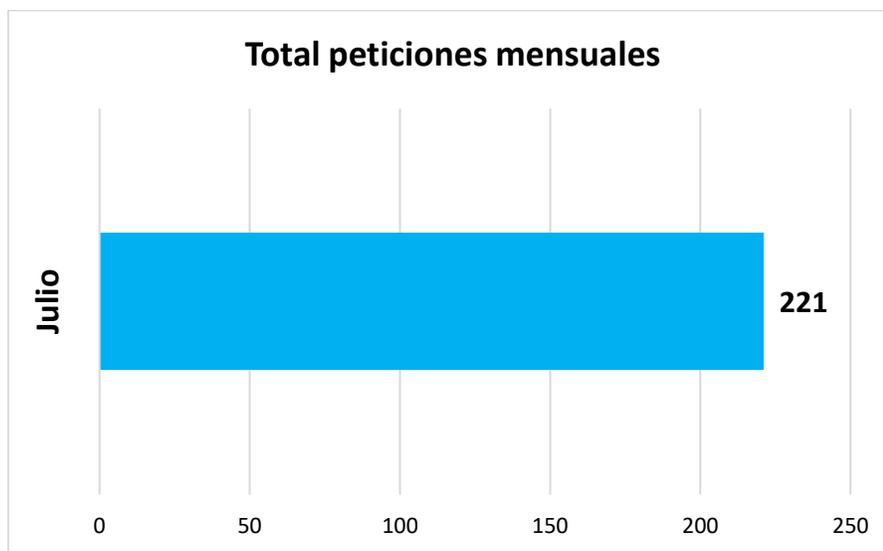


## INFORME MENSUAL PQRS JULIO 2021 (EMPRESA METRO DE BOGOTÁ)

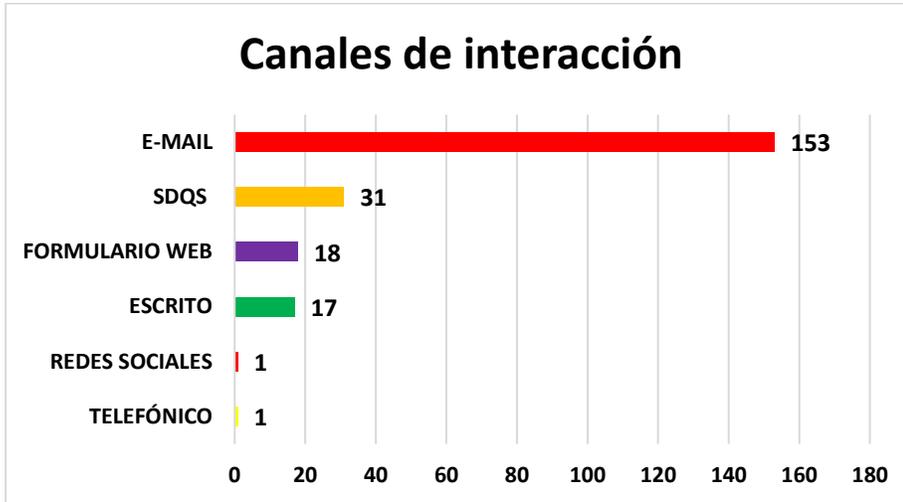
Con el fin de dar cumplimiento al artículo 3 del Decreto 371 de 2010, en lo que respecta al informe que se presenta mensualmente a la Veeduría Distrital y a la Secretaría General de la Alcaldía Mayor de Bogotá, la Gerencia de Comunicaciones y Ciudadanía presenta el informe de los requerimientos ciudadanos atendidos durante la vigencia desde el 1 al 31 de julio.

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



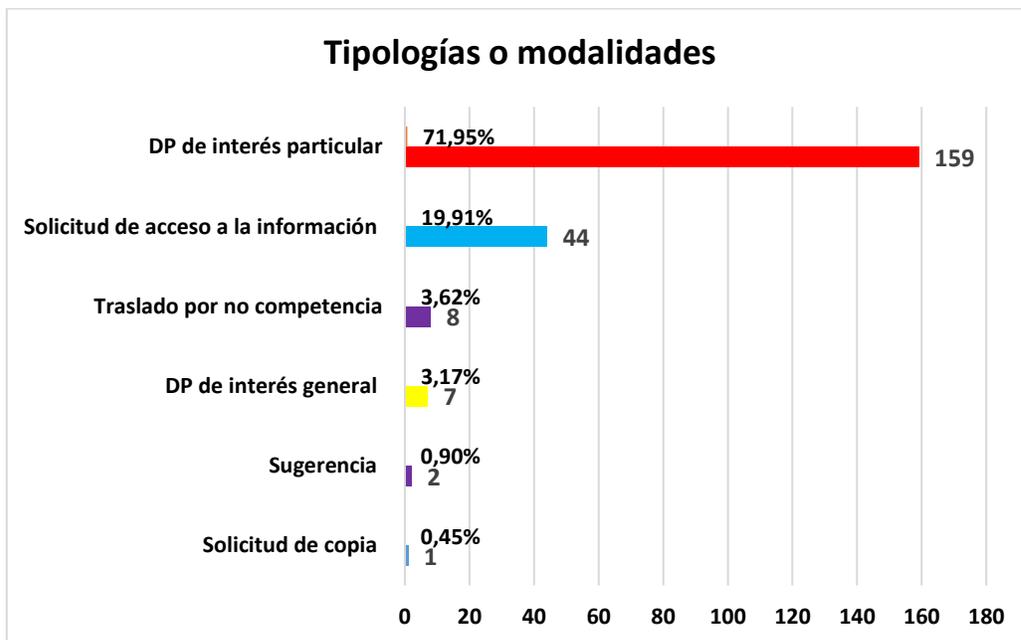
**Análisis.** En el mes de julio, la empresa Metro de Bogotá registró en el Sistema Distrital de Quejas y Soluciones – Bogotá te escucha 190 peticiones recibidas mediante el canal e-mail escrito, formulario web, telefónico, y redes sociales; sin embargo, adicionalmente se recibieron a través del sistema 31 solicitudes, para un **total de 221 peticiones ciudadanas**, lo que representa un decrecimiento del -0,4% con relación al número total de peticiones recibidas en el mes anterior (222 en el mes de junio). Es del caso indicar que el mayor número de solicitudes recibidas durante este mes continúan estando relacionadas con el proceso de adquisición predial (solicitud del valor de depreciación del predio, solicitud de reembolso pago de impuesto predial, reconocimiento de indemnizaciones, daño emergente, lucro cesante, solicitud de pago de compensaciones entre otros), situación presentada por la vandalización de predios en la localidad de Kennedy, así mismo, confirmación de información sobre el proceso de contratación laboral de la Metro Línea 1, seguido de las inquietudes en general de las especificaciones técnicas del proyecto de la primera y segunda línea del metro de Bogotá.

## 2. CANALES DE INTERACCIÓN



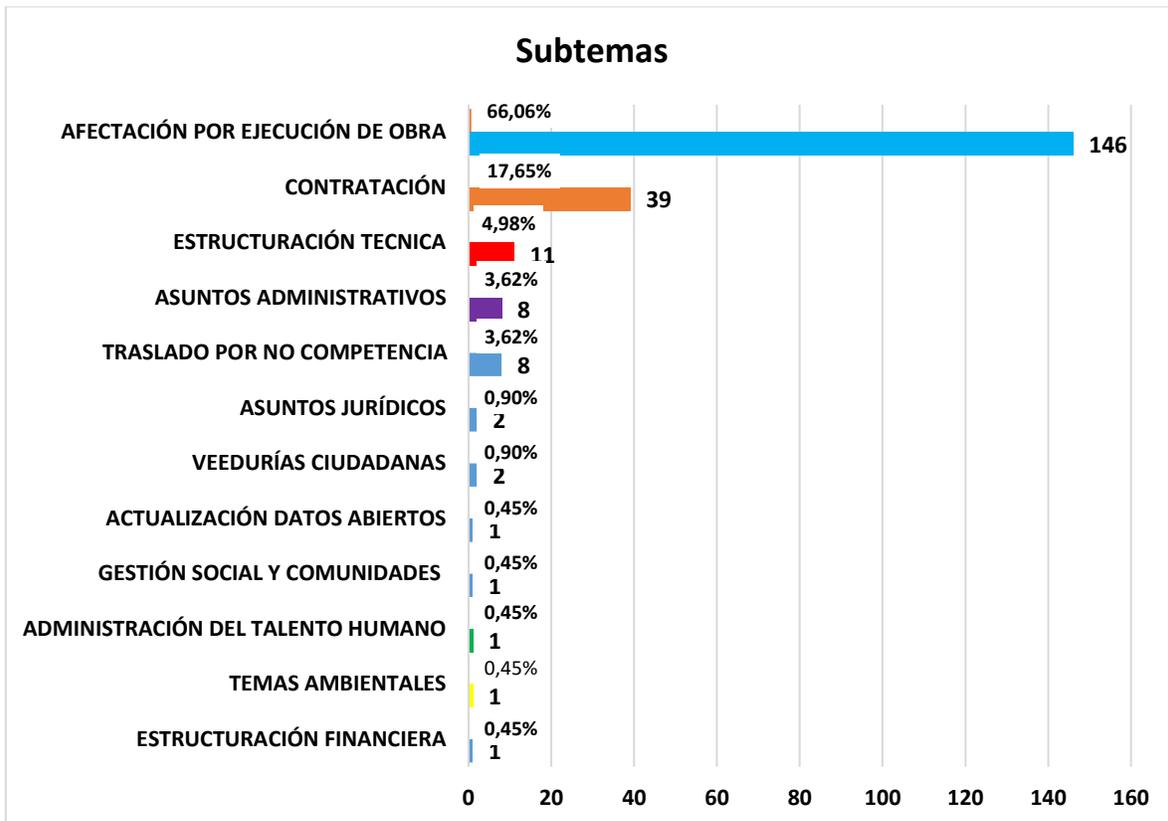
**Análisis.** Para el mes de julio, el mayor número de PQRs fue registrado a través del canal e-mail con una frecuencia del 69%, seguido el canal SDQS (a través del sistema Bogotá te escucha) con una frecuencia del 14%, el canal formulario web 8%, es del caso precisar que el canal e-mail sigue siendo el más frecuente usado por los ciudadanos.

## 3. TIPOLOGÍAS O MODALIDADES



**Análisis.** Para el mes en medición, se observó que el tipo de solicitud más frecuente interpuesto por los ciudadanos fue el “derecho de petición de interés particular” con una frecuencia del 71,95%, seguido de la “solicitud de acceso a la información” con una frecuencia del 19,91%. Se indica que para este mes se interpusieron en total 6 tipos de solicitudes por parte de la ciudadanía.

#### 4. SUBTEMAS MAS REITERADOS



**Análisis.** Para el mes de julio, se evidenció que 2 subtemas representaron el 83,71% de las solicitudes recibidas, estas peticiones estuvieron orientadas a la “afectación por ejecución de obra” con una frecuencia del 66,06%, seguido de “contratación” con un 17,65%.

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

Dependencia	Derecho de petición de interés particular	Derecho de petición de interés general	Solicitud de copia	Queja	Solicitud de información
<b>Términos legales Decreto 491 de 2020</b>	<b>30</b>	<b>30</b>	<b>30</b>	<b>30</b>	<b>20</b>
Comunicaciones	21	21	15	14	16
<b>Diferencia de los términos legales</b>	<b>9</b>	<b>9</b>	<b>15</b>	<b>16</b>	<b>4</b>

**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
IDU y PONAL	1
IDU	4
Secretaría Distrital de Movilidad	1
CONSORCIO F&H 2021 y JESAK SAS	1
Catastro Distrital	1
<b>Total traslados por no competencia</b>	<b>8</b>

**Análisis.** La empresa Metro de Bogotá realizó el traslado de ocho (8) peticiones a seis entidades, esto por tratarse de temas de la competencia de estas.

## 7. CONCLUSION

- De acuerdo con lo anterior, se concluye que las solicitudes recibidas en el mes de julio tuvieron un decrecimiento del -0,4% con relación al número total de peticiones

recibidas en el mes anterior (222 en el mes de junio). Es del caso indicar que el mayor número de solicitudes recibidas durante este mes continúan estando relacionadas con el proceso de adquisición predial (solicitud del valor de depreciación del predio, solicitud de reembolso pago de impuesto predial, reconocimiento de indemnizaciones, daño emergente, lucro cesante, solicitud de pago de compensaciones entre otros), situación presentada por la vandalización de predios en la localidad de Kennedy, así mismo, confirmación de información sobre el proceso de contratación laboral de la Metro Línea 1, seguido de las inquietudes en general de las especificaciones técnicas del proyecto de la primera y segunda línea del metro de Bogotá.

- Finalmente, es importante resaltar que la entidad cuenta con una gestión de respuesta oportuna para el cierre de peticiones ciudadanas, de conformidad con los tiempos estipulados en el Decreto 491 de 2020.

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

Proyectado: Diana García, Contratista Gerencia de Comunicaciones y Ciudadanía