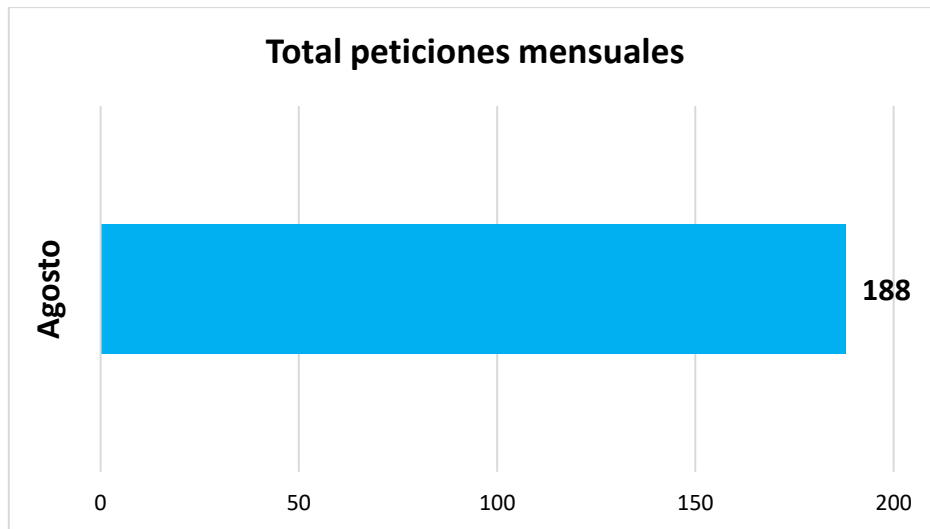


INFORME MENSUAL PQRS AGOSTO 2020 (EMPRESA METRO DE BOGOTÁ)

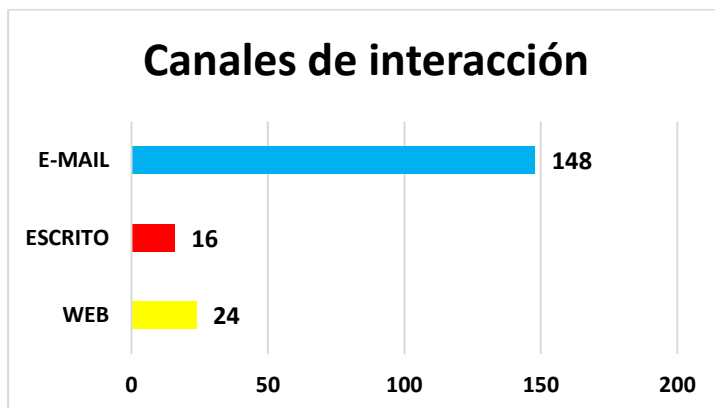
Con el fin de dar cumplimiento al artículo 3 del Decreto 371 de 2010, en lo que respecta al informe que se presenta mensualmente a la Veeduría Distrital y a la Secretaría General de la Alcaldía Mayor de Bogotá, se realiza el presente informe de acuerdo a los parámetros establecidos en la Circular 014 de 2020 emitida por la Secretaría General de la Alcaldía Mayor de Bogotá.

1. TOTAL DE PETICIONES MENSUALES RECIBIDAS POR LA ENTIDAD



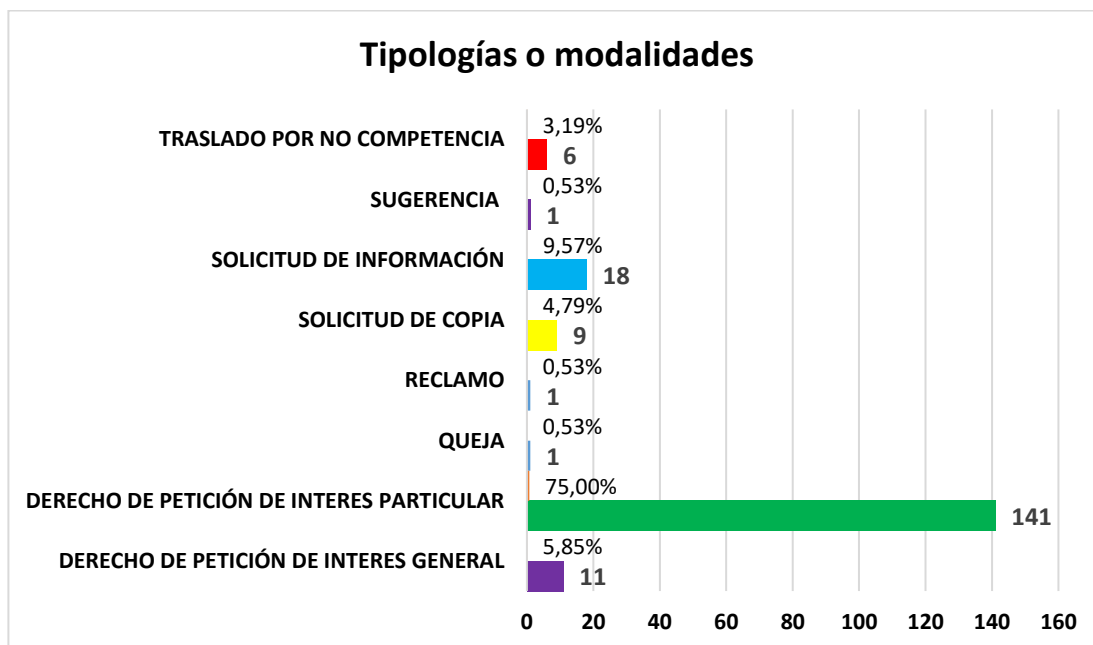
Análisis. En el mes de agosto, la empresa Metro de Bogotá registró en el Sistema Distrital de Quejas y Soluciones – Bogotá te escucha 164 peticiones recibidas mediante el canal e-mail y escrito; sin embargo, adicionalmente se recibieron a través del sistema 24 solicitudes, para un **total de 188 peticiones ciudadanas**, lo que representa un crecimiento del 47% con relación al número total de peticiones recibidas en el mes anterior (128). Es del caso precisar que el mayor número de solicitudes registradas por la ciudadanía continúan estando relacionadas con el proceso de adquisición predial (revisión y corrección de avalúos comerciales, reconocimiento de indemnizaciones, daño emergente, lucro cesante, aceptación y revisión de las ofertas de compra, inquietudes generales sobre el proceso de afectación predial, solicitudes de prórroga para la entrega de inmuebles, entre otros).

2. CANALES DE INTERACCIÓN



Análisis. Durante el mes de agosto, se observó que el mayor número de PQRS registrado fue a través del canal e-mail, con una frecuencia del 79%, el canal web con una frecuencia del 13% y el canal escrito 8%, es importante precisar que desde que se decretó la emergencia sanitaria por la pandemia del Covid-19, el canal **e-mail** ha sido el más frecuente utilizado por los ciudadanos.

3. TIPOLOGÍAS O MODALIDADES



Análisis. Durante el mes en medición se observó que el tipo de solicitud más frecuente interpuesto por los ciudadanos fue el “derecho de petición de interés particular” con una frecuencia del 75%, seguido de la “solicitud de acceso a la información” con una frecuencia del 9,57% y “derecho de petición de interés general” con un 5,85%. Se precisa que para este mes se interpusieron en total 8 tipos de solicitudes por parte de los ciudadanos.

4. TIEMPO PROMEDIO DE RESPUESTA POR TIPOLOGÍA Y DEPENDENCIA

Dependencia	Derecho de petición de interés particular	Solicitud de información	Derecho de petición de interés general
Términos legales Decreto 491 de 2020	30	20	30
Comunicaciones	13	9	7
Diferencia de los términos legales	17	11	23

Análisis. De acuerdo con lo establecido en el Decreto 491 de 2020, “*Por el cual se adoptan medidas de urgencia para garantizar la atención y la prestación de los servicios por parte de las autoridades públicas y los particulares que cumplan funciones públicas y se toman medidas para la protección laboral y de los contratistas de prestación de servicios de las entidades públicas, en el marco del Estado de Emergencia Económica, Social y Ecológica*” en particular su Artículo 5. Ampliación de términos para atender las peticiones, se indica que en general la entidad cuenta con una gestión de respuesta oportuna para el cierre de peticiones de acuerdo con los tiempos estipulados, tal y como se puede observar arriba en la imagen.

5. TOTAL DE PETICIONES TRASLADADAS POR NO COMPETENCIA

Entidad	Total
IDU	1
Secretaría de Movilidad	4
Secretaría General	1
Total traslados por no competencia	6

Análisis. La empresa Metro de Bogotá realizó el traslado de seis (6) peticiones a 3 distintas entidades del Distrito, esto por tratarse de temas de su competencia.

6. CONCLUSION

- De acuerdo con lo anteriormente expuesto, se concluye que el mes de agosto tuvo un crecimiento significativo del **47%** con relación al número total de peticiones recibidas en el mes anterior (128), de igual manera se observó el mayor número de solicitudes registradas por la ciudadanía continúan estando relacionadas con el proceso de adquisición predial (revisión y corrección de avalúos comerciales, reconocimiento de indemnizaciones, daño emergente, lucro cesante, aceptación y revisión de las ofertas de compra, inquietudes generales sobre el proceso de afectación predial, solicitudes de prórroga para la entrega de inmuebles, entre otros).
- Por otro lado, es importante destacar que en general la entidad cuenta con una gestión de respuesta oportuna para el cierre de peticiones de acuerdo con los tiempos estipulados de ley.

Gerencia de Comunicaciones y Ciudadanía Empresa Metro de Bogotá

Proyectado: Diana García, Contratista Gerencia de Comunicaciones y Ciudadanía
Revisado: Diego Pedraza, Profesional Gerencia de Comunicaciones y Ciudadanía