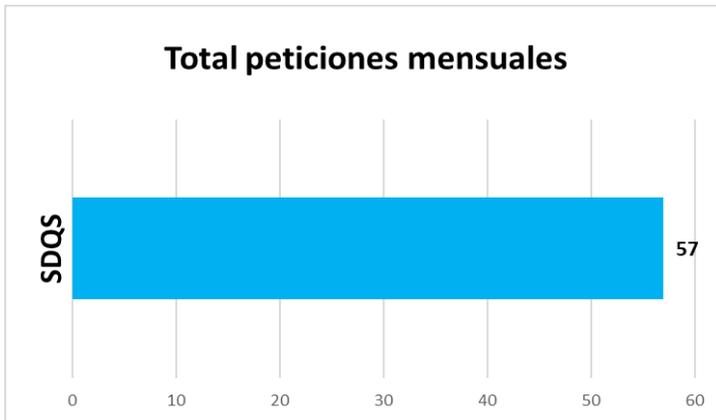


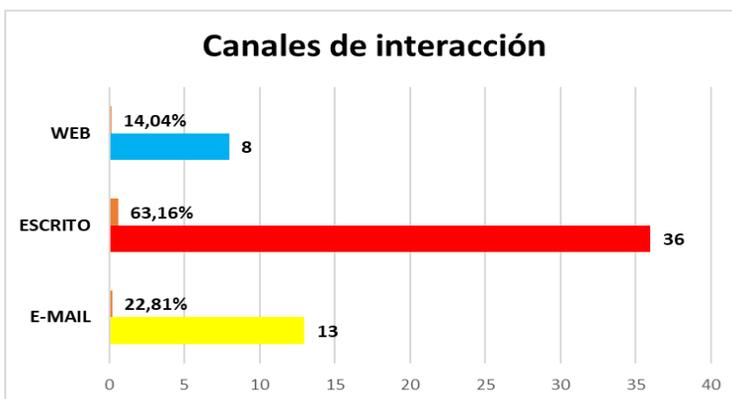
1. TOTAL DE PETICIONES MENSUALES RECIBIDAS POR ENTIDAD



Análisis

En el mes de medición, se registraron 57 peticiones ciudadanas en el Sistema Distrital de Quejas y Soluciones – Bogotá Te Escucha, sin embargo, es importante mencionar que la Empresa Metro de Bogotá (EMB) recibió por traslado de otras entidades 12 solicitudes, esto para un total de 69 peticiones ciudadanas, lo que representa una disminución del 4% con relación al número total de peticiones recibidas en el mes anterior (72). En este caso es importante mencionar que, aunque para este mes se evidenció un menor número de peticiones radicadas, se continúa recibiendo inquietudes de la ciudadanía relacionadas con la gestión de avalúos comerciales, adquisición predial, y temas relacionados con los avances del proyecto de la PLMB en general.

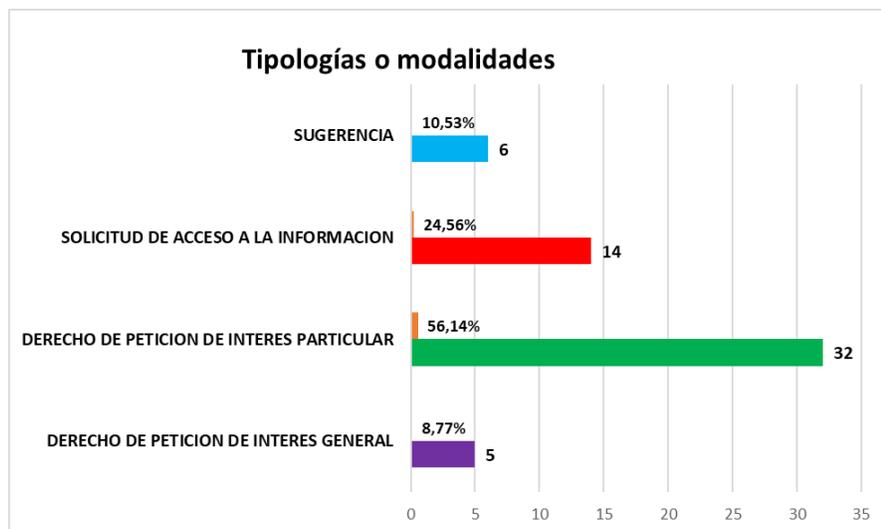
2. CANALES DE INTERACCIÓN



Análisis

Durante este mes, se registró un mayor número de PQRS a través del canal escrito, es decir, con radicación en la ventanilla única dispuesta por la EMB, con una frecuencia del 63,16%; seguido del canal e-mail con una frecuencia de uso del 22,81% y el canal web con una frecuencia del 14,04%.

3. TIPOLOGÍAS O MODALIDADES



Análisis

Tal y como se puede evidenciar en la imagen arriba, para este mes, el tipo de solicitud más frecuente interpuesto por los ciudadanos fue el “derecho de petición de interés particular” con una frecuencia del 56,14%, seguido de la “solicitud de acceso a la información” con una frecuencia del 24,56%. De igual manera, para este mes, se interpusieron en total 4 tipos de solicitudes por parte de la ciudadanía.

4. SUBTEMAS MAS REITERADOS

Subtema	Total	%
Afectación por Ejecución de Obra	14	35,00%
Estructuración Técnica	13	32,50%
Administración del Talento Humano	7	17,50%
Total 3 Subtemas	34	85,00%
Otros Subtemas	6	15,00%
Total General	40	100,00%

Análisis

En el mes de junio, se evidenció que 3 subtemas representaron el 85% de las solicitudes recibidas. Éstas PQRS estuvieron encaminadas a la “afectación por ejecución de obra” con una frecuencia del 35%, seguido de la “estructuración técnica” con un 32,50% y “administración del talento humano” con un 17,50%; concluyéndose así que, para el mes en estudio, los subtemas más representativos tuvieron que ver con el interés de los ciudadanos por obtener información acerca de la gestión de avalúos comerciales, adquisición predial y las generalidades del proyecto de la PLMB.

	REPORTES O INFORMES	 ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ D.C. MOVILIDAD Metro de Bogotá S.A.
	INFORME MENSUAL PQRS JUNIO 2019	
	CODIGO: GCC-IN-0002-2018 VERSION: 0	

5. TOTAL DE PETICIONES TRASLADADAS POR NO COMPETENCIA

Entidad	Total	%
Secretaría de Movilidad	1	1,4%
Total traslados por no competencia	1	1,4%

Análisis

En el periodo informado, se realizó el traslado por competencia de 1 petición a entidades distritales, lo que representa el 1,4% del total de las solicitudes recibidas y radicadas en el Sistema Distrital de Quejas y Soluciones - Bogotá Te Escucha, dicho traslado se realizó a la Secretaría de Movilidad.

6. SUBTEMAS VEEDURÍAS 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	69	17	25%

Análisis

Al cierre del mes de medición, se pudo evidenciar una gestión total de las solicitudes recibidas del 25% frente al total de peticiones registradas en el período (69).

7.2 DEL PERIODO ANTERIOR

Dependencia	Total Requerimientos Pendientes de Períodos Anteriores	Requerimientos Cerrados de Períodos Anteriores	%
Comunicaciones	23	23	100%

Análisis

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

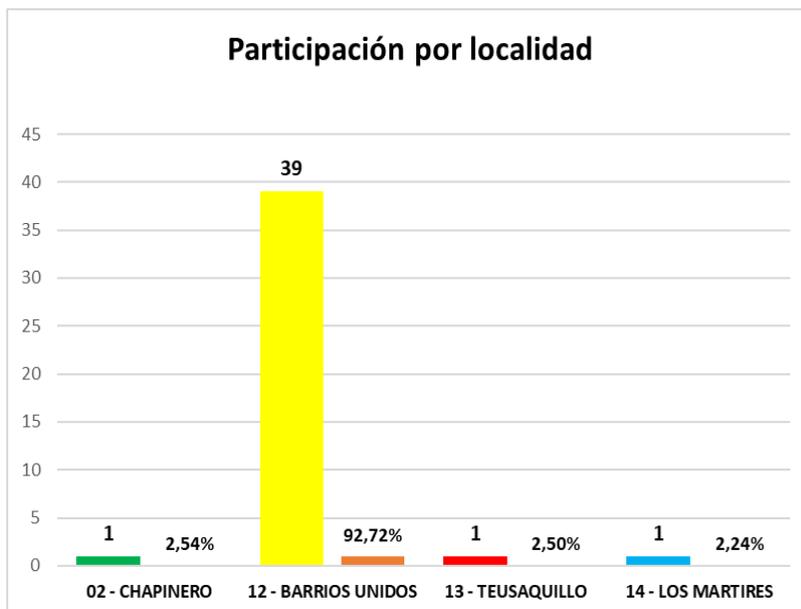
8. TIEMPO PROMEDIO DE RESPUESTA POR TIPOLOGÍA Y DEPENDENCIA

DEPENDENCIA	DERECHO DE PETICIÓN DE INTERÉS GENERAL	DERECHO DE PETICIÓN DE INTERÉS PARTICULAR	SUGERENCIA	SOLICITUD DE INFORMACIÓN
Términos Legales	15	15	15	10
Comunicaciones	10	11	8	6
Diferencia de los términos Legales	5	4	7	4

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

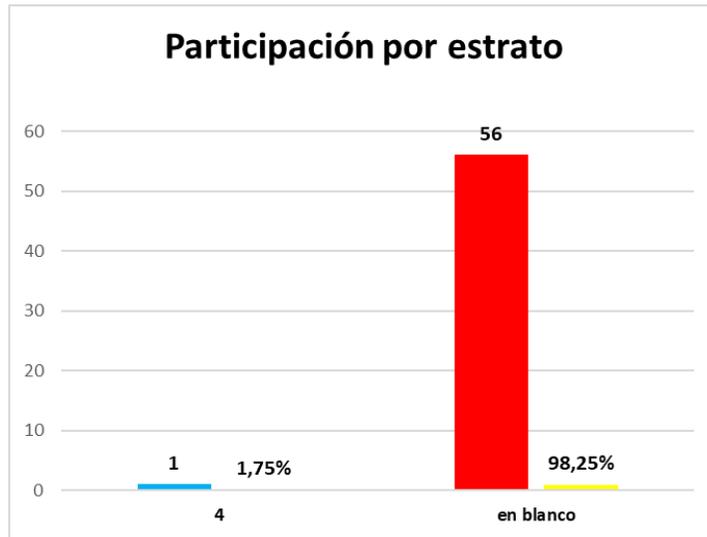


Análisis

De las peticiones en las que el ciudadano informó la localidad (42), se evidencia que localidad con mayor número de solicitudes presentadas fue la de Barrios Unidos con una frecuencia del 92,72.

10. PARTICIPACIÓN POR ESTRATO Y TIPO DE REQUIRENTE

10.1 PARTICIPACIÓN POR ESTRATO



Análisis

Por ser un campo de diligenciamiento no obligatorio, en el 98,25% de los casos no se ingresó esta información en el sistema, sin embargo, se evidencia que el 1,75 de los peticionarios pertenecen al estrato "4".

10.2 PARTICIPACIÓN POR TIPO DE PETICIONARIO



Análisis

Considerando las inquietudes de los ciudadanos relacionadas con la gestión de los avalúos comerciales, adquisición predial y los avances del proyecto de la PLMB en general, los ciudadanos identificados como personas

	REPORTES O INFORMES	 ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ D.C. MOVILIDAD Metro de Bogotá S.A.
	INFORME MENSUAL PQRS JUNIO 2019	
	CODIGO: GCC-IN-0002-2018 VERSION: 0	

naturales cuentan con una participación mayoritaria del 70% del total de peticiones interpuestas y registradas en el sistema. De igual manera se pudo evidenciar que cuatro (4) ciudadanos realizaron su petición como "Anónimo".

11. TIPO DE REQUIRIENTE

Nombre de Peticionario	No.	%
Identificados	53	92,98%
Anónimo	4	7,02%
TOTAL	57	100,00%

Análisis

Para el período de medición se observa una participación ciudadana, en su gran mayoría debidamente identificada dentro del sistema en el 92,98% de los casos, tan solo se presentaron (4) casos identificado como *Anónimos*.

12. CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

- Durante el mes informado se recibieron en total 69 peticiones por parte de la ciudadanía, lo que representa una disminución del 4% con relación al número total de peticiones recibidas en el mes anterior, ya que para dicho mes (mayo) se radicaron un total de 72 solicitudes. Sin embargo, es importante resaltar que aparte del registro que nos genera el sistema Bogotá te escucha, se tiene un control manual que permite dar soporte a aquellos casos que son incorporados en el sistema, por corresponder a peticiones que no son de la ciudadanía.
- Así mismo, se observó que, para el mes en medición, los ciudadanos continuaron mostrando interés por conocer la gestión que se está realizando con relación a los avalúos comerciales, adquisición predial, y temas relacionados con los avances del proyecto de la PLMB en general.

Gerencia de Comunicaciones y Ciudadanía

Empresa Metro de Bogotá S.A.

Proyectó: Diana García, Contratista Gerencia de Comunicaciones y Ciudadanía

Revisó: Diego Andrés Pedraza, Gerencia de Comunicaciones y Ciudadanía