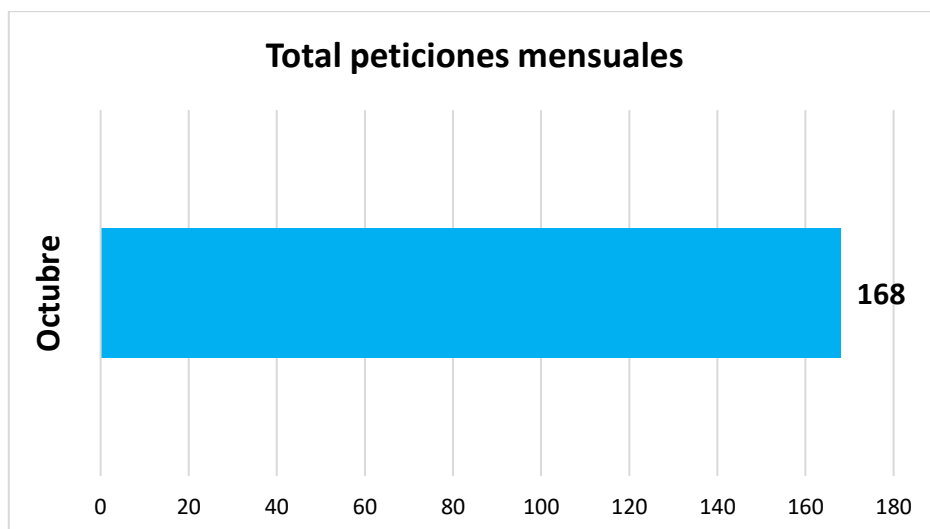


## INFORME MENSUAL PQRS OCTUBRE 2020 (EMPRESA METRO DE BOGOTÁ)

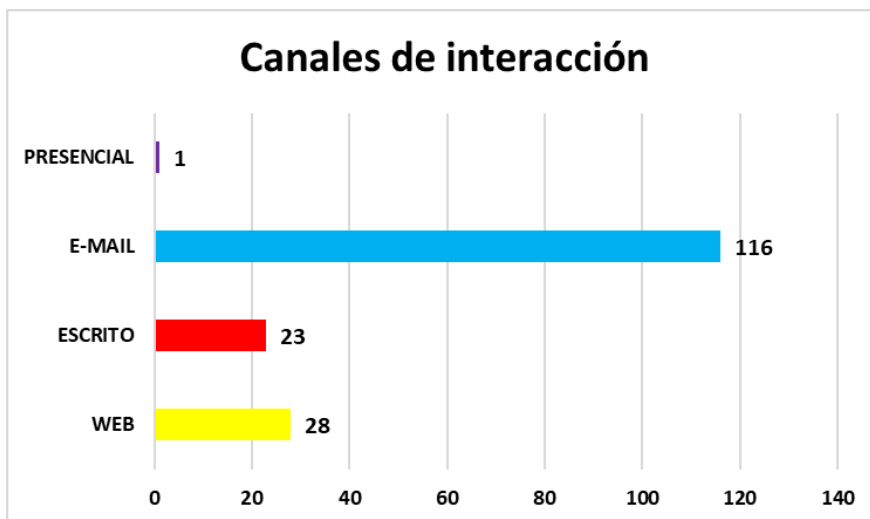
Con el fin de dar cumplimiento al artículo 3 del Decreto 371 de 2010, en lo que respecta al informe que se presenta mensualmente a la Veeduría Distrital y a la Secretaría General de la Alcaldía Mayor de Bogotá, se realiza el presente informe de acuerdo a los parámetros establecidos en la Circular 014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

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



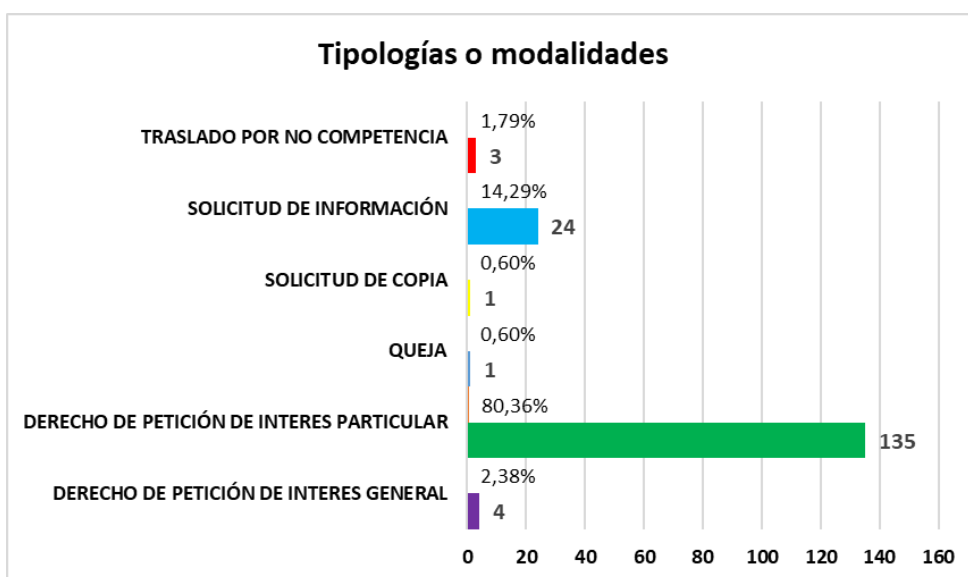
**Análisis.** En el mes de octubre, la empresa Metro de Bogotá registró en el Sistema Distrital de Quejas y Soluciones – Bogotá te escucha 140 peticiones recibidas mediante el canal e-mail, escrito y presencial; sin embargo, adicionalmente se recibieron a través del sistema 28 solicitudes, para un **total de 168 peticiones ciudadanas**, lo que representa un crecimiento del 2% con relación al número total de peticiones recibidas en el mes anterior (165 en el mes de septiembre). Es del caso indicar 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, solicitud del valor de depreciación del predio, reconocimiento de indemnizaciones, daño emergente, lucro cesante y solicitud de pago de compensaciones), de igual manera, se continúan presentando inquietudes relacionadas con las generalidades y especificaciones técnicas del proyecto de la PLMB.

## 2. CANALES DE INTERACCIÓN



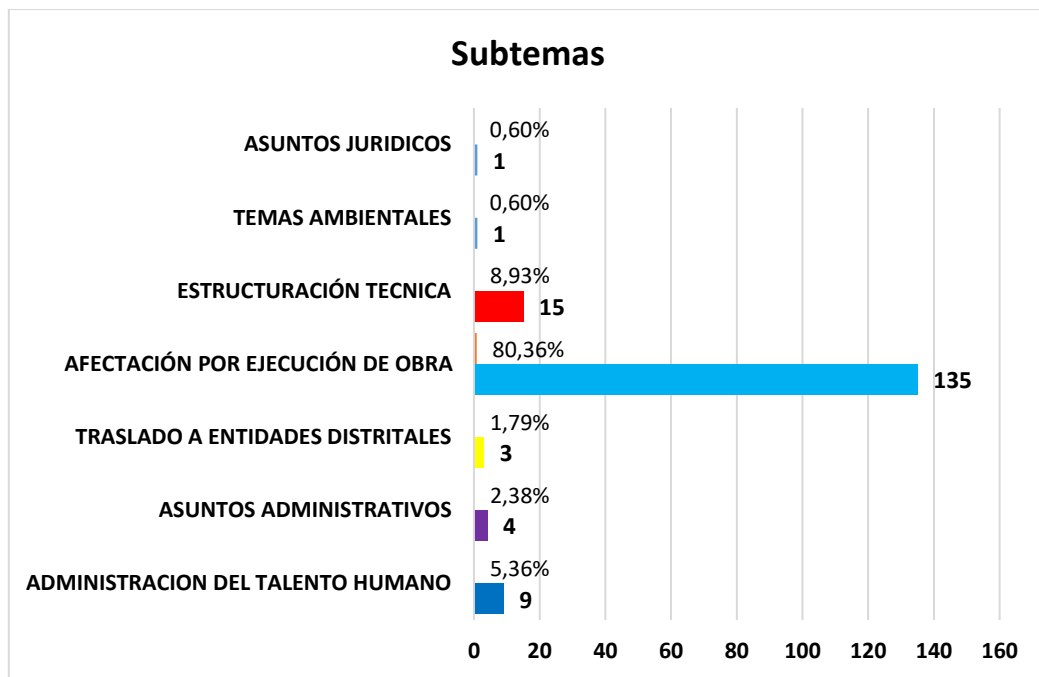
**Análisis.** Para el mes de octubre, el mayor número de PQRS fue registrado a través del canal e-mail, con una frecuencia del 69%, el canal web (a través del sistema Bogotá te escucha) con una frecuencia del 16% y el canal escrito con una frecuencia del 14%, es del caso indicar que tal y como lo hemos venido registrando desde el mes de abril el canal **e-mail** sigue siendo el más frecuente, esto con ocasión al inicio 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 el “derecho de petición de interés particular” con una frecuencia del 80,36%, seguido de la “solicitud de acceso a la información” con una frecuencia del 14,29% y el “derecho de petición de interés general” con un 2,38%. Se indica que para el mes de octubre se interpusieron en total 6 tipos de solicitudes por parte de la ciudadanía.

#### 4. SUBTEMAS MAS REITERADOS



**Análisis.** Para el mes de octubre, se evidenció que 2 subtemas representaron el 89,29% de las solicitudes recibidas, estas peticiones estuvieron orientadas a la “Afectación por Ejecución de Obra” con una frecuencia del 80,36%, seguido de la “Estructuración Técnica” con un 8,93%. El subtema denominado “Afectación por Ejecución de Obra” ha seguido siendo durante el transcurso del año la temática más frecuente presentada por parte de la ciudadanía.

## 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	Queja
<b>Términos legales Decreto 491 de 2020</b>	<b>30</b>	<b>20</b>	<b>30</b>	<b>30</b>
Comunicaciones	14	8	13	17
<b>Diferencia de los términos legales</b>	<b>16</b>	<b>12</b>	<b>17</b>	<b>13</b>

**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
Secretaría de Movilidad	2
IDU	1
<b>Total traslados por no competencia</b>	<b>3</b>

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

## 7. CONCLUSION

- Con base a lo anteriormente expuesto, se concluye que el mes de octubre tuvo un crecimiento en el número de peticiones recibidas del **2%** con relación al número total de PQRS recepcionadas en el mes anterior (165 PQRS), así mismo, se observó 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, solicitud del valor de depreciación del predio, reconocimiento de indemnizaciones, daño emergente, lucro cesante y solicitud de pago de compensaciones), de igual manera, se continúan presentando 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  
Revisado: Diego Pedraza, Profesional Gerencia de Comunicaciones y Ciudadanía