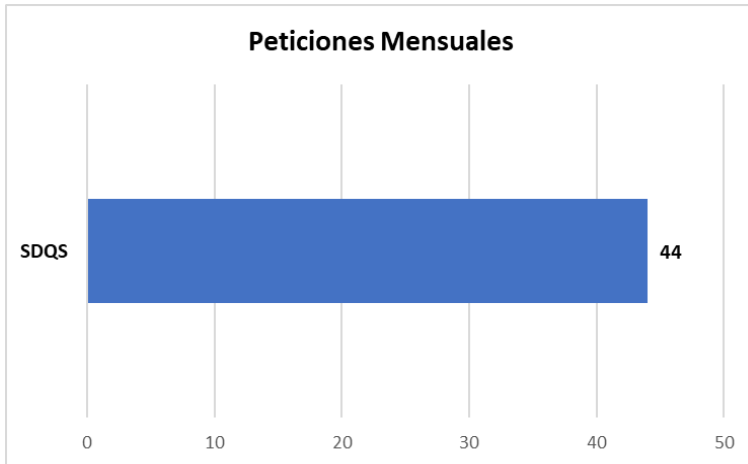




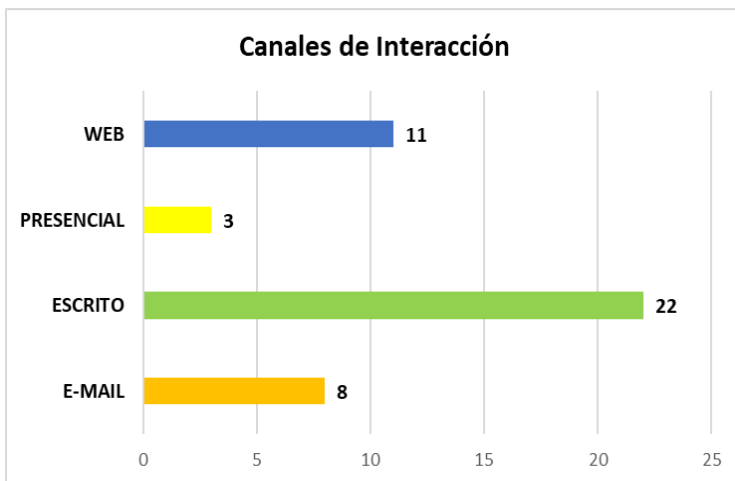
INFORME MENSUAL OCTUBRE PQRS 2018

CODIGO: GCC-IN-0002-2018

VERSION: 0

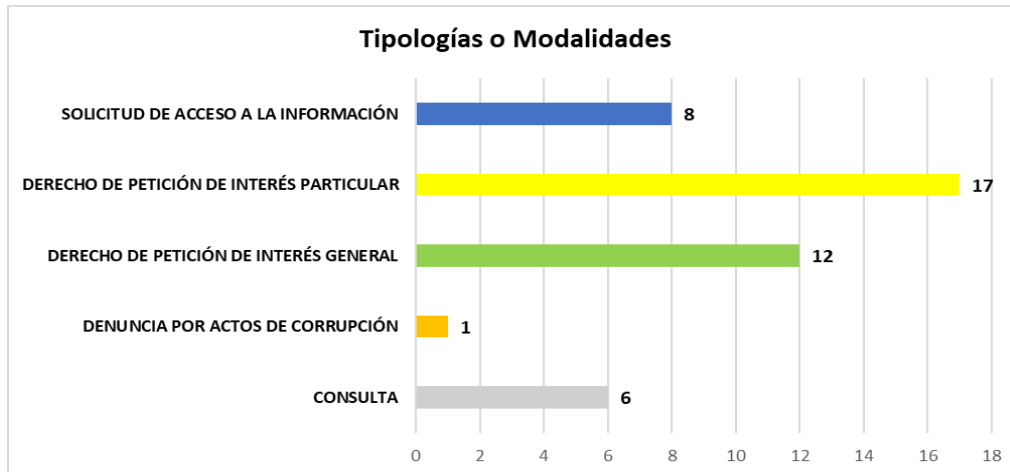
**1. TOTAL DE PETICIONES MENSUALES RECIBIDAS POR ENTIDAD****Análisis**

Para el mes de octubre, se registraron en el Sistema Distrital de Quejas y Soluciones – Bogotá Te Escucha un total de 44 peticiones de ciudadanos a la Empresa Metro de Bogotá, lo que representa un incremento del 33,33% frente al número de peticiones (33) recibidas en el mes inmediatamente anterior (septiembre).

2. CANALES DE INTERACCIÓN**Análisis**

Durante el mes de medición, el canal por el cual se recibieron y gestionaron el mayor número de PQRS fue el canal Escrito es decir con radicación en la ventanilla única dispuesta por la Empresa Metro de Bogotá, esto con una frecuencia del 50%; seguido del canal Web con una frecuencia de uso del 25%.

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 39%; seguido de éste se localizaron las peticiones de “*Derecho de petición de interés general*” con una frecuencia del 27% y la modalidad de “*Solicitud de acceso a la información*” con una frecuencia del 20%. Cabe mencionar que en el mes de octubre tan solo se interpusieron 5 tipos de solicitudes por parte de la ciudadanía, sumado a las anteriores la “*Denuncia por actos de corrupción*” y la “*consulta*”.

4. SUBTEMAS MAS REITERADOS

| Subtema | Total | % |
|----------------------------------|-----------|-------------|
| (en blanco) | 17 | 39% |
| ESTRUCTURACIÓN TÉCNICA | 9 | 20% |
| AFECTACIÓN PREDIAL | 7 | 16% |
| TRASLADO A ENTIDADES DISTRITALES | 3 | 7% |
| ASUNTOS ADMINISTRATIVOS | 3 | 7% |
| Total 5 Subtemas | 39 | 89% |
| Otros Subtemas | 5 | 11% |
| Total General | 44 | 100% |

Análisis

En el mes de octubre, tan solo 5 subtemas representan casi el total de solicitudes recibidas con un 89%. Sin embargo, se evidencia un alto porcentaje de casos (39% aproximadamente) en el que el sistema SDQS – Bogotá Te Escucha no reporta los datos de Subtemas registrados al momento de radicar las PQRS de la ciudadanía.

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

5. TOTAL DE PETICIONES TRASLADADAS POR NO COMPETENCIA

| Entidad | Total | % |
|---|----------|-------------|
| (en blanco) | 2 | 67% |
| SECRETARIA MOVILIDAD | 1 | 33% |
| Total traslados por no competencia | 3 | 100% |

Análisis

En el periodo informado, se trasladaron (por No Competencia) a entidades distritales un total de tres (3) solicitudes, lo que representa el 7% del total de solicitudes recibidas y radicadas en el SDQS; sin embargo, en dos (2) de estos casos el sistema SDQS – Bogotá Te Escucha no reporta los datos de las entidades a las que se realizaron los traslados al momento de radicar las PQRS de la ciudadanía.

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 | 44 | 26 | 59% |

Análisis

Al momento de finalización del mes de medición, se pudo evidenciar una gestión de cierre de las solicitudes recibidas del 59% frente a las peticiones registradas en el período (44), sin embargo, es importante señalar que al cierre de este informe el 100% de las solicitudes recibidas en el mes de octubre fueron atendidas y cerradas.

7.2 DEL PERIODO ANTERIOR

| Dependencia | Total Requerimientos Pendientes de Períodos Anteriores | Requerimientos Cerrados de Períodos Anteriores | % |
|----------------|--|--|------|
| Comunicaciones | 17 | 17 | 100% |

Análisis

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

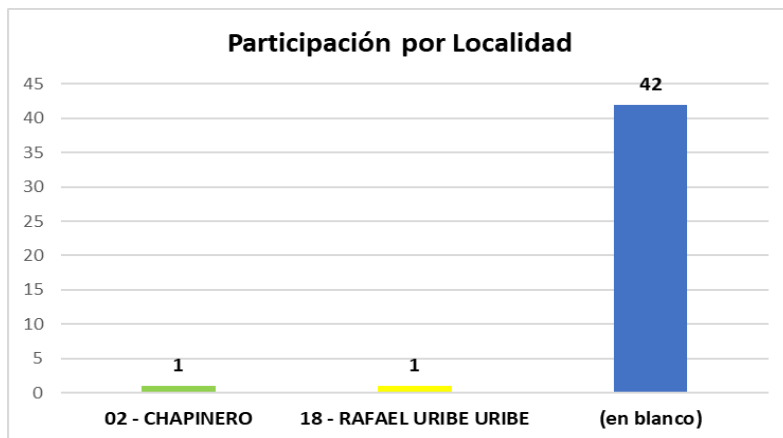
8. TIEMPO PROMEDIO DE RESPUESTA POR TIPOLOGÍA Y DEPENDENCIA

| DEPENDENCIA | DERECHO DE PETICIÓN DE INTERÉS PARTICULAR | SOLICITUD DE INFORMACIÓN | DERECHO DE PETICIÓN DE INTERÉS GENERAL | CONSULTA |
|---|---|--------------------------|--|-----------|
| Términos Legales | 15 | 10 | 15 | 30 |
| Comunicaciones | 8 | 6 | 9 | 6 |
| Diferencia de los términos Legales | 7 | 4 | 6 | 24 |

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, esto con base a la información de las tipologías de mayor frecuencia de las peticiones interpuestas por la ciudadanía.

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

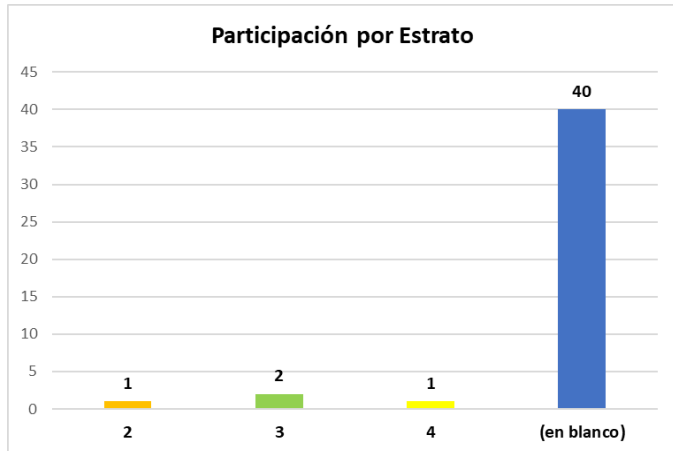


Análisis

Se evidencia que casi en el total de los casos (cerca del 95%) de las solicitudes radicadas en el sistema SDQS – Bogotá Te Escucha, no se ingresa el campo de información de la localidad, esto se presenta debido a que el sistema no determina este campo como obligatorio, sin embargo, se esperaría que con el diligenciamiento del campo de la dirección el sistema a través de la herramienta de georreferenciación determinará el campo de “localidad”, lo cual no está sucediendo.

10. PARTICIPACIÓN POR ESTRATO Y TIPO DE REQUERENTE

10.1 PARTICIPACIÓN POR ESTRATO



Análisis



Por ser un campo de diligenciamiento no obligatorio, en el 91% de los casos no se ingresó dicha información en el sistema. Sin embargo, en los casos en los que la solicitud se realiza por escrito, se sugiere que esta información pueda ser determinada con el sistema de georreferenciación incluido en la nueva versión del sistema SDQS – Bogotá Te Escucha.

10.2 PARTICIPACIÓN POR TIPO DE PETICIONARIO



Análisis

Considerando el impacto social que tiene el proyecto de la PLMB y la gestión adelantada por la Empresa Metro de Bogotá S.A. con las comunidades afectadas por el Proyecto, los ciudadanos identificados como personas naturales cuentan con una participación mayoritaria del 91% del total de peticiones interpuestas y registradas en el sistema, lo cual evidencia un alto interés de la ciudadanía por conocer el Proyecto.

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

11. TIPO DE REQUIRIENTE

| Nombre de Peticionario | N | % |
|------------------------|-----------|-------------|
| Anónimo | 3 | 7% |
| Identificado | 41 | 93% |
| TOTAL | 33 | 100% |

Análisis

Para el período de medición se observa una participación ciudadana debidamente identificada dentro del sistema en el 93% de los casos. Por la misma razón, en el período se registraron tan solo tres (3) solicitudes anónimas.

12. CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

- Durante el mes informado se recibieron en total 44 peticiones por parte de la ciudadanía, lo que representa un incremento del 33% frente al total de solicitudes radicadas en el sistema SDQS – Bogotá Te Escucha del mes anterior (septiembre), ya que para dicho mes se radicaron un total de 33 solicitudes. Es importante mencionar que aparte del registro que nos genera el sistema, se tiene un control manual que permite dar soporte en aquellos casos en que la información no es reportada.
- Para el próximo período de medición (mes de noviembre) queda pendiente el cierre de las peticiones que no se cerraron, 18 en total, sin embargo éstas se encontraban en términos y a la fecha de cierre de este ya fueron gestionadas y cerradas.

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