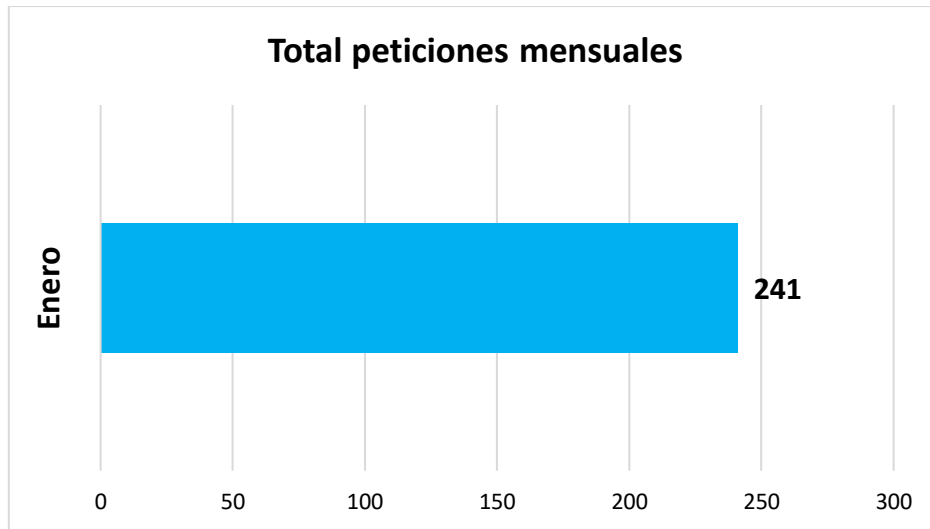


## INFORME MENSUAL PQRS ENERO 2021 (EMPRESA METRO DE BOGOTÁ)

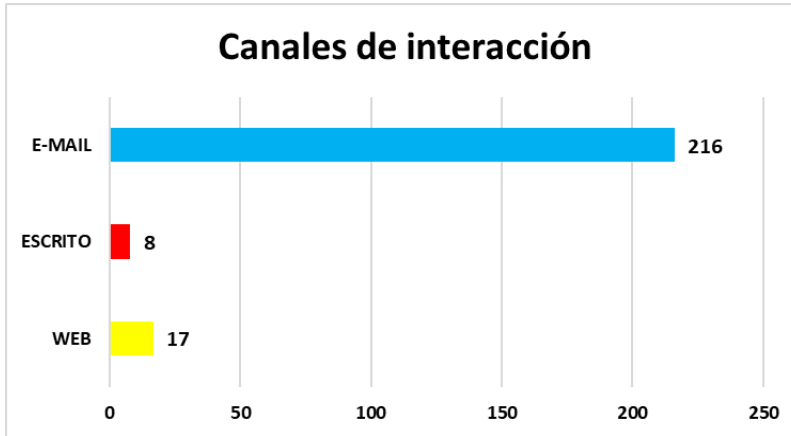
Con el fin de dar cumplimiento al artículo 3 del Decreto 371 de 2010, en lo que respecta al informe que se presenta mensualmente a la Veeduría Distrital y a la Secretaría General de la Alcaldía Mayor de Bogotá, se realiza el presente informe de acuerdo a los parámetros establecidos en la Circular 014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

### 1. TOTAL DE PETICIONES MENSUALES RECIBIDAS POR LA ENTIDAD



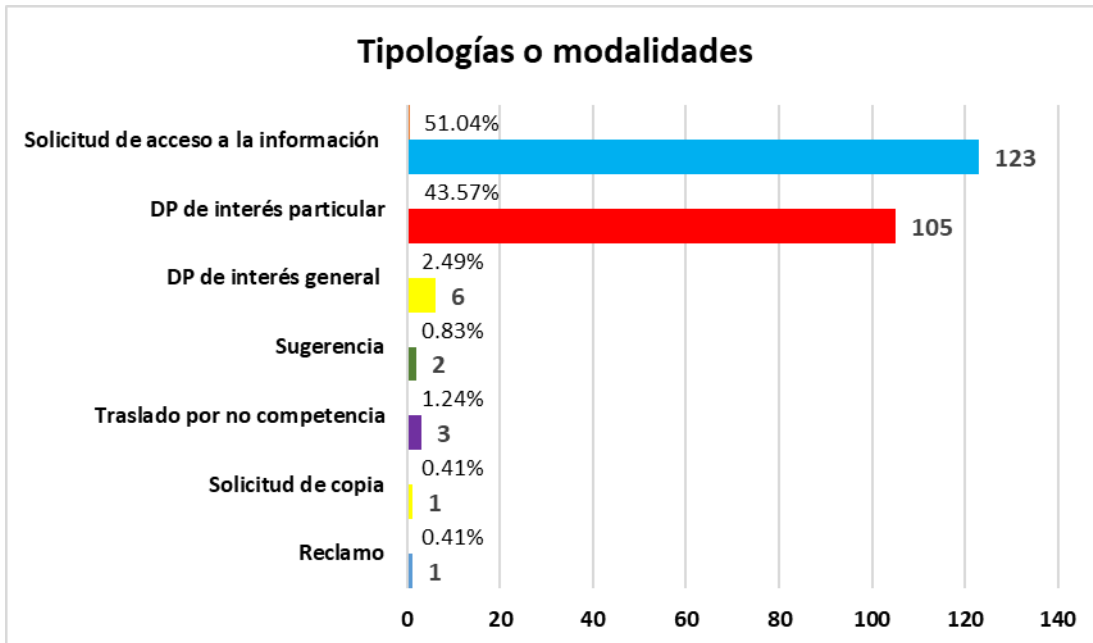
**Análisis.** En el mes de enero, la empresa Metro de Bogotá registró en el Sistema Distrital de Quejas y Soluciones – Bogotá te escucha 224 peticiones recibidas mediante el canal e-mail y escrito; sin embargo, adicionalmente se recibieron a través del sistema 17 solicitudes, para un **total de 241 peticiones ciudadanas**, lo que representa un crecimiento del **9%** con relación al número total de peticiones recibidas en el mes anterior (222 en el mes de diciembre). Es del caso indicar que el mayor número de solicitudes recibidas durante este mes continúan estando relacionadas con la confirmación de información sobre el proceso de contratación laboral de la PLMB, seguido de las inquietudes respecto del proceso de adquisición predial (solicitud del valor de depreciación del predio, solicitud de prórroga de entrega de inmueble, reconocimiento de indemnizaciones, daño emergente, lucro cesante y solicitud de pago de compensaciones), y en general las inquietudes relacionadas con las generalidades y especificaciones técnicas del proyecto de la PLMB.

## 2. CANALES DE INTERACCIÓN



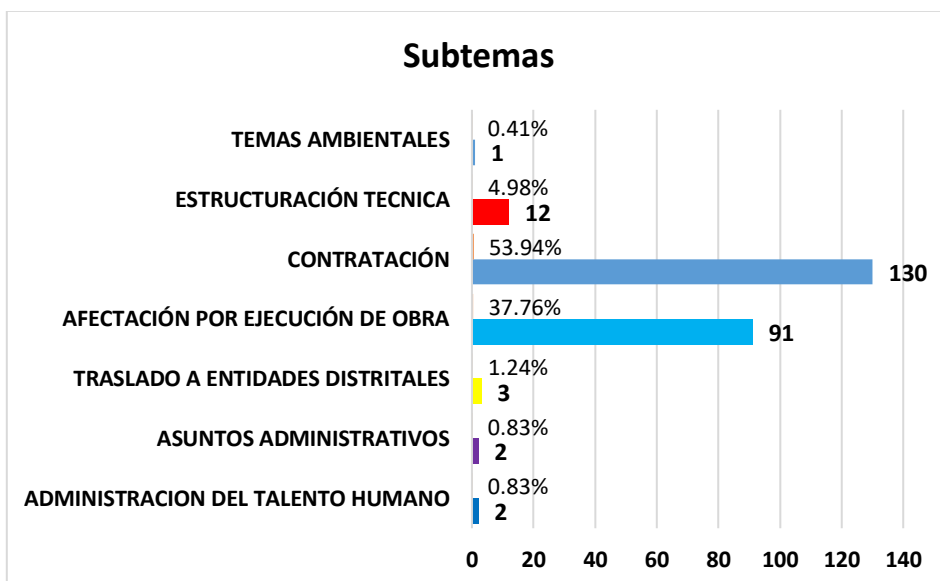
**Análisis.** Para el mes de enero, el mayor número de PQRs fue registrado a través del canal e-mail, con una frecuencia del 90%, el canal web (a través del sistema Bogotá te escucha) con una frecuencia del 7% y el canal escrito con una frecuencia del 3%, es del caso precisar que el canal **e-mail** sigue siendo el más frecuente, esto con ocasión a la emergencia sanitaria decretada por la pandemia del Covid-19.

## 3. TIPOLOGÍAS O MODALIDADES



**Análisis.** Para el mes en medición se observó que el tipo de solicitud más frecuente interpuesto por los ciudadanos fue la “solicitud de acceso a la información” con una frecuencia del 51,04%, seguido del “derecho de petición de interés particular” con una frecuencia del 43,57%. Se informa que para el mes de enero se interpusieron en total 7 tipos de solicitudes por parte de la ciudadanía.

#### 4. SUBTEMAS MAS REITERADOS



**Análisis.** Para el mes de enero, se evidenció que 2 subtemas representaron el 91,7% de las solicitudes recibidas, estas peticiones estuvieron orientadas a la “Contratación” con una frecuencia del 53,94%, seguido de la “Afectación por Ejecución de Obra” con un 37,76%.

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

Dependencia	Derecho de petición de interés particular	Solicitud de información	Derecho de petición de interés general	Solicitud de copia
Términos legales Decreto 491 de 2020	30	20	30	20
Comunicaciones	13	12	11	11
Diferencia de los términos legales	17	8	19	9

**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 en el cuadro anterior.*

## 6. TOTAL DE PETICIONES TRASLADADAS POR NO COMPETENCIA

Entidad	Total
Datacrédito	1
Secretaría de Movilidad	1
Regiotram	1
<b>Total traslados por no competencia</b>	<b>3</b>

**Análisis.** La empresa Metro de Bogotá realizó el traslado de tres (3) peticiones a tres entidades, esto por tratarse de temas de la competencia de las mismas.

## 7. CONCLUSION

- Con base a lo anteriormente expuesto, se concluye que el mes de enero tuvo un crecimiento del **9%** con relación al número total de peticiones recibidas en el mes anterior (222 en el mes de diciembre), es del caso precisar que para este mes se observó que el mayor número de solicitudes registradas por la ciudadanía continúan estando relacionadas con la confirmación de información sobre el proceso de contratación laboral de la PLMB, seguido de las inquietudes respecto del proceso de adquisición predial (solicitud del valor de depreciación del predio, solicitud de prórroga de entrega de inmueble, reconocimiento de indemnizaciones, daño emergente, lucro cesante y solicitud de pago de compensaciones), y en general las inquietudes relacionadas con las generalidades y especificaciones técnicas del proyecto de la PLMB.

### Gerencia de Comunicaciones y Ciudadanía Empresa Metro de Bogotá

Proyectado: Diana García, Contratista Gerencia de Comunicaciones y Ciudadanía