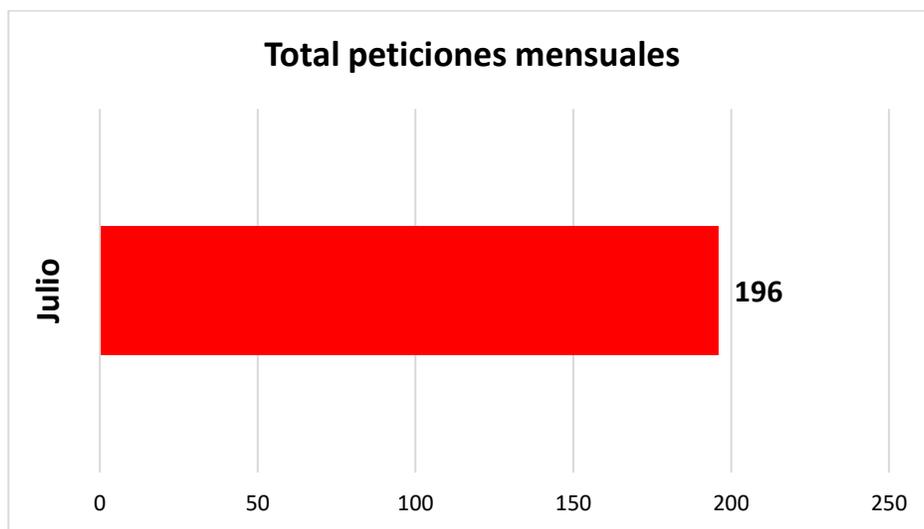


INFORME MENSUAL PQRSD JULIO DE 2022 (EMPRESA METRO DE BOGOTÁ)

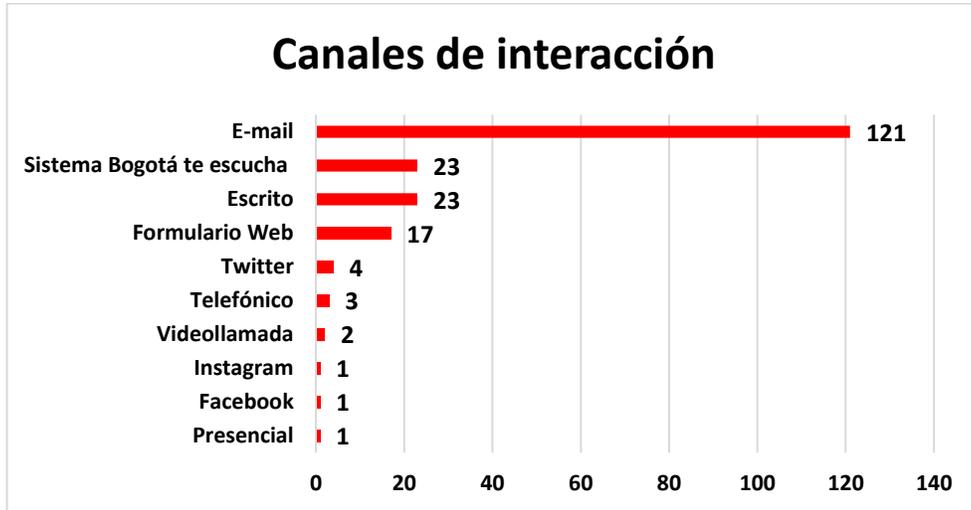
Con el fin de dar cumplimiento al artículo 3 del Decreto 371 de 2010, en lo que respecta al informe que se presenta mensualmente a la Veeduría Distrital y a la Secretaría General de la Alcaldía Mayor de Bogotá, la Gerencia de Comunicaciones Ciudadanía y Cultura presenta el informe de los requerimientos ciudadanos atendidos durante la vigencia desde el 01 al 31 de julio.

1. TOTAL DE PETICIONES MENSUALES RECIBIDAS POR LA ENTIDAD



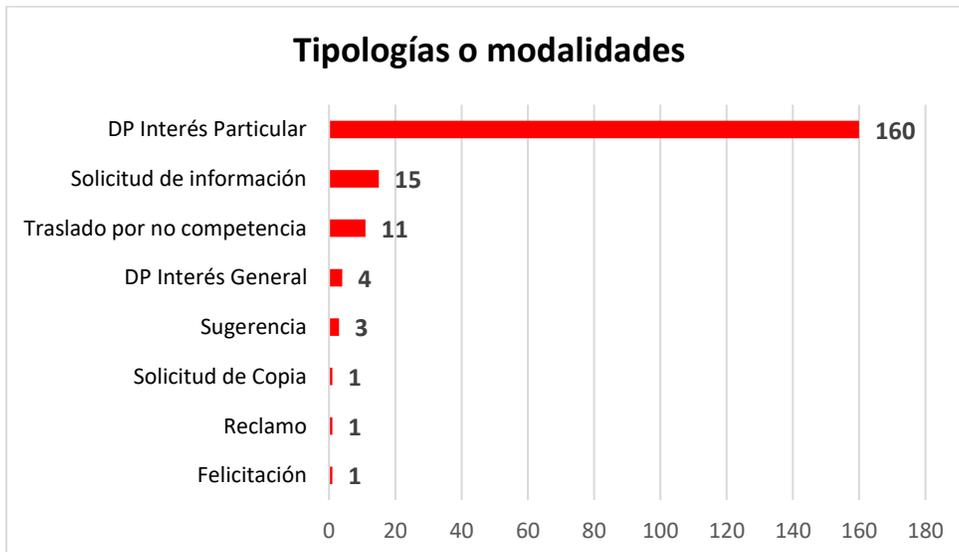
- **Análisis.** En el mes de julio, la empresa Metro de Bogotá registró en el Sistema Distrital de Quejas y Soluciones – Bogotá te escucha 173 peticiones recibidas mediante el canal e-mail, escrito, formulario web, telefónico, presencial y redes sociales; sin embargo, adicionalmente se recibieron a través del sistema 23 solicitudes, para un **total de 196 peticiones ciudadanas**, lo que representa un crecimiento del **15%** con relación al número total de peticiones recibidas en el mes anterior (junio). Es importante precisar que el mayor número de solicitudes recibidas durante este mes continúan estando relacionadas con el proceso de adquisición predial (Solicitud y estado del pago de compensaciones, beneficios o descuento en la compensación, solicitud información sobre estado de pagos y estado de indemnizaciones), así mismo, generalidades, especificaciones técnicas de la PLMB - Primera Línea del Metro de Bogotá, así como inquietudes generales de la de la Línea 2 del Metro.

2. CANALES DE INTERACCIÓN



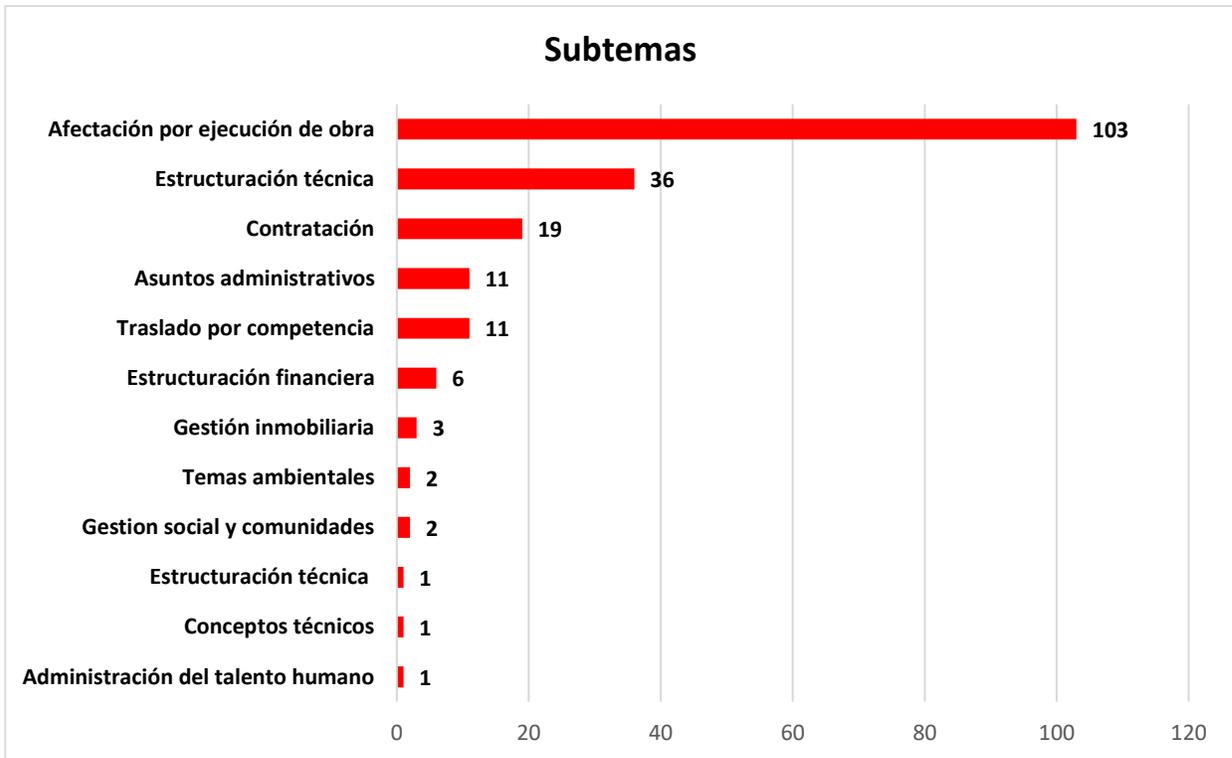
- Análisis.** En el mes de julio, se observó que el canal de interacción más frecuente por parte de los ciudadanos con la entidad continúa siendo el e-mail con una frecuencia del 62%, seguido del sistema Bogotá te escucha y el canal escrito con una frecuencia cada uno del 12%. En total para este periodo, las peticiones fueron recibidas por 10 diferentes canales de atención tal y como se puede observar en la grafica arriba.

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 participación del 82% a diferencias de las otras tipologías. En total para este mes se interpusieron 8 tipos de solicitudes por parte de la ciudadanía.

4. SUBTEMAS MAS REITERADOS



- **Análisis.** Para este mes, se evidenció que dos subtemas representaron el 70,8% de las solicitudes recibidas, estas peticiones estuvieron orientadas a la “afectación por ejecución de obra” con una frecuencia del 52,5%, seguido de “estructuración técnica” con un 18,3%.

5. TIEMPO PROMEDIO DE RESPUESTA POR TIPO DE PETICIÓN

Términos de ley	Entidad	Derecho de petición de interés particular	Derecho de petición de interés general	Solicitud de copia	Solicitud de información	Reclamo	Sugerencia	Felicitación
Términos de la ley 1755 de 2015	EMB	15	15	10	10	15	15	15
Diferencia de los términos legales		11	11	10	6	12	4	4
Diferencia de respuesta en términos de ley		4	4	0	4	3	11	11

- **Análisis:** En términos generales la entidad cuenta con una gestión de respuesta oportuna para el cierre de peticiones de acuerdo con los tiempos estipulados por la Ley 1755 de 2015, tal y como se observa en la tabla arriba.

6. TOTAL DE PETICIONES TRASLADADAS POR NO COMPETENCIA

Entidad	Total
IDU	7
Empresa de Acueducto y Alcantarillado de Bogotá	3
Secretaría de Movilidad	1
Total traslados por no competencia	11

- **Análisis.** La empresa Metro de Bogotá realizó para el mes de julio el traslado de once (11) peticiones a entidades distritales, esto por tratarse de temas de no competencia de esta.

7. CONCLUSIÓN:

Teniendo en cuenta lo descrito anteriormente, nos permitimos concluir que para el mes de julio la empresa Metro de Bogotá recepcionó un **total de 196 peticiones ciudadanas**, las cuales estuvieron relacionadas con las diferentes temáticas sobre el proceso de adquisición predial, así como inquietudes generales sobre la construcción de la primera y segunda línea del Metro de Bogotá.

De igual manera es importante que en general la entidad continúa manteniendo una gestión de respuesta oportuna a las peticiones de los ciudadanos conforme los tiempos establecidos en la ley 1755 de 2015, lo que ha permitido en el transcurso del año mantener calificación acumulada en los criterios de calidad, calidez y oportunidad en la gestión de las PQRSD del 96 %; calificación que es impartida por la Dirección Distrital de Calidad del Servicio.

Gerencia de Comunicaciones, Ciudadanía y Cultura Empresa Metro de Bogotá

Proyectó: Diana G, Profesional Gerencia de Comunicaciones, Ciudadanía y Cultura