



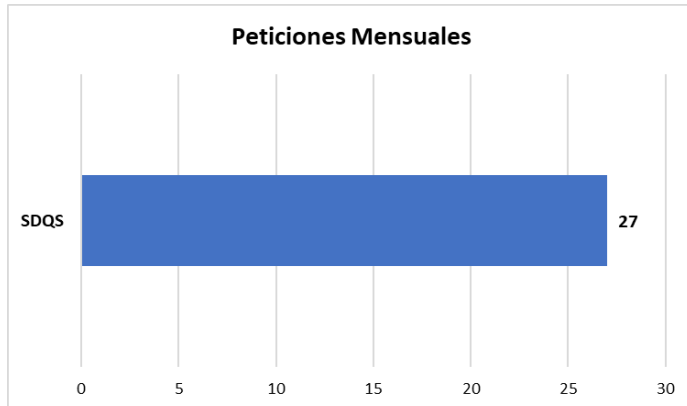
INFORME MENSUAL AGOSTO PQRS 2018

CODIGO: GCC-IN-0002-2018

VERSION: 0

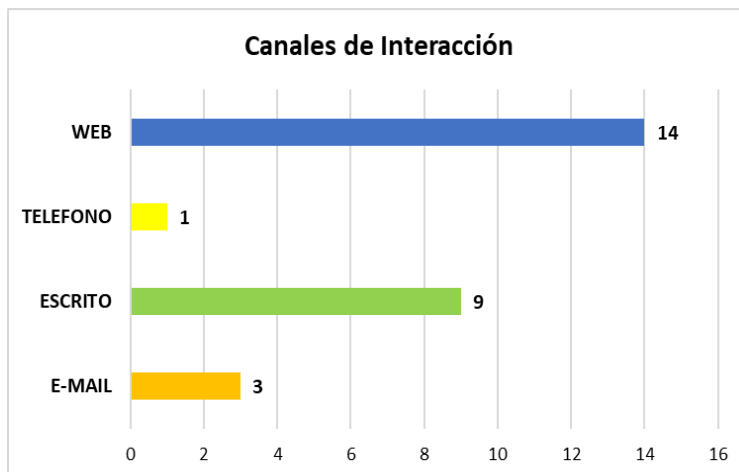


1. TOTAL DE PETICIONES MENSUALES RECIBIDAS POR ENTIDAD

**Análisis**

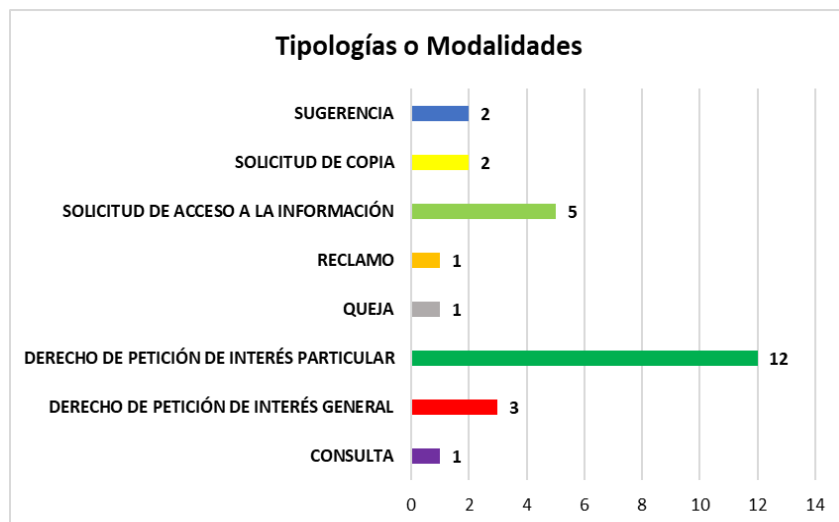
Para el mes de Agosto el Sistema Distrital de Quejas y Soluciones – Bogotá Te Escucha, reportó un total de 27 peticiones de Ciudadanos a la Empresa Metro de Bogotá. Esto representa un incremento del 42% frente al número de peticiones recibidas en el mes inmediatamente anterior (Julio).

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 Web mediante el sistema SDQS, esto con una frecuencia del 52%; seguido del canal escrito con una frecuencia de uso del 33% aproximadamente. Esto indica un importante crecimiento en el uso de la plataforma SDQS – Bogotá Te Escucha por parte de la ciudadanía en general, pues es la primera ocasión en la que encabeza el listado de canales de interacción como medio para la radicación de PQRS.

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 44%; seguido a éste se localizaron las peticiones de “*Solicitud de acceso a la información*” con una frecuencia del 19% y la modalidad de “*Derecho de petición de interés general*” con una frecuencia del 11%. Como tema particular, en el mes de agosto se interpusieron por parte de la ciudadanía todas las diferentes tipologías y modalidades presentes en la gestión de PQRS, lo que resalta una gran variedad de solicitudes.

4. SUBTEMAS MAS REITERADOS

| Subtema | Total | % |
|----------------------------------|-----------|-------------|
| (en blanco) | 10 | 37% |
| AFECTACIÓN PREDIAL | 6 | 22% |
| TRASLADO A ENTIDADES DISTRITALES | 4 | 15% |
| ESTRUCTURACIÓN TÉCNICA | 3 | 11% |
| Total 4 Subtemas | 23 | 85% |
| Otros Subtemas | 4 | 15% |
| Total General | 27 | 100% |

Análisis

En el mes de agosto, 3 subtemas representan el 48% del total de solicitudes recibidas. Sin embargo, se evidencia un alto porcentaje de casos (37% aproximadamente) en el que no se diligencia este campo por parte de la ciudadanía al momento de radicar una petición en el sistema SDQS – Bogotá Te Escucha

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

5. TOTAL DE PETICIONES TRASLADADAS POR NO COMPETENCIA

| Entidad | Total | % |
|---|----------|-------------|
| (en blanco) | 2 | 50% |
| SECRETARIA DE PLANEACION | 1 | 25% |
| SECRETARIA MOVILIDAD | 1 | 25% |
| Total traslados por no competencia | 4 | 100% |

Análisis

En el periodo informado, se trasladaron (por No Competencia) a entidades distritales un total de cuatro (4) solicitudes, lo que representa el 15% del total de solicitudes recibidos y radicados en el SDQS; sin embargo, en dos (2) de estos casos no se pudo identificar la entidad a la que fue remitida. 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 | 27 | 17 | 63% |

Análisis



Al momento del descargue de la información del Sistema SDQS se pudo evidenciar una gestión de cierre de las solicitudes recibidas del 63% frente a las peticiones registradas en el período (27), sin embargo, es importante señalar que al cierre de este informe el 100% de las solicitudes recibidas en el mes de agosto fueron atendidas y cerradas.

7.2 DEL PERIODO ANTERIOR

| Dependencia | Total Requerimientos Pendientes de Periodos Anteriores | Requerimientos Cerrados de Periodos Anteriores | % |
|----------------|--|--|------|
| Comunicaciones | 8 | 8 | 100% |

Análisis

Se realizó una gestión de cierre del 100% de las peticiones pendientes recibidas al final del mes anterior (Julio).

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

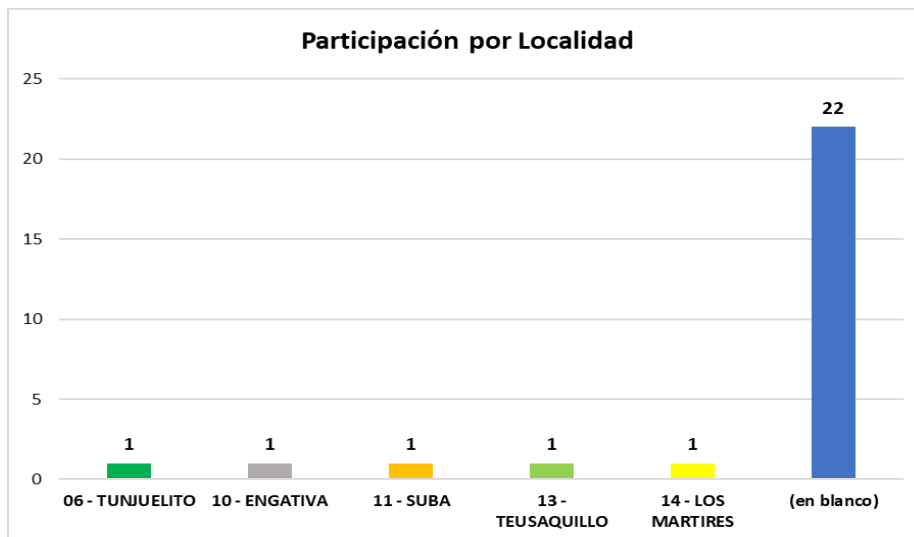
8. TIEMPO PROMEDIO DE RESPUESTA POR TIPOLOGÍA Y DEPENDENCIA

| DEPENDENCIA | DERECHO DE PETICIÓN DE INTERÉS PARTICULAR | SOLICITUD DE INFORMACIÓN | DERECHO DE PETICIÓN DE INTERÉS GENERAL | CONSULTA |
|---|---|--------------------------|--|-----------|
| Términos Legales | 15 | 10 | 15 | 30 |
| Comunicaciones | 11 | 7 | 11 | 4 |
| Diferencia de los términos Legales | 4 | 3 | 4 | 26 |

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 9 días en la diferencia de los términos de respuesta dispuestos por Ley.

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

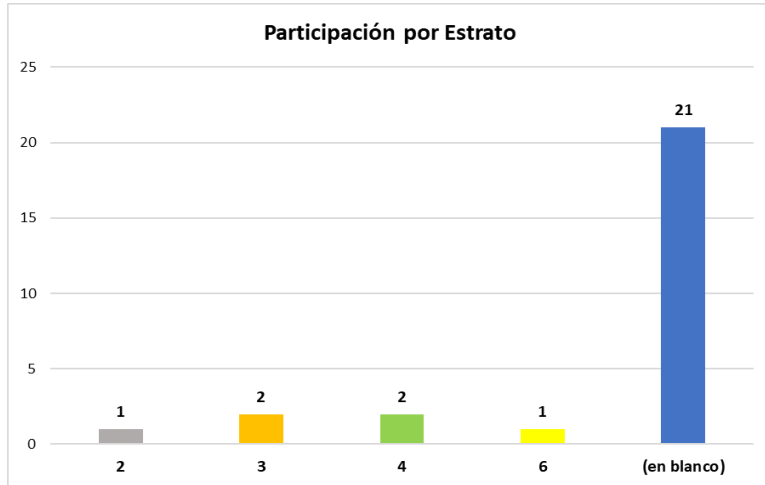


Análisis

Se evidencia que en un alto número de casos (cerca del 82%) de las solicitudes radicadas en el sistema SDQS – Bogotá Te Escucha, no se está procesando el campo de información de la localidad, esto se presenta debido a que la mayoría de peticiones radicadas se hicieron a través del canal Web y E-mail, razón por la cual el sistema no determina este campo como obligatorio.

10. PARTICIPACIÓN POR ESTRATO Y TIPO DE REQUIRENTE

10.1 PARTICIPACIÓN POR ESTRATO



Análisis



Por ser un campo de diligenciamiento no obligatorio, no facilita el cálculo de la estratificación de los peticionarios, ya que en el 78% de los casos no se suministró dicha información en el sistema; esto de igual manera ocurre por el alto número de solicitudes radicadas por el canal Web y vía E-mail. Sin embargo, en los casos en los que la solicitud se realiza por escrito, se sugiere que ésta información pueda ser determinada con el sistema de Georeferenciación 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 89% del total de peticiones registradas en el sistema, lo cual evidencia un alto interés de la ciudadanía por conocer el Proyecto desde diferentes perspectivas y su impacto.

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

11. TIPO DE REQUIRIENTE

| Nombre de Peticionario | N | % |
|------------------------|-----------|-------------|
| Anónimo | 2 | 7% |
| Identificado | 25 | 93% |
| TOTAL | 27 | 100% |

Análisis

Para el período de medición se observa una participación ciudadana debidamente identificada dentro del sistema en el 93% de los casos. De igual manera, para el mismo periodo tan solo se revieron dos (2) solicitudes anónimas.

12. CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

- Durante el mes informado se recibieron en total 27 peticiones por parte de la ciudadanía, lo que representa un incremento del 42% frente al total de solicitudes radicadas en el sistema SDQS – Bogotá Te Escucha del mes anterior (julio), ya que para dicho mes se radicaron un total de 19 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 septiembre) queda pendiente el cierre de las peticiones que no se cerraron, 10 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