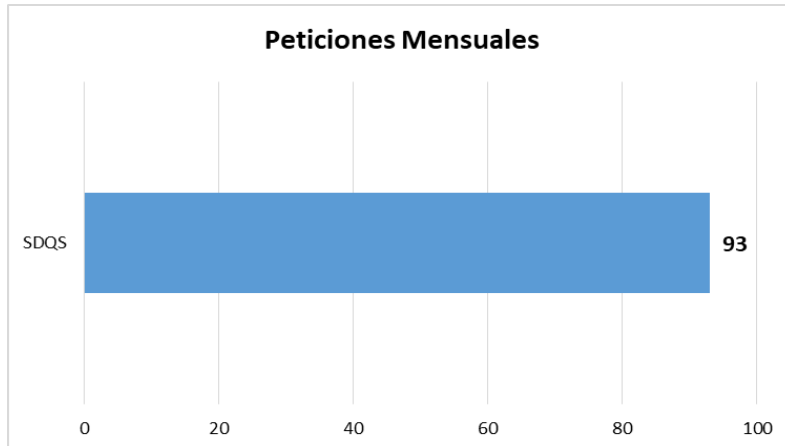




## 1. TOTAL PETICIONES MENSUALES RECIBIDAS POR ENTIDAD

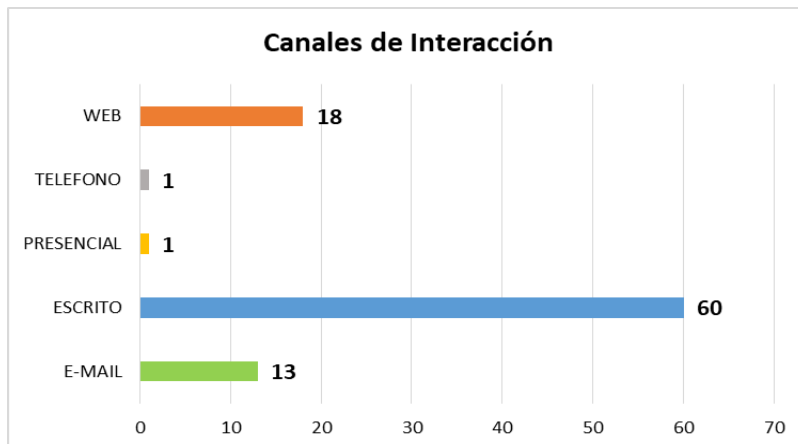


Total Requerimientos: 93

### Análisis

Se puede evidenciar un aumento importante en el número de peticiones recibidas del mes de Mayo frente a las 66 recibidas en el mes inmediatamente anterior, lo que representa un crecimiento del 41% en el volumen de peticiones. Es importante mencionar que todos los PQRS recibidos por la entidad, fueron subidos y gestionados a través del sistema SDQS dando cumplimiento al Decreto Distrital 371 de 2010.

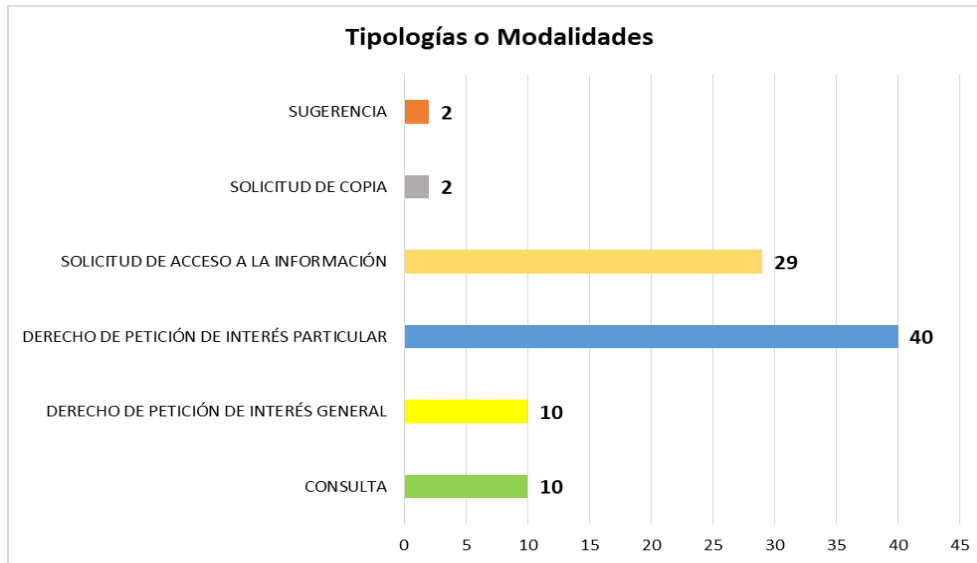
## 2. CANALES DE INTERACCIÓN



### Análisis

En el mes de Mayo el medio más utilizado en la gestión de PQRS fue el canal escrito con una frecuencia del 65% seguido del canal Web con una frecuencia de interacción del 19% aproximadamente.

### 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 43%, seguido de la “*Solicitud de acceso a la información*” con una frecuencia del 31% y la modalidad de “*Consulta*” con una frecuencia del 11%; manteniendo la misma tendencia del mes anterior.

### 4. SUBTEMAS MAS REITERADOS

| Subtema                 | Total     | %           |
|-------------------------|-----------|-------------|
| (en blanco)             | 26        | 28%         |
| AFECTACIÓN PREDIAL      | 17        | 18%         |
| ASUNTOS ADMINISTRATIVOS | 11        | 12%         |
| ESTRUCTURACIÓN TÉCNICA  | 10        | 11%         |
| PROPUESTAS              | 9         | 10%         |
| <b>Total 5 Subtemas</b> | <b>73</b> | <b>78%</b>  |
| Otros Subtemas          | 20        | 22%         |
| <b>Total General</b>    | <b>93</b> | <b>100%</b> |

#### Análisis

En el mes de Abril, 5 subtemas representan el 78% del total de solicitudes recibidas. Sin embargo se evidencia en un 28% de los casos el no diligenciamiento de este campo por parte de los ciudadanos al momento de realizar una petición en el sistema SDQS. Adicionalmente los subtemas más reiterativos en la gestión de PQRS fueron la “*Afectación Predial*” con una frecuencia del 18%, esto debido al proceso de adquisición predial que se adelanta actualmente en la entidad, seguido de los “*Asuntos Administrativos*” con una frecuencia del 12%.

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

## 5. TOTAL PETICIONES TRASLADADAS POR NO COMPETENCIA

| Entidad                                   | Total    | %           |
|---|----------|-------------|
| SECRETARIA MOVILIDAD                      | 1        | 50%         |
| (en blanco)                               | 1        | 50%         |
| <b>Total traslados por no competencia</b> | <b>2</b> | <b>100%</b> |

### Análisis

En el periodo informado (mes de Mayo) solo se realizó el traslado por No Competencia de 2 solicitudes, lo que representa el 2% del total de requerimientos, uno de ellos se remitió a la Secretaría de Movilidad y el otro no se diligenció el campo. Cabe mencionar que los datos fueron tomados desde el ítem “Solucionado por Traslado”.

## 6. SUBTEMAS VEEDURIAS 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 | 93  | 66   | 71% |

### Análisis

A la fecha, se evidencia una gestión de cierre de las solicitudes recibidas del 71% frente a las peticiones registradas en el período (93), lo que muestra un incremento del 16% frente a la efectividad en el cierre del mes anterior (55%). Sin embargo es importante mencionar que aquellas que no se cerraron en el mes se encuentran dentro de los tiempos de respuesta establecidos por Ley, es decir que no presentan incumplimientos.

### 7.2 DEL PERIODO ANTERIOR

| Dependencia    | Total Requerimientos Pendientes de Periodos Anteriores | Requerimientos Cerrados de Periodos Anteriores | %    |
|----------------|--|--|------|
| Comunicaciones | 29   | 29   | 100% |

### Análisis

Se realizó una gestión de cierre total del 100% de las peticiones pendientes de periodos anteriores.

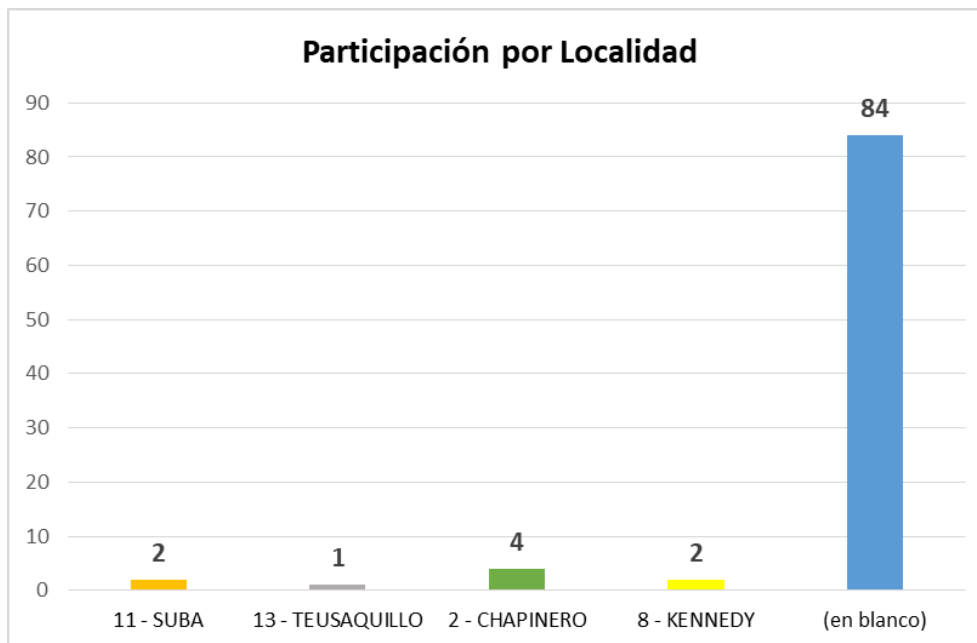
## 8. TIEMPO PROMEDIO DE RESPUESTA POR TIPOLOGÍA Y DEPENDENCIA

| DEPENDENCIA                               | SOLICITUD DE COPIA | DERECHO DE PETICIÓN DE INTERÉS PARTICULAR | SOLICITUD DE INFORMACIÓN | DERECHO DE PETICIÓN DE INTERÉS GENERAL | CONSULTA  |
|---|--------------------|---|--------------------------|--|-----------|
| <b>Términos Legales</b>                   | <b>10</b>          | <b>15</b>                                 | <b>10</b>                | <b>15</b>                              | <b>30</b> |
| Comunicaciones                            | 3                  | 14  | 9                        | 11                                     | 13        |
| <b>Diferencia de los términos Legales</b> | <b>7</b>           | <b>1</b>                                  | <b>1</b>                 | <b>4</b>                               | <b>17</b> |

### Análisis

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 y un promedio de 6 días en la diferencia de los términos de respuesta dispuestos por Ley.

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

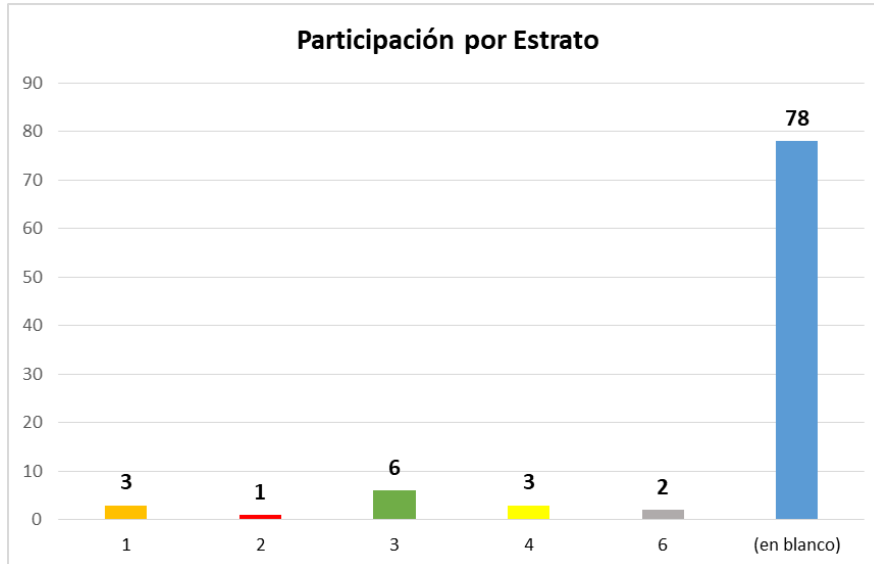


### Análisis

Se evidencia que en el 90% de las solicitudes el peticionario no brinda información de su localidad, bien sea por desconocimiento de la localidad en la que habita o por el hecho de no ser un campo de diligenciamiento obligatorio. Por otro lado es preciso anotar que el 10% restante de participación, exceptuando 2 de ellas, pertenece principalmente a las localidades que tendrán afectación a lo largo del trazado de la Primera Línea del Metro de Bogotá.

## 10. PARTICIPACIÓN POR ESTRATO Y TIPO DE REQUIRENTE

### 10.1 PARTICIPACIÓN POR ESTRATO





#### Análisis

Dado que en el sistema el campo de diligenciamiento del “estrato” no es un campo obligatorio, no facilita el cálculo de la estratificación de los peticionarios, ya que cerca del 84% de los peticionarios no diligenciaron el campo del estrato, por lo que se espera que el tema sea solucionado con la implementación de la Georeferenciación en la nueva versión del sistema SDQS – Bogotá Te Escucha. No obstante, dentro de los registros identificados se puede evidenciar una mayor participación ciudadana en el estrato 3 con un 6%.

### 10.2 PARTICIPACIÓN POR TIPO DE PETICIONARIO



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

### Análisis

Teniendo en cuenta la proyección del impacto social del proyecto de la Primera Línea del Metro de Bogotá y la gestión con la comunidad desarrollada por la empresa Metro de Bogotá S.A., los ciudadanos identificados como personas naturales cuentan con una participación del 87% del total registrado, lo cual evidencia un alto interés de la ciudadanía en general por conocer el proyecto desde diferentes perspectivas y su impacto.

### 11. TIPO DE REQUIRIENTE

| Nombre de Peticionario | N         | %           |
|------------------------|-----------|-------------|
| Anónimo                | 9         | 10%         |
| Identificado           | 84        | 90%         |
| <b>TOTAL</b>           | <b>93</b> | <b>100%</b> |

### Análisis

Para el período de medición se observa una participación ciudadana debidamente identificada dentro del sistema del 90%. De igual manera, para el mismo periodo se registró una leve disminución del 18% en las solicitudes anónimas, pasando de 11 en el mes anterior (Abril) a 9 para el presente mes de medición.

### 12. CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

- Se puede evidenciar que aunque en el primer trimestre del año el número de solicitudes recibidas mes a mes se mantuvo relativamente estable, ya para el mes de medición se registró un incremento del 41%, todo ello producto de la puesta en marcha del proyecto de adquisición predial, lo que hace pensar que en la medida que el proyecto de la PLMB avance así mismo el volumen de solicitudes irá en crecimiento.
- Para el próximo período de medición (mes de Junio) queda pendiente el cierre de las peticiones que no se cerraron, 27 en total, ya que para el mes de Mayo se cerraron el 71% de las solicitudes.

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

Preparó: Diego Andrés Pedraza, Gerencia de Comunicaciones y Ciudadanía

Revisó: Sandra Gracia, Gerencia de Comunicaciones y Ciudadanía