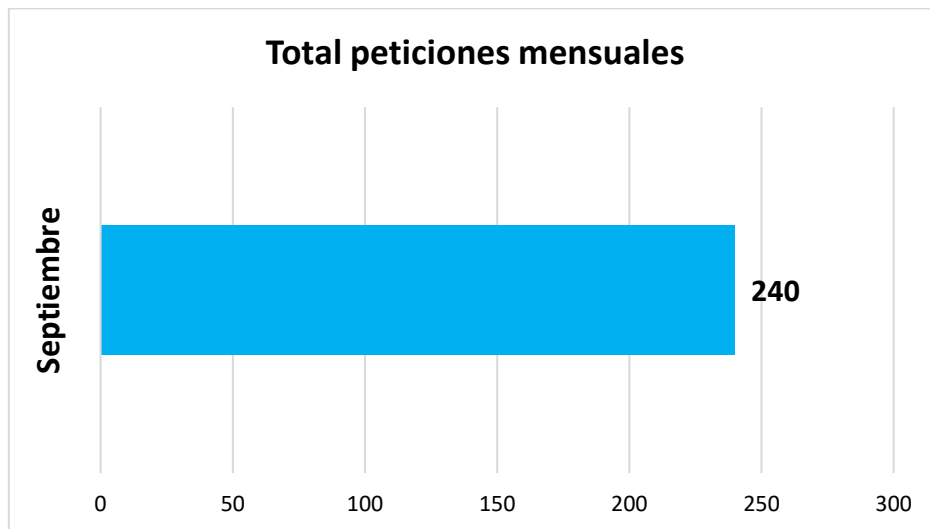


## INFORME MENSUAL PQRSD SEPTIEMBRE 2021 (EMPRESA METRO DE BOGOTÁ)

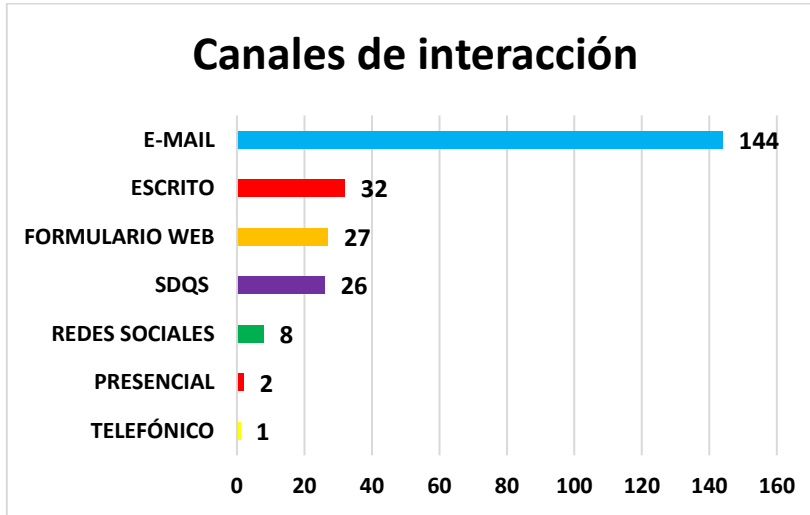
Con el fin de dar cumplimiento al artículo 3 del Decreto 371 de 2010, en lo que respecta al informe que se presenta mensualmente a la Veeduría Distrital y a la Secretaría General de la Alcaldía Mayor de Bogotá, la Gerencia de Comunicaciones y Ciudadanía presenta el informe de los requerimientos ciudadanos atendidos durante la vigencia desde el 1 al 30 de septiembre.

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



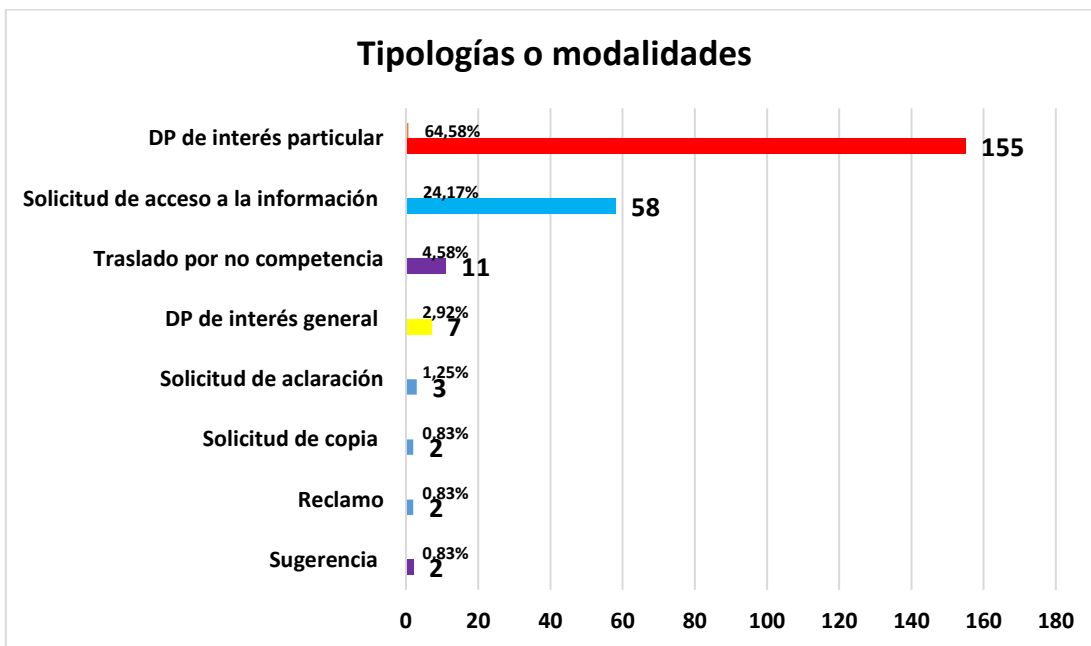
**Análisis.** En el mes de septiembre, la empresa Metro de Bogotá registró en el Sistema Distrital de Quejas y Soluciones – Bogotá te escucha 214 peticiones recibidas mediante el canal e-mail, escrito, formulario web, telefónico, y redes sociales; sin embargo, adicionalmente se recibieron a través del sistema 26 solicitudes, para un **total de 240 peticiones ciudadanas**, lo que representa un crecimiento del **3,44%** con relación al número total de peticiones recibidas en el mes anterior (agosto). Sea del caso indicar que el mayor número de solicitudes recibidas durante este mes continúan estando relacionadas con el proceso de adquisición predial (afectación predial trazado de la PLMB, Solicitud y estado del pago de compensaciones, beneficios o descuento en la compensación, entre otros), 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, así como solicitudes relacionadas con el intercambiador vial de la calle 72.

## 2. CANALES DE INTERACCIÓN



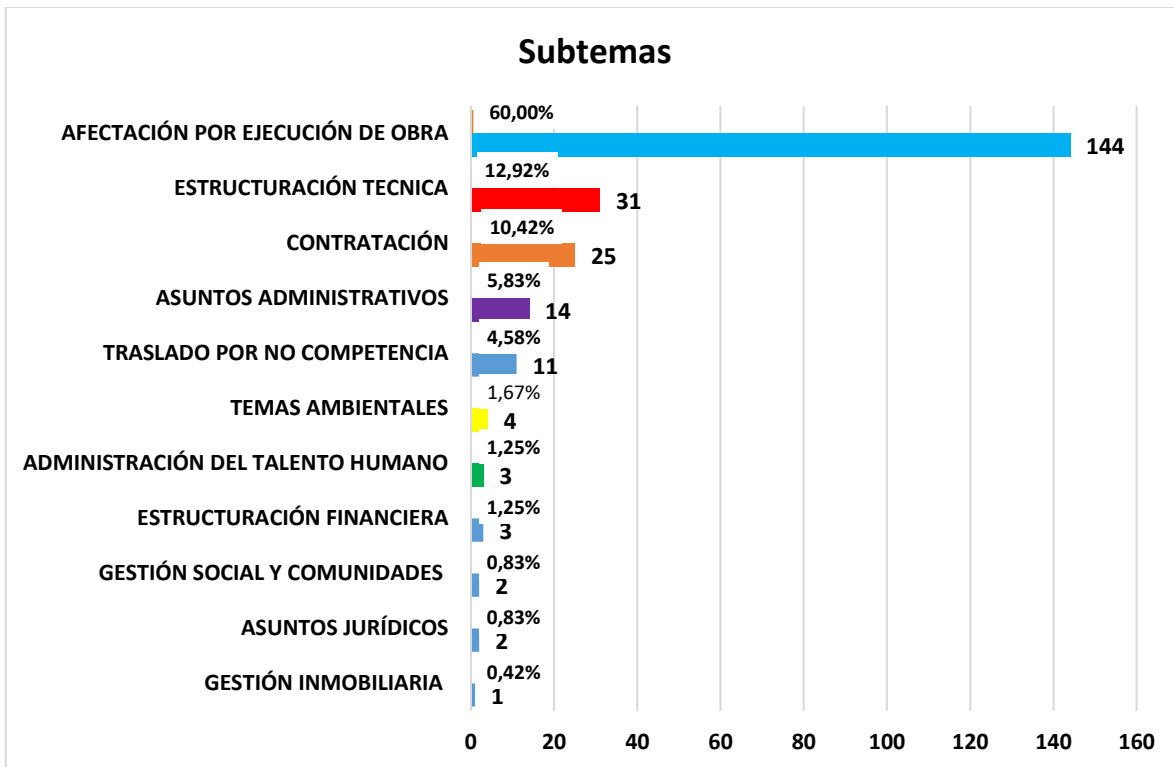
**Análisis.** Para el mes de septiembre, el mayor número de PQRS fue registrado a través del canal e-mail con una frecuencia del 60%, seguido el canal escrito con una frecuencia del 13%, el canal web 11,25%, es del caso precisar que el canal **e-mail** sigue siendo el más frecuente usado por los ciudadanos para interponer sus peticiones.

## 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 64,58%, seguido de la “solicitud de acceso a la información” con una frecuencia del 24,17%. Se indica que para este mes se interpusieron en total 8 tipos de solicitudes por parte de la ciudadanía.

#### 4. SUBTEMAS MAS REITERADOS



**Análisis.** Para este mes, se evidenció que 3 subtemas representaron el 83,34% de las solicitudes recibidas, estas peticiones estuvieron orientadas a la “afectación por ejecución de obra” con una frecuencia del 60,00%, seguido de “estructuración técnica” con un 12,92% y “contratación” con 10,42%.

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

Términos de ley	Dependencia	Derecho de petición de interés particular	Derecho de petición de interés general	Solicitud de copia	Solicitud de información
Términos legales Decreto 491 de 2020	Comunicaciones	30	30	30	20
Diferencia de los términos legales		20	21	18	15
Diferencia de respuesta en términos de ley		10	9	12	5

**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	5
Secretaría de Movilidad	3
Telefónica	1
Alcaldía Local de Ciudad Bolívar	1
Tiendas Metro	1
<b>Total traslados por no competencia</b>	<b>11</b>

**Análisis.** La empresa Metro de Bogotá realizó para el mes de agosto el traslado de once (11) peticiones a cinco entidades, esto por tratarse de temas de la competencia de estas.

## 7. CONCLUSIÓN:

- Con base en lo expuesto anteriormente, se concluye que las solicitudes recibidas en el mes de septiembre tuvieron un crecimiento del **3,44%** con relación al número total de peticiones recibidas en el mes anterior (agosto). De igual manera se indica que el mayor número de solicitudes recibidas durante este mes continúan estando relacionadas con el proceso de adquisición predial (afectación predial trazado de la PLMB, Solicitud y estado del pago de compensaciones, beneficios o descuento en la compensación, entre otros), 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, así como solicitudes relacionadas con el intercambiador vial de la calle 72.

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

Proyectado: Diana García, Profesional Gerencia de Comunicaciones y Ciudadanía