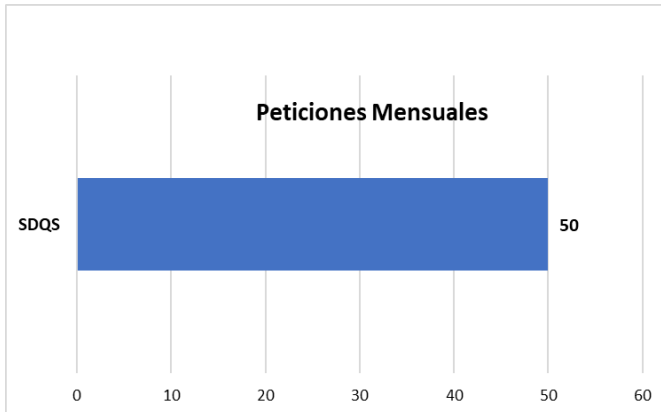


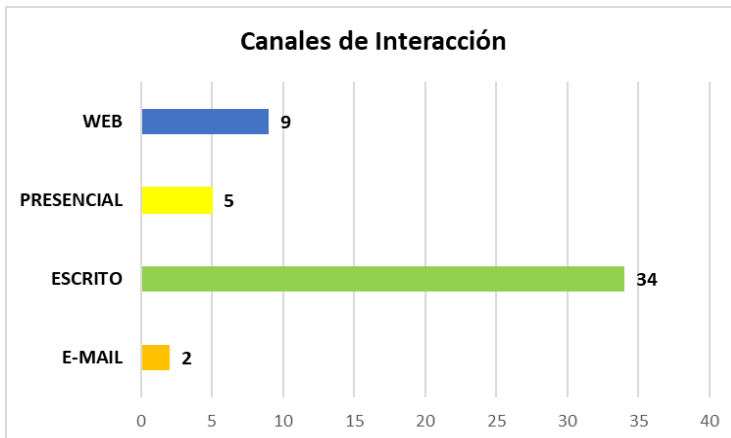
1. TOTAL DE PETICIONES MENSUALES RECIBIDAS POR ENTIDAD



Análisis

Para el mes de diciembre, en el Sistema Distrital de Quejas y Soluciones – Bogotá Te Escucha, se registraron un total de 50 peticiones ciudadanas ante la Empresa Metro de Bogotá (EMB), lo que representa un 22% de crecimiento frente al número de peticiones (41) recibidas en el mes inmediatamente anterior (noviembre). Este incremento se ha dado producto de la gestión que se viene adelantando en cuanto a las ofertas de compras prediales.

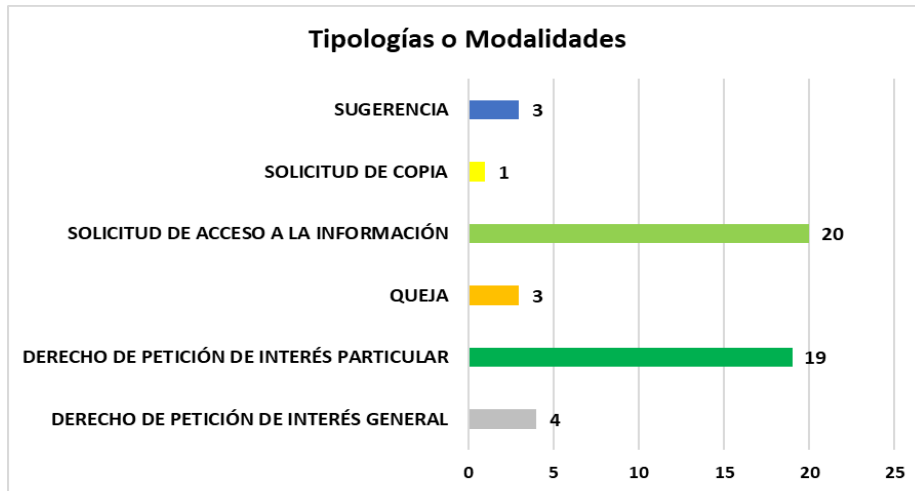
2. CANALES DE INTERACCIÓN



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 68%; seguido del canal Web con una frecuencia de uso del 18%.

3. TIPOLOGÍAS O MODALIDADES



Análisis



Como en los meses anteriores los dos tipos de solicitudes más frecuentes interpuestos por los ciudadanos fueron las peticiones de “*Solicitud de acceso a la información*” con una frecuencia del 40% seguido de la modalidad de “*Derecho de petición de interés particular*” con una frecuencia del 38%. Para este mes en total se interpusieron 6 tipos de solicitudes por parte de la ciudadanía, sumado a las anteriores el “*Derecho de petición de interés general*”, la “*Sugerencia*”, la “*Solicitud de copia*” y la “*queja*”.

4. SUBTEMAS MAS REITERADOS

Subtema	Total	%
AFECTACIÓN PREDIAL	20	40%
ESTRUCTURACIÓN TÉCNICA	10	20%
ASUNTOS ADMINISTRATIVOS	9	18%
Total 3 Subtemas	39	78%
Otros Subtemas	11	22%
Total General	50	100%

Análisis

En el mes de diciembre, tan solo 3 subtemas representan casi el total de solicitudes recibidas (78%). De éstas las más frecuentes fueron las PQRS enfocadas a la “*Afectación Predial*” y a la “*Estructuración Técnica*” toda vez que hacen referencia al interés de la ciudadanía por conocer las generalidades del Proyecto de la Primera Línea del Metro de Bogotá – PLMB, así como el interés por entender el impacto del mismo.

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

5. TOTAL DE PETICIONES TRASLADADAS POR NO COMPETENCIA

Entidad	Total	%
TRANSMILENIO	4	100%
Total traslados por no competencia	4	100%

Análisis

En el periodo informado, se realizó el traslado por competencia de una cuatro (4) peticiones a entidades distritales (Transmilenio), lo que representa el 8% del total de solicitudes recibidas y radicadas en el Sistema Distrital de Quejas y Soluciones - Bogotá Te Escucha.

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	50	32	64%

Análisis

Al cierre del mes de medición, se pudo evidenciar una gestión total de las solicitudes recibidas del 64% frente al total de peticiones registradas en el período (50), sin embargo, es importante señalar que a la fecha de elaboración de este informe el 100% de las solicitudes recibidas en el mes de diciembre fueron atendidas y cerradas.

7.2 DEL PERIODO ANTERIOR

Dependencia	Total Requerimientos Pendientes de Periodos Anteriores	Requerimientos Cerrados de Periodos Anteriores	%
Comunicaciones	14	14	100%

Análisis

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

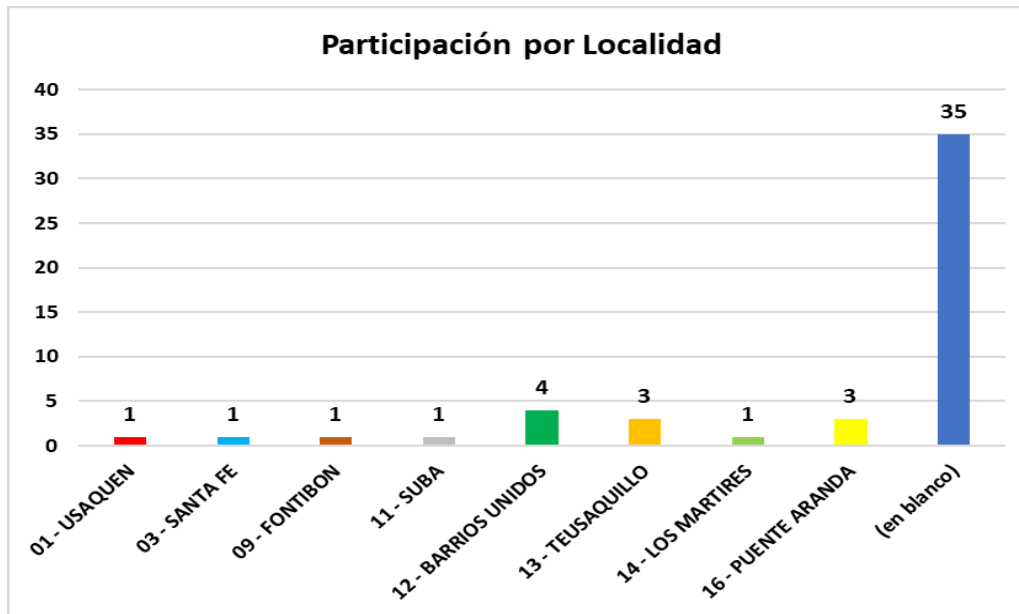
8. TIEMPO PROMEDIO DE RESPUESTA POR TIPOLOGÍA Y DEPENDENCIA

DEPENDENCIA	DERECHO DE PETICIÓN DE INTERÉS PARTICULAR	SOLICITUD DE INFORMACIÓN	DERECHO DE PETICIÓN DE INTERÉS GENERAL	QUEJA	SUGERENCIA
Términos Legales	15	10	15	15	15
Comunicaciones	11	9	12	7	5
Diferencia de los términos Legales	4	1	3	8	10

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

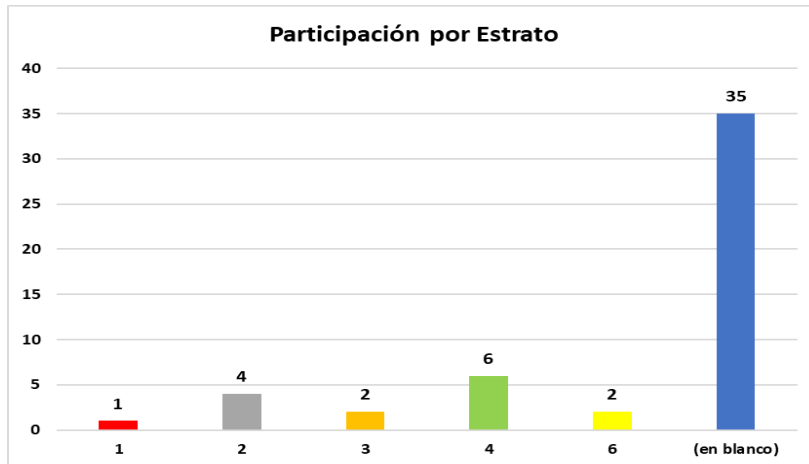


Análisis

Se evidencia que en el 70% 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”, sin embargo esto no sucede. En el caso de las localidades registradas, la de mayor presencia en el mes de medición fue la localidad de Barrios Unidos con un 8% de frecuencia.

10. PARTICIPACIÓN POR ESTRATO Y TIPO DE REQUERENTE

10.1 PARTICIPACIÓN POR ESTRATO



Análisis



Por ser un campo de diligenciamiento no obligatorio, en el 70% de los casos no se ingresó esta información en el sistema. De los casos en que la información fue suministrada, se evidencia que en el 12% de los casos los peticionarios son de “estrato 4” y el 8% de éstos forman parte del “estrato 2”.

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 mismo, los ciudadanos identificados como personas naturales cuentan con una participación mayoritaria del 94% 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 DICIEMBRE PQRS 2018	
	CODIGO: GCC-IN-0002-2018 VERSION: 0	

11. TIPO DE REQUIRIENTE

Nombre de Peticionario	No.	%
Anónimo	0	0%
Identificados	50	100%
TOTAL	50	100%

Análisis

Para el período de medición se observa una participación ciudadana debidamente identificada dentro del sistema en el 100% de los casos. En el mismo no se presentó ninguna solicitud anónima.

12. CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

- Durante el mes informado se recibieron en total 50 peticiones por parte de la ciudadanía, lo que representa un aumento del 22% frente al total de solicitudes radicadas en el sistema SDQS – Bogotá Te Escucha del mes anterior (noviembre), ya que para dicho mes se radicaron un total de 41 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 enero) 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 cargue de este informe ya se encontraban gestionadas y cerradas.

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

Proyectó: Diego Andrés Pedraza, Gerencia de Comunicaciones y Ciudadanía