Total 3 Subtemas	88	81%
Otros Subtemas	20	19%
Total General	108	100%

Análisis

En el mes de marzo, se evidenció que 3 subtemas representaron el 81% de las solicitudes recibidas. De éstas las más frecuentes fueron las PQRS encaminadas a la “*Afectación Por ejecución de Obra*” con una frecuencia del 57%, seguido de la “*Estructuración Técnica*” con un 18% y “*Contratación*” con un 6%; concluyéndose así, que estos subtemas representan el interés de los ciudadanos por conocer la gestión con relación a los avalúos comerciales de los predios afectados con el Proyecto de la Primera Línea del Metro de Bogotá, así como la información general del proceso de selección del concesionario integral de la PLMB.

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

5. TOTAL DE PETICIONES TRASLADADAS POR NO COMPETENCIA

Entidad	Total	%
Instituto de Desarrollo Urbano - IDU	2	33%
Servicios Integrales para la Movilidad - SIM	1	17%
Secretaría de Movilidad	1	17%
Secretaría General	1	17%
Transmilenio	1	17%
Total traslados por no competencia	6	100%

Análisis

En el periodo informado, se realizó el traslado por competencia de 6 peticiones a entidades distritales, lo que representa el 6% del total de las solicitudes recibidas y radicadas en el Sistema Distrital de Quejas y Soluciones - Bogotá Te Escucha.

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	108	37	34%

Análisis

Al cierre del mes de medición, se pudo evidenciar una gestión total de las solicitudes recibidas del 34% frente al total de peticiones registradas en el período (108).

7.2 DEL PERIODO ANTERIOR

Dependencia	Total Requerimientos Pendientes de Periodos Anteriores	Requerimientos Cerrados de Periodos Anteriores	%
Comunicaciones	49	45	92%

Análisis

Se realizó una gestión de cierre del 92% de las peticiones pendientes de gestión al finalizar el mes anterior (marzo).

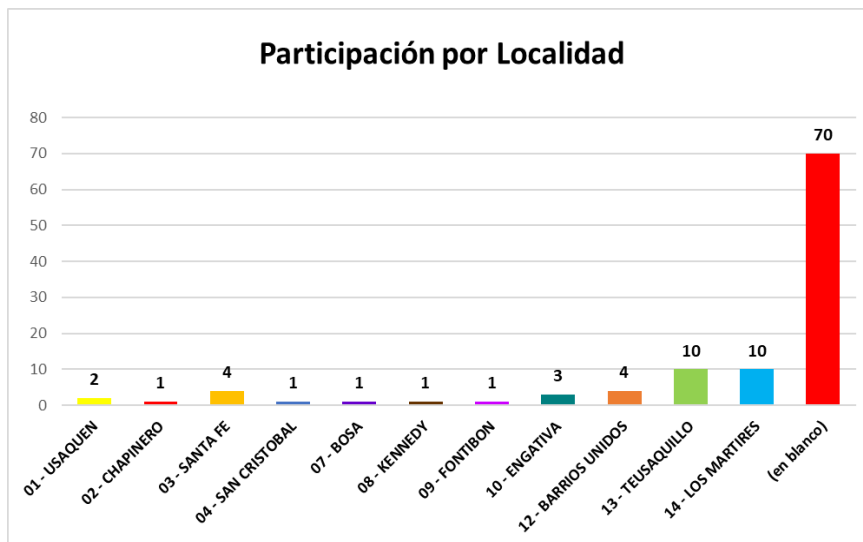
8. TIEMPO PROMEDIO DE RESPUESTA POR TIPOLOGÍA Y DEPENDENCIA

DEPENDENCIA	DERECHO DE PETICIÓN DE INTERÉS GENERAL	DERECHO DE PETICIÓN DE INTERÉS PARTICULAR	QUEJA	SOLICITUD DE INFORMACIÓN
Términos Legales	15	15	15	10
Comunicaciones	14	19	12	9
Diferencia de los términos Legales	1	- 4	3	1

Análisis

En términos generales la entidad cuenta con una gestión de cierre negativa, frente a los términos establecidos en la ley, principalmente promovido por los tiempos de respuesta de los derechos de petición de interés particular, los cuales representan la mayor participación frente al total de peticiones recibidas (58%). Esta situación se generó debido a la complejidad presentada para dar respuesta a las peticiones por *Afectación por Ejecución de Obra*, toda vez que las mismas contienen temas de avalúos comerciales y de ofertas de compra de predios afectados por la PLMB, los cuales para dar solución a las mismas requieren de la intervención de diferentes especialidades y cada caso se debe atender de manera particular.

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

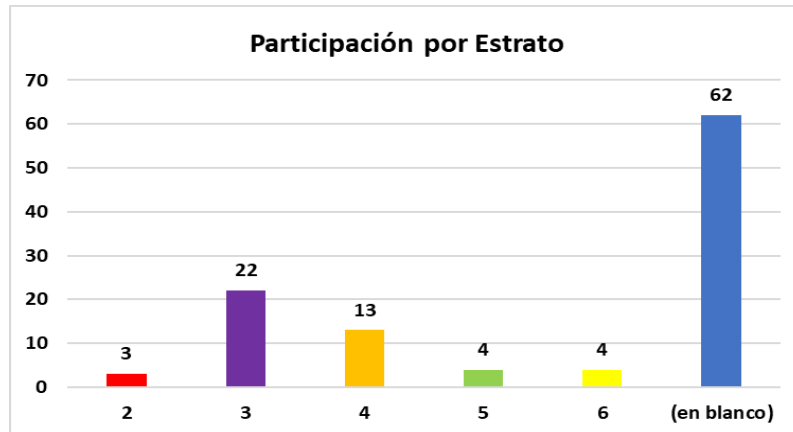


Análisis

Se evidencia que en el 65% de las solicitudes radicadas en el sistema SDQS – Bogotá Te Escucha, el ciudadano no ingresa el campo de información de la localidad, esto se presenta teniendo en cuenta que el sistema no determina este campo como obligatorio. En el caso de las localidades registradas, las de mayor presencia en el mes de medición fueron las localidades de Teusaquillo y Mártires con una frecuencia del 9% cada una; esto principalmente motivado por el hecho de ser dos localidades que se encuentran afectadas por la construcción de la Primera Línea del Metro de Bogotá.

10. PARTICIPACIÓN POR ESTRATO Y TIPO DE REQUIRENTE

10.1 PARTICIPACIÓN POR ESTRATO



Análisis



Por ser un campo de diligenciamiento no obligatorio, en el 57% de los casos no se ingresó esta información en el sistema, sin embargo, en la mayoría de los casos en que la información fue suministrada, se evidencia que el petionario pertenece al “estrato 3” con una frecuencia del 20% y el “estrato 4” con una frecuencia del 12%.

10.2 PARTICIPACIÓN POR TIPO DE PETICIONARIO



Análisis

Considerando el impacto social que tiene el proyecto de la PLMB y la gestión adelantada por la empresa Metro de Bogotá S.A. con las comunidades afectadas por el mismo, los ciudadanos identificados como personas naturales cuentan con una participación mayoritaria del 90% del total de peticiones interpuestas y registradas en el sistema, lo cual evidencia un alto interés de la ciudadanía por conocer los avances del proceso de adquisición predial. De igual manera se pudo identificar que tan solo dos ciudadanos realizaron su petición como “Anónimos”.

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

11. TIPO DE REQUIRIENTE

Nombre de Peticionario	No.	%
Identificados	106	98%
Anónimo	2	2%
TOTAL	108	100%

Análisis

Para el período de medición se observa una participación ciudadana, en su gran mayoría debidamente identificada dentro del sistema en el 98% de los casos, tan solo se presentaron dos (2) casos identificados como *Anónimo*.

12. CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

- Durante el mes informado se recibieron en total 108 peticiones por parte de la ciudadanía, lo que representa un aumento de cerca del 33,3% frente al total de solicitudes radicadas en el sistema SDQS – Bogotá Te Escucha del mes anterior, ya que para dicho mes se radicaron un total de 81 solicitudes. Sin embargo, es importante señalar que aparte del registro que nos genera el sistema, se tiene un control manual que permite dar soporte en aquellos casos en que la información no es reportada.
- Es importante precisar que el subtema más reiterado tuvo que ver con la “Afectación Por ejecución de Obra”, el cual tuvo un crecimiento del 29% respecto del mes anterior, esto debido a la gestión de avalúos comerciales y adquisición predial que ha venido adelantando la EMB con los propietarios de los predios afectados por el proyecto de la PLMB.

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

Proyectó: Diana García, Contratista Gerencia de Comunicaciones y Ciudadanía

Revisó: Diego Andrés Pedraza, Gerencia de Comunicaciones y Ciudadanía