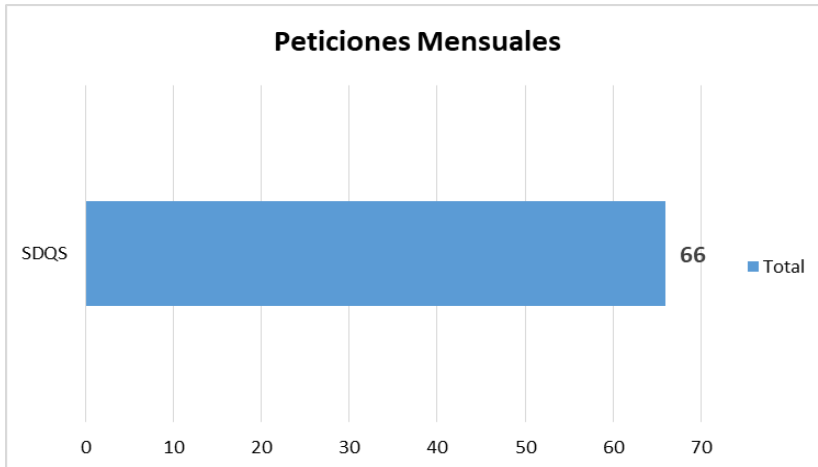


## 1. TOTAL PETICIONES MENSUALES RECIBIDAS POR ENTIDAD

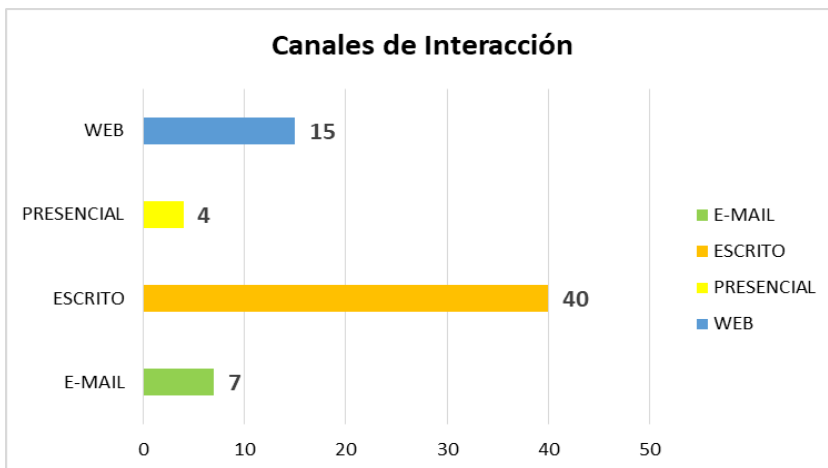


Total Requerimientos 66

### Análisis

A la fecha todos los PQRS recibidos por la entidad, están siendo subidos y gestionados a través del sistema SDQS dando cumplimiento al Decreto Distrital 371 de 2010. Frente al mes inmediatamente anterior hubo un crecimiento del 18% en el volumen de peticiones recibidas.

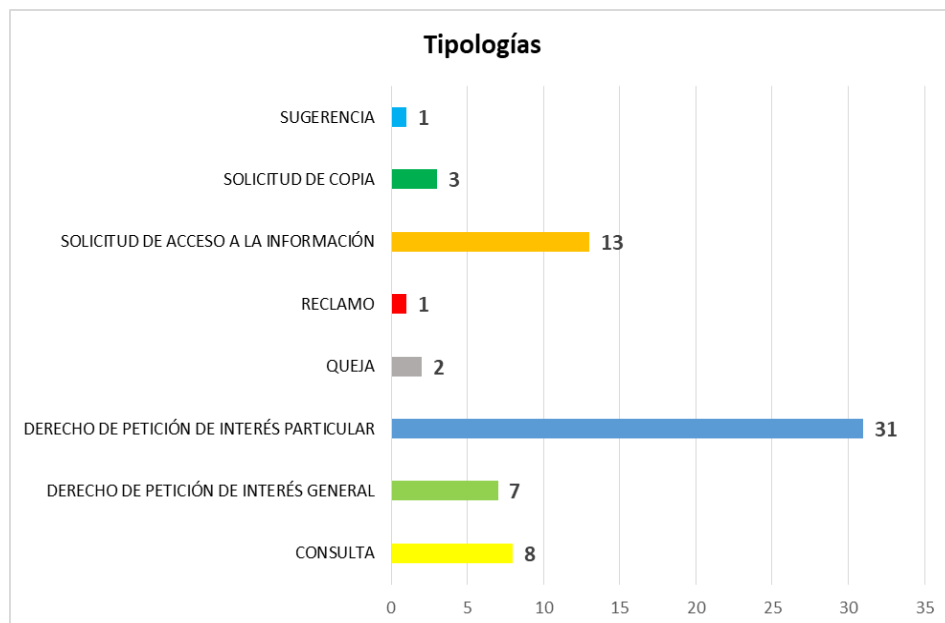
## 2. CANALES DE INTERACCIÓN



### Análisis

En el mes de Abril el medio más utilizado en la gestión de PQRS fue el canal escrito con una frecuencia del 61% seguido del canal Web con una frecuencia de interacción del 23% 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 47%, seguido de la “Solicitud de acceso a la información” con una frecuencia del 20% y la modalidad de “Consulta” con una frecuencia del 12%.

### 4. SUBTEMAS MAS REITERADOS

Subtema	Total	%
AFECTACIÓN PREDIAL	24	36%
ASUNTOS ADMINISTRATIVOS	10	15%
CONCEPTOS TÉCNICOS	5	8%
GESTIÓN SOCIAL Y COMUNIDADES	5	8%
<b>Total 4 Subtemas</b>	<b>44</b>	<b>67%</b>
Otros Subtemas	22	33%
<b>Total General</b>	<b>66</b>	<b>100%</b>

#### Análisis

En el mes de Abril, 4 subtemas me representan el 67% del total de solicitudes recibidas. Los subtemas más reiterativos solicitados por los peticionarios en la gestión de PQRS fueron la “Afectación Predial” con una frecuencia del 36%, esto debido al inicio del proceso de adquisición predial; seguido de los “Asuntos Administrativos” con una frecuencia del 15%.

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

## 5. TOTAL PETICIONES TRASLADADAS POR NO COMPETENCIA

Entidad	Total	%
SECRETARIA MOVILIDAD	1	33%
TRANSMILENIO	2	67%
<b>Total traslados por no competencia</b>	<b>3</b>	<b>100%</b>

### Análisis

En el periodo informado (mes de Abril) solo se realizó el traslado por No Competencia de 3 solicitudes, lo que representa el 5% del total de requerimientos. 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	66	36	55%

### Análisis

A la fecha, se evidencia una gestión de cierre de las solicitudes recibidas del 55% frente a las peticiones registradas en el período (66). 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 Períodos Anteriores	Requerimientos Cerrados de Períodos Anteriores	%
Comunicaciones	33	31	94%

### Análisis

Se realizó la gestión de cierre total al 94% de las peticiones pendientes de periodos anteriores.

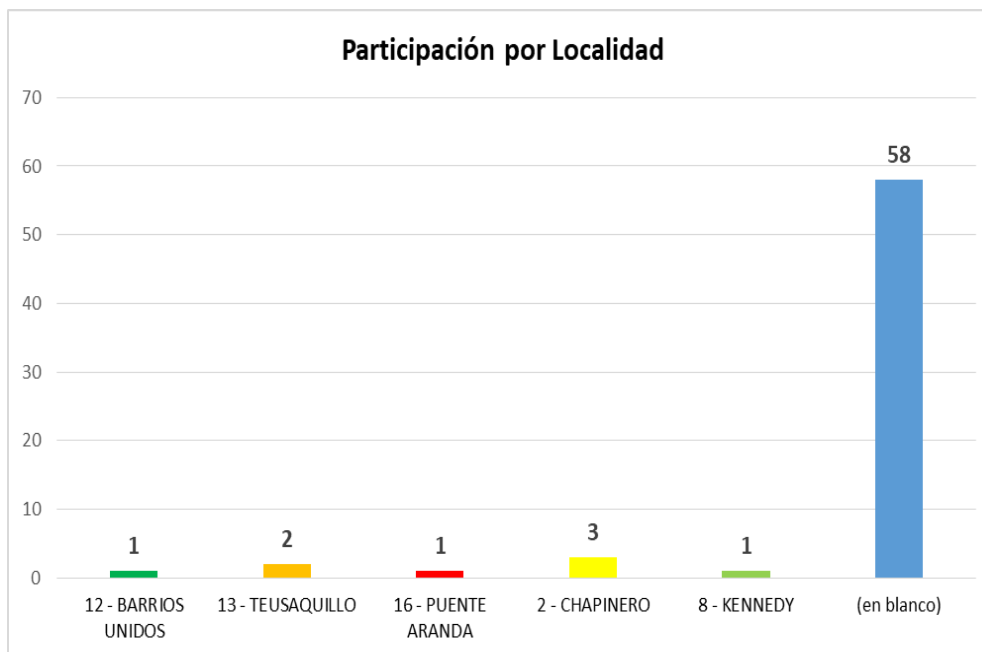
## 8. TIEMPO PROMEDIO DE RESPUESTA POR TIPOLOGÍA Y DEPENDENCIA

DEPENDENCIA	SOLICITUD DE COPIA	DERECHO DE PETICIÓN DE INTERÉS PARTICULAR	SOLICITUD DE INFORMACIÓN	DERECHO DE PETICIÓN DE INTERÉS GENERAL
<b>Términos Legales</b>	<b>10</b>	<b>15</b>	<b>10</b>	<b>15</b>
Comunicaciones	8	14	9	12
<b>Diferencia de los términos Legales</b>	<b>2</b>	<b>1</b>	<b>1</b>	<b>3</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 respuesta a los 11 días hábiles a partir del momento de la recepción de la petición.

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

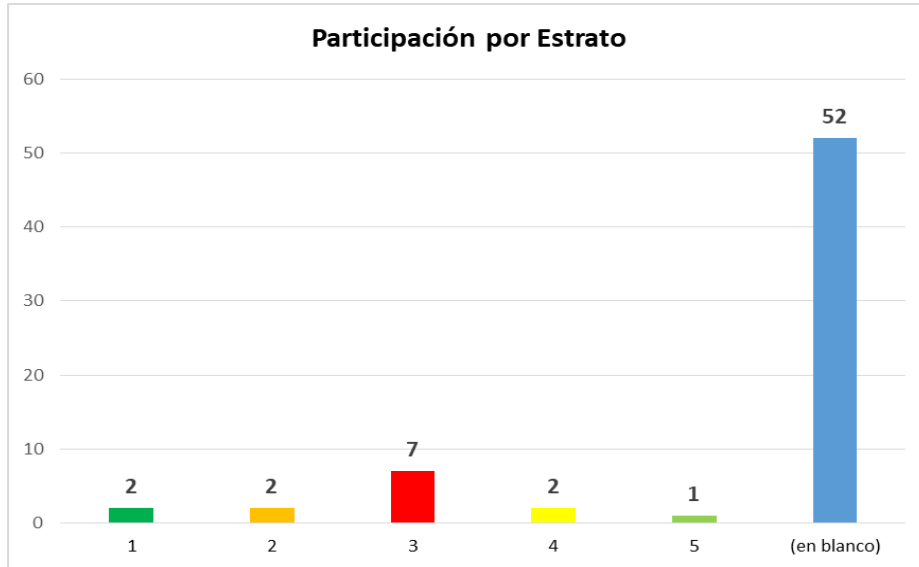


### Análisis

Se evidencia que en el 88% de las solicitudes el peticionario no brinda información de su localidad, bien sea por desconocimiento de la localidad en la que habita o se encuentra localizado el predio de su consulta o por el hecho de no ser un campo de diligenciamiento obligatorio. Por otro lado es preciso anotar que el 12% restante de participación, 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

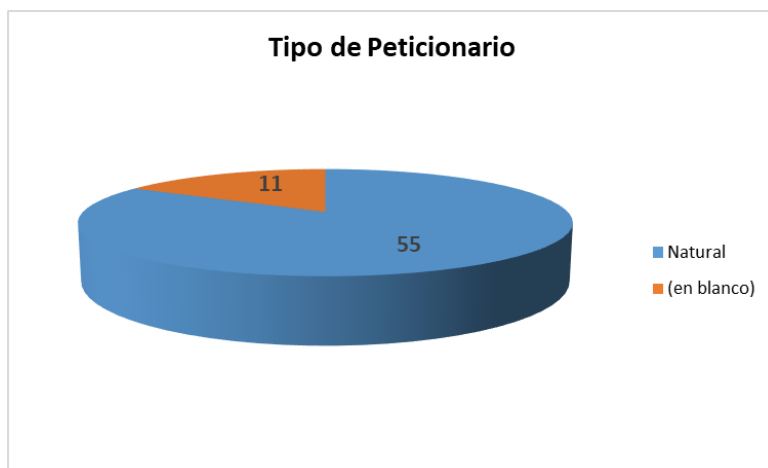
### 10.1 PARTICIPACIÓN POR ESTRATO





#### 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 79% de los peticionarios no diligenciaron el campo del estrato, por lo que se sugiere realizar un ajuste dentro del sistema SDQS. No obstante, dentro de los registros identificados se puede evidenciar una mayor participación ciudadana en el estrato 3 con un 11%.

### 10.2 PARTICIPACIÓN POR TIPO DE PETICIONARIO



	REPORTES O INFORMES	 ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ D.C. MOVILIDAD Metro de Bogotá S.A.
	<b>INFORME MENSUAL ABRIL PQRS 2018</b>	
	CODIGO:GCC-IN-0002-2018 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 83% 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	11	17%
Identificado	55	83%
<b>TOTAL</b>	<b>66</b>	<b>100%</b>

### Análisis

Para el período de medición se observa una participación ciudadana debidamente identificada dentro del sistema del 83%. De igual manera, para el mismo periodo se registró un aumento del 83% en las solicitudes anónimas, pasando de 6 en el mes anterior (Marzo) a 11 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 18%, 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 (mes de mayo) es necesario el cierre de las peticiones pendientes del mes, 30 en total, ya que para el período de medición se cerraron el 55% 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