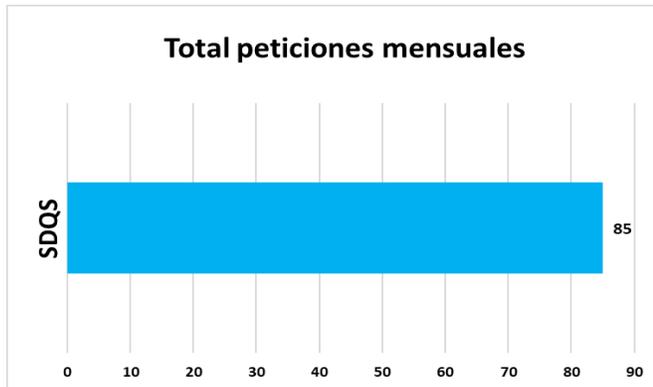
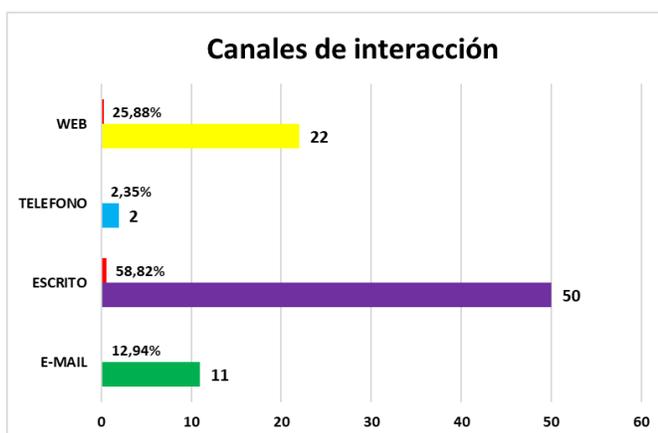


## 1. TOTAL DE PETICIONES MENSUALES RECIBIDAS POR ENTIDAD



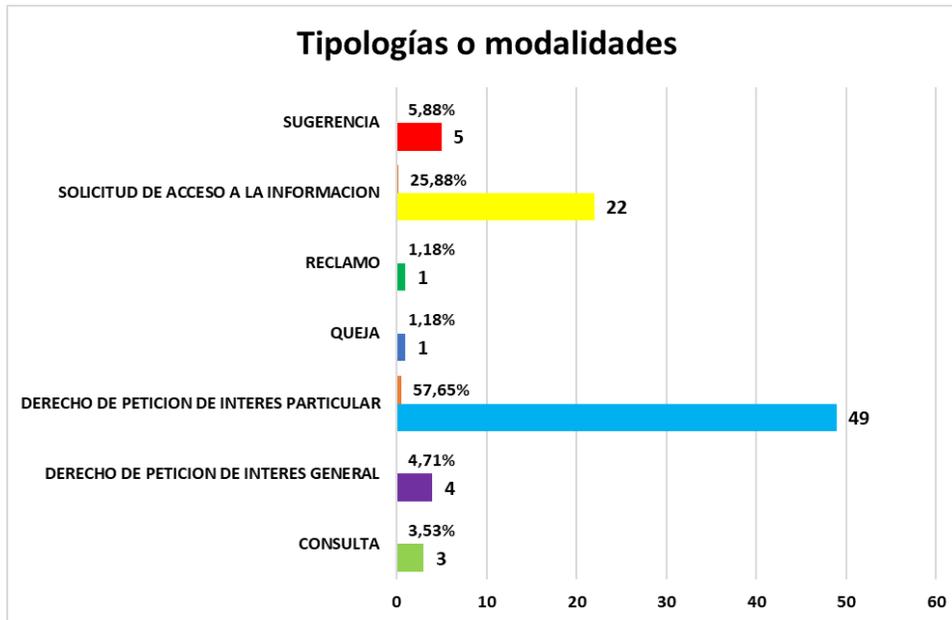
**Resultado.** Para el mes de octubre, se registraron 68 peticiones ciudadanas en el Sistema Distrital de Quejas y Soluciones – Bogotá Te Escucha, sin embargo, es importante indicar que la Empresa Metro de Bogotá (EMB) recibió por traslado de otras entidades 17 solicitudes, esto para un total de **85 peticiones ciudadanas**, lo que representa un crecimiento del 1,19% con relación al número total de peticiones recibidas en el mes anterior (84). Es importante precisar que el mayor número de solicitudes presentadas por los ciudadanos continúan estando relacionadas con el proceso de adquisición predial, avalúo comercial, indemnizaciones, reconocimiento de daño emergente y lucro cesante, así como inquietudes sobre la afectación de los predios que serán intervenidos con la construcción de la Primera Línea del Metro de Bogotá. De igual manera se continúan presentando inquietudes en general sobre el proyecto de la PLMB.

## 2. CANALES DE INTERACCIÓN



**Resultado.** Durante el mes de medición, se registró el 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 58,82%; seguido del canal web con una frecuencia del 25,82% y el canal e-mail con una frecuencia de uso del 12,94%.

### 3. TIPOLOGÍAS O MODALIDADES



**Resultado.** El tipo de solicitud más frecuente interpuesto por los ciudadanos fue el “derecho de petición de interés particular” con una frecuencia del 57,65%, seguido de la “solicitud de acceso a la información” con una frecuencia del 25,88%, seguido de la “sugerencia” con una frecuencia del 5,88%. Es del caso indicar que, para este mes, se interpusieron en total 7 tipos de solicitudes por parte de la ciudadanía.

### 4. SUBTEMAS MAS REITERADOS

Subtema	Total	%
Afectación por Ejecución de Obra	43	50,59%
Estructuración Técnica	13	15,29%
Administración del Talento Humano	9	10,59%
<b>Total 3 Subtemas</b>	<b>65</b>	<b>76,47%</b>
Otros Subtemas	20	23,53%
<b>Total General</b>	<b>85</b>	<b>100,00%</b>

**Resultado.** En el mes de octubre, se evidenció que 3 subtemas representaron casi el 76,47% de las solicitudes recibidas. Éstas PQRS estuvieron enfocadas en la “afectación por ejecución de obra” con una frecuencia del 50,59%, seguido de “estructuración técnica” con un 15,29% y “administración del talento humano” con un 10,59%.

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

## 5. TOTAL DE PETICIONES TRASLADADAS POR NO COMPETENCIA

Entidad	Total	%
Catastro	1	<b>1,17%</b>
Grúas y Patios	2	<b>2,35%</b>
La Terminal de Transporte	1	<b>1,17%</b>
Transmilenio	1	<b>1,17%</b>
<b>Total traslados por no competencia</b>	<b>5</b>	<b>5,86%</b>

**Resultado.** En el periodo informado, se realizó el traslado por competencia de 5 peticiones a entidades distritales, lo que representa el 5,86% del total de las solicitudes recibidas y radicadas en el Sistema Distrital de Quejas y Soluciones - Bogotá Te Escucha.

## 6. SUBTEMAS VEEDURÍAS CIUDADANAS

**Resultado.** 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	85	33	<b>39%</b>

**Resultado.** Al cierre del mes de medición, se pudo evidenciar una gestión total de las solicitudes recibidas del 39% frente al total de peticiones registradas en el periodo (85).

### 7.2 DEL PERIODO ANTERIOR

Dependencia	Total Requerimientos Pendientes de Periodos Anteriores	Requerimientos Cerrados de Periodos Anteriores	%
Comunicaciones	37	37	<b>100%</b>

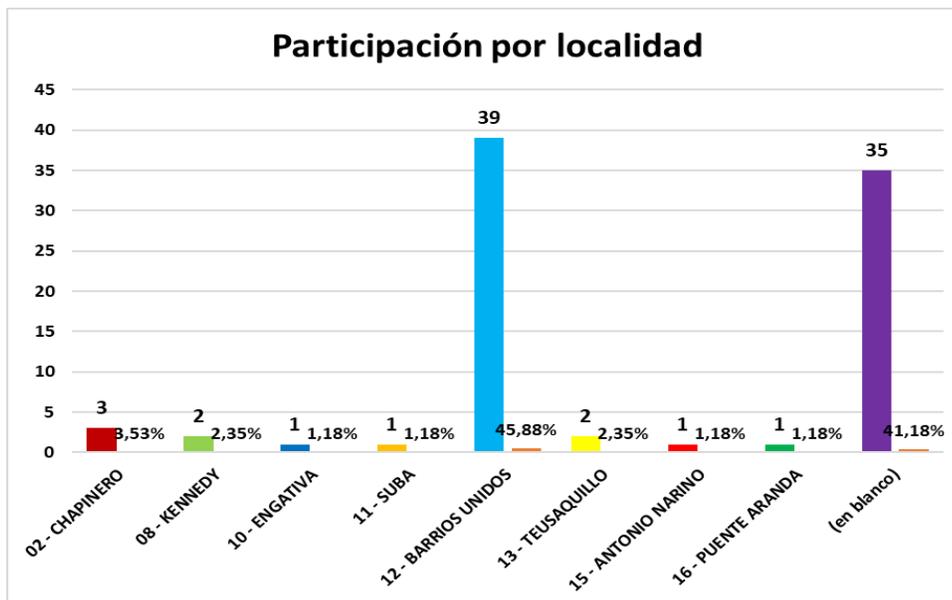
**Resultado.** Se realizó una gestión de cierre del 100% de las peticiones pendientes de gestión al finalizar el mes anterior (septiembre).

## 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	12	11	7
<b>Diferencia de los términos Legales</b>	<b>1</b>	<b>3</b>	<b>4</b>	<b>3</b>

**Resultado.** 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.

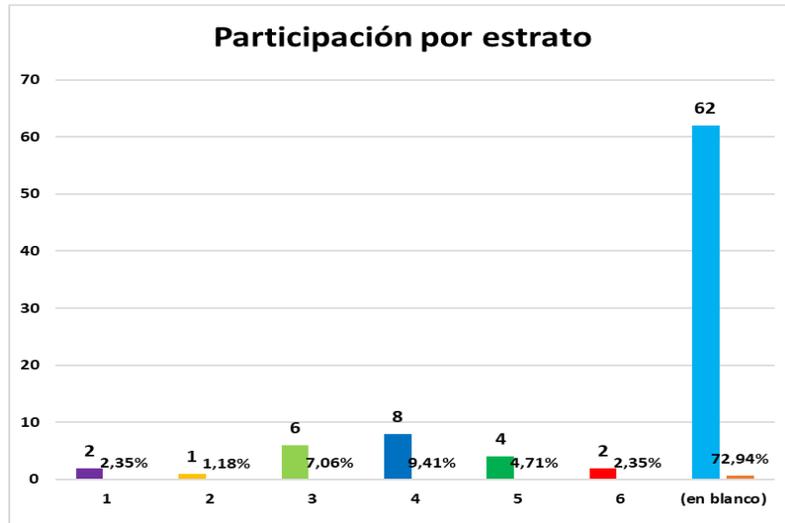
## 9. PARTICIPACIÓN POR LOCALIDAD DE LOS REQUERIMIENTOS REGISTRADOS DURANTE EL PERÍODO



**Resultado.** De las peticiones en las que el ciudadano informó la localidad se puede evidenciar que la localidad con mayor número de solicitudes presentadas fue la de Barrios Unidos con un total de 39 peticiones, lo que representa una frecuencia del 45,88%.

## 10. PARTICIPACIÓN POR ESTRATO Y TIPO DE REQUERENTE

### 10.1 PARTICIPACIÓN POR ESTRATO



**Resultado.** Por ser un campo de diligenciamiento no obligatorio, en el 72,94% de los casos no se registró esta información en el sistema, sin embargo, es posible evidenciar que el 16,47% de los peticionarios pertenecen al estrato 3 y 4.

### 10.2 PARTICIPACIÓN POR TIPO DE PETICIONARIO



**Resultado.** Considerando las inquietudes de los ciudadanos relacionadas con la gestión de los avalúos comerciales, adquisición predial, indemnizaciones, reconocimiento del lucro cesante y daño emergente con relación a los predios que se verán afectados por la construcción de la PLMB, los ciudadanos identificados como personas naturales y jurídicas cuentan con una participación mayoritaria del 95,29% del total de peticiones interpuestas y registradas en el sistema. De igual manera se pudo evidenciar que cuatro (4) ciudadanos realizaron su petición como “Anónimo”.

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

## 11. TIPO DE REQUIRIENTE

Nombre de Peticionario	No.	%
Identificados	81	95,29%
Anónimo	4	4,71%
<b>TOTAL</b>	<b>85</b>	<b>100,00%</b>

### Resultado

Para el período de medición se observa una participación ciudadana, en su gran mayoría debidamente identificada dentro del sistema con un 95,29% de los casos, sin embargo, se presentaron (4) casos identificados como *Anónimos*.

## 12. CONCLUSIONES

- Durante el mes de septiembre se recibieron en total **85 peticiones por parte de la ciudadanía**, lo que representa un crecimiento del 1,19% con relación al número total de peticiones recibidas en el mes anterior. Sin embargo, es importante mencionar 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 no son incorporados en el sistema, por corresponder a peticiones que no son de la ciudadanía.
- Así mismo, con base a las cifras reportadas se pueden concluir que el mayor número de solicitudes presentadas por los ciudadanos continúan estando relacionadas con el proceso de adquisición predial, avalúo comercial, indemnizaciones, reconocimiento de daño emergente y lucro cesante, así como inquietudes sobre la afectación de los predios que serán intervenidos con la construcción de la Primera Línea del Metro de Bogotá. De igual manera se continúan presentando inquietudes en general sobre 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 Pedraza, Profesional Gerencia de Comunicaciones y Ciudadanía