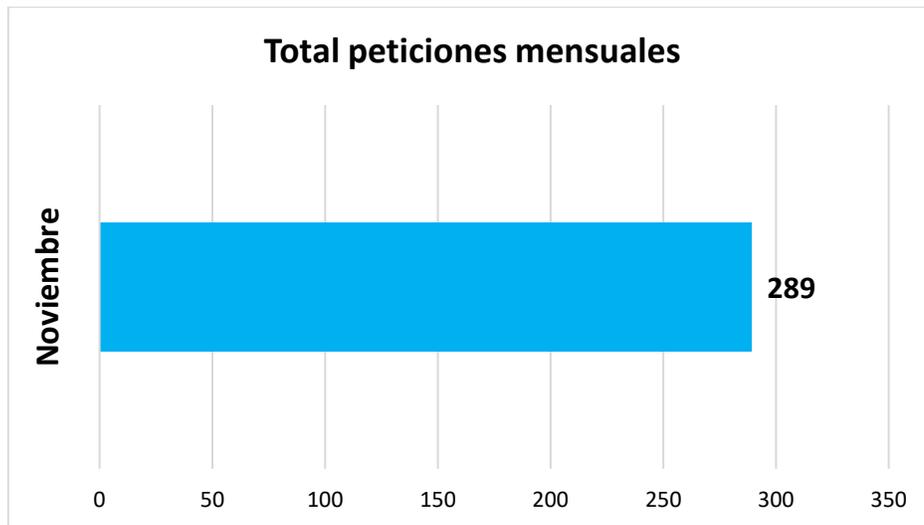


INFORME MENSUAL PQRS NOVIEMBRE 2020 (EMPRESA METRO DE BOGOTÁ)

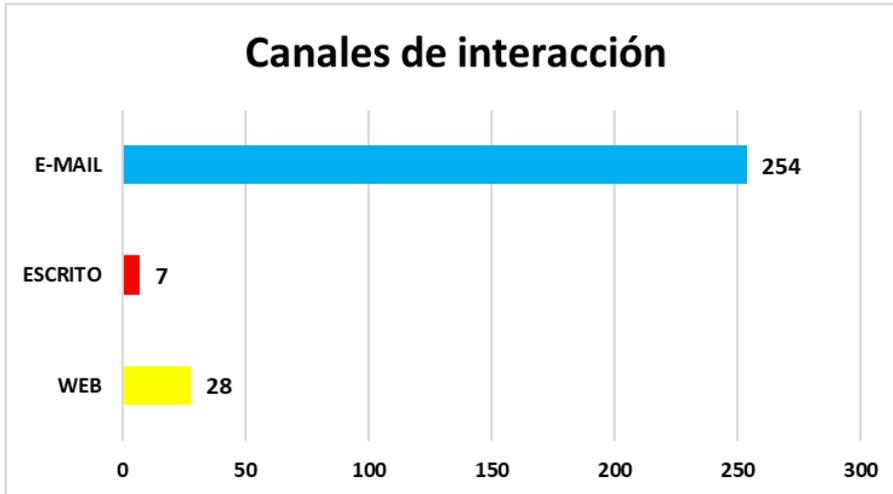
Con el fin de dar cumplimiento al artículo 3 del Decreto 371 de 2010, en lo que respecta al informe que se presenta mensualmente a la Veeduría Distrital y a la Secretaría General de la Alcaldía Mayor de Bogotá, se realiza el presente informe de acuerdo a los parámetros establecidos en la Circular 014 de 2020 emitida por la Secretaría General de la Alcaldía Mayor de Bogotá.

1. TOTAL DE PETICIONES MENSUALES RECIBIDAS POR LA ENTIDAD



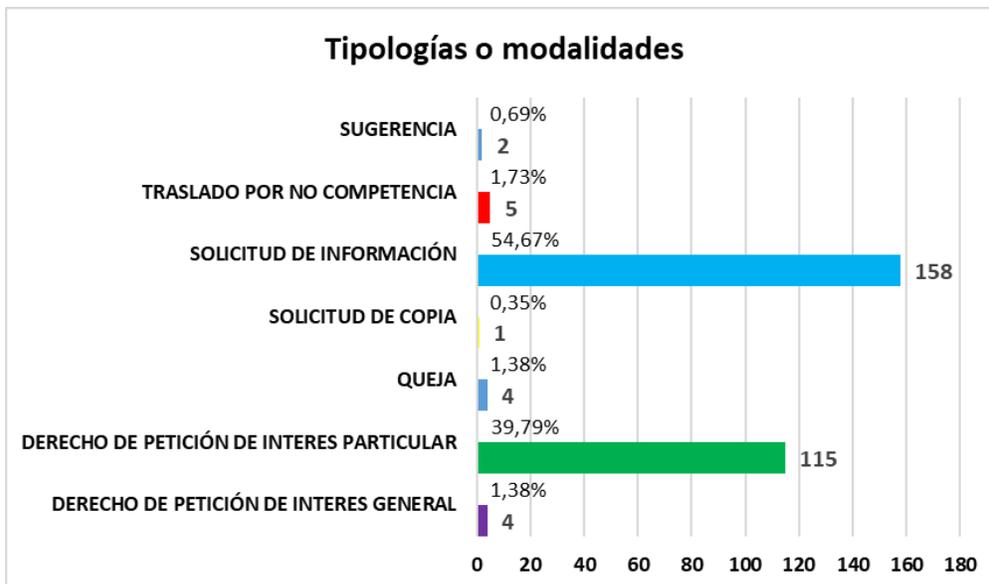
Análisis. En el mes de noviembre, la empresa Metro de Bogotá registró en el Sistema Distrital de Quejas y Soluciones – Bogotá te escucha 261 peticiones recibidas mediante el canal e-mail y escrito; sin embargo, adicionalmente se recibieron a través del sistema 28 solicitudes, para un **total de 289 peticiones ciudadanas**, lo que representa un crecimiento del **72%** con relación al número total de peticiones recibidas en el mes anterior (168 en el mes de octubre). Es del caso indicar que el mayor número de solicitudes recibidas durante este mes estuvieron relacionadas con la confirmación de información sobre el proceso de contratación laboral de la PLMB, seguido de las inquietudes respecto del proceso de adquisición predial (solicitud del valor de depreciación del predio, solicitud de prórroga de entrega de inmueble, reconocimiento de indemnizaciones, daño emergente, lucro cesante y solicitud de pago de compensaciones), y en general las inquietudes relacionadas con las generalidades y especificaciones técnicas del proyecto de la PLMB.

2. CANALES DE INTERACCIÓN



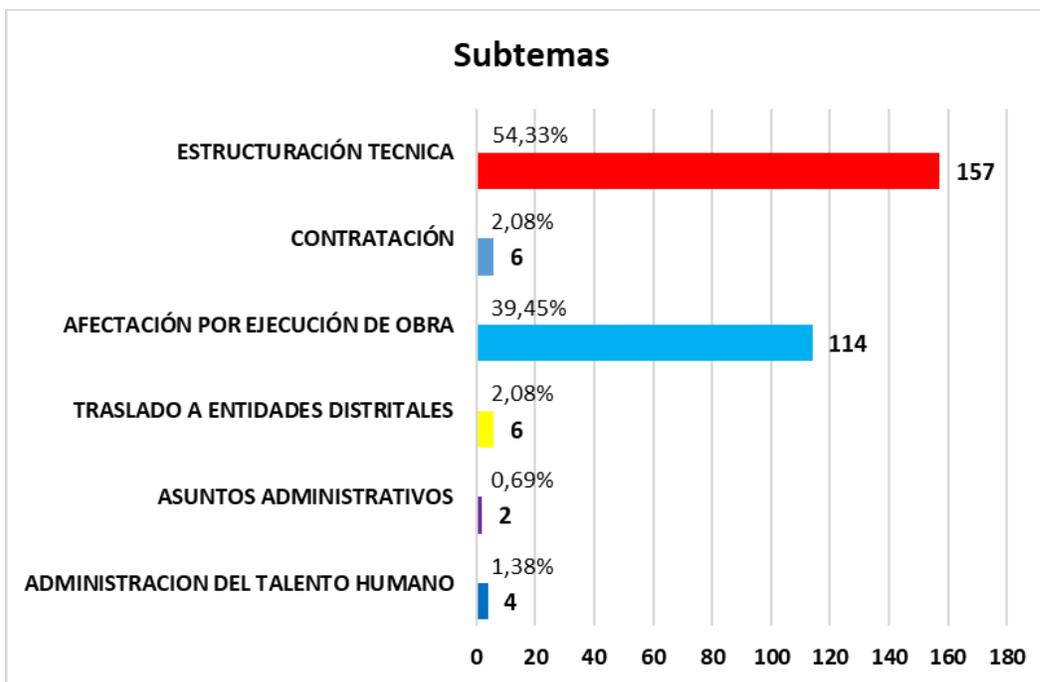
Análisis. Para el mes de noviembre, el mayor número de PQRs fue registrado a través del canal e-mail, con una frecuencia del 88%, el canal web (a través del sistema Bogotá te escucha) con una frecuencia del 10% y el canal escrito con una frecuencia del 2%, es del caso precisar que tal y como lo hemos venido registrando desde el mes de abril el canal **e-mail** sigue siendo el más frecuente, esto con ocasión al inicio la emergencia sanitaria decretada por la pandemia del Covid-19.

3. TIPOLOGÍAS O MODALIDADES



Análisis. Para el mes en medición se observó que el tipo de solicitud más frecuente interpuesto por los ciudadanos fue la “solicitud de acceso a la información” con una frecuencia del 54,67%, seguido del “derecho de petición de interés particular” con una frecuencia del 39,79%. Se informa que para el mes de noviembre se interpusieron en total 7 tipos de solicitudes por parte de la ciudadanía.

4. SUBTEMAS MAS REITERADOS



Análisis. Para el mes de noviembre, se evidenció que 2 subtemas representaron el 93,78% de las solicitudes recibidas, estas peticiones estuvieron orientadas a la “Estructuración Técnica” con una frecuencia del 54,33%, seguido de la “Afectación por Ejecución de Obra” con un 39,45%. El subtema denominado “Afectación por Ejecución de Obra” ha seguido siendo durante el transcurso del año la temática más frecuente presentada por parte de la ciudadanía.

5. TIEMPO PROMEDIO DE RESPUESTA POR TIPOLOGÍA Y DEPENDENCIA

Dependencia	Derecho de petición de interés particular	Solicitud de información	Derecho de petición de interés general	Queja
Términos legales Decreto 491 de 2020	30	20	30	30
Comunicaciones	17	11	22	13
Diferencia de los términos legales	13	9	8	17

Análisis. De acuerdo 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, se indica que en general la entidad cuenta con una gestión de respuesta oportuna para el cierre de peticiones de acuerdo con los tiempos estipulados, tal y como se puede observar en el cuadro anterior.

6. TOTAL DE PETICIONES TRASLADADAS POR NO COMPETENCIA

Entidad	Total
Secretaría de Movilidad	2
Veeduría Distrital	1
Alta Consejería de comunicaciones de la Alcaldía de Bogotá	1
EAAB	1
IDU	1
Total traslados por no competencia	6

Análisis. La empresa Metro de Bogotá realizó el traslado seis (6) peticiones a cinco entidades Distritales, esto por tratarse de temas de la competencia de estas entidades.

7. CONCLUSION

- Con base a lo anteriormente expuesto, se concluye que el mes de noviembre tuvo un crecimiento significativo en relación con el número de peticiones recibidas del **72%** en relación con el número total de PQRS recepcionadas en el mes anterior (168 PQRS), sin embargo, para este mes se observó que el mayor número de solicitudes registradas por la ciudadanía estuvieron relacionadas con la confirmación de información sobre el proceso de contratación laboral de la PLMB, esto debido a las diferentes alertas recibidas por ofertas laborales falsas que han sido publicadas a través de diferentes bolsas de empleo y redes sociales como Facebook y LinkedIn con ocasión al evento de la firma del acta de inicio del contrato de concesión en el que se indicó que con el inicio de obras se iban a generar vacantes laborales para la PLMB. Por otro lado, continuamos recibiendo solicitudes relacionadas con el proceso de adquisición predial (solicitud del valor de depreciación del predio, solicitud de prórroga de entrega de inmueble, reconocimiento de indemnizaciones, daño emergente, lucro cesante y solicitud de pago de compensaciones), y en general las inquietudes respecto de las generalidades y especificaciones técnicas del proyecto de la PLMB.

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