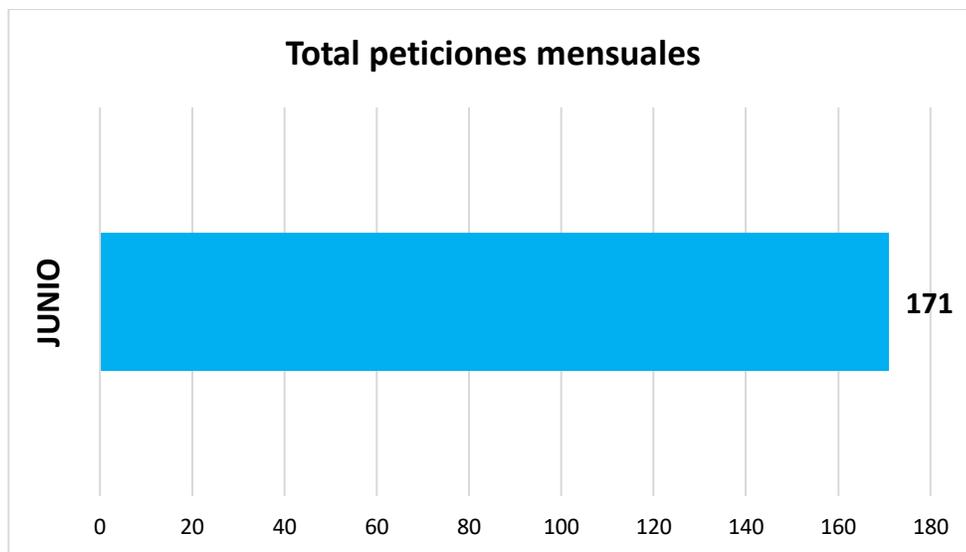


## INFORME MENSUAL PQRSD JUNIO DE 2022 (EMPRESA METRO DE BOGOTÁ)

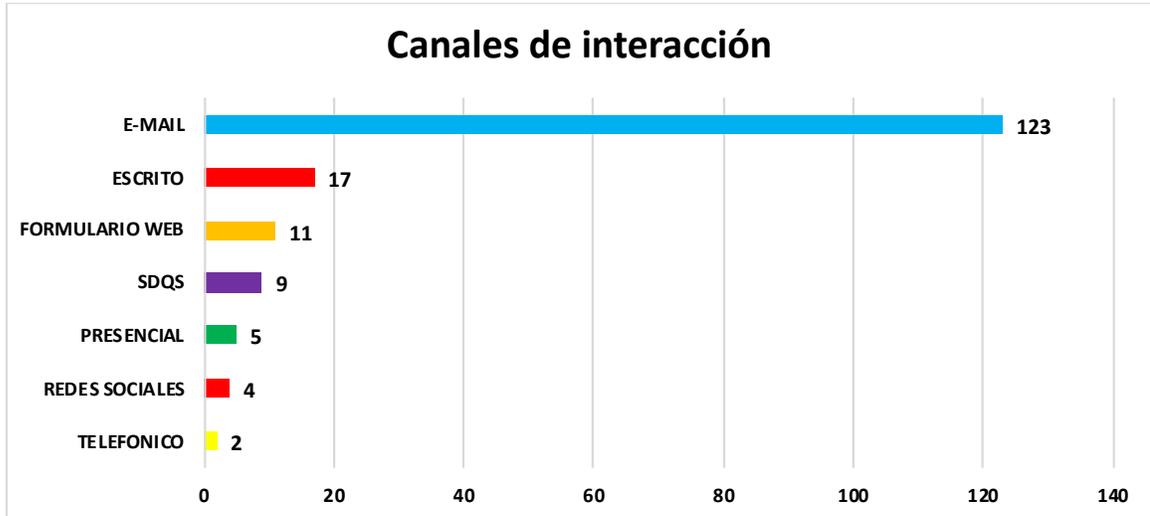
Con el fin de dar cumplimiento al artículo 3 del Decreto 371 de 2010, en lo que respecta al informe que se presenta mensualmente a la Veeduría Distrital y a la Secretaría General de la Alcaldía Mayor de Bogotá, la Gerencia de Comunicaciones Ciudadanía y Cultura presenta el informe de los requerimientos ciudadanos atendidos durante la vigencia desde el 01 al 30 de junio.

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



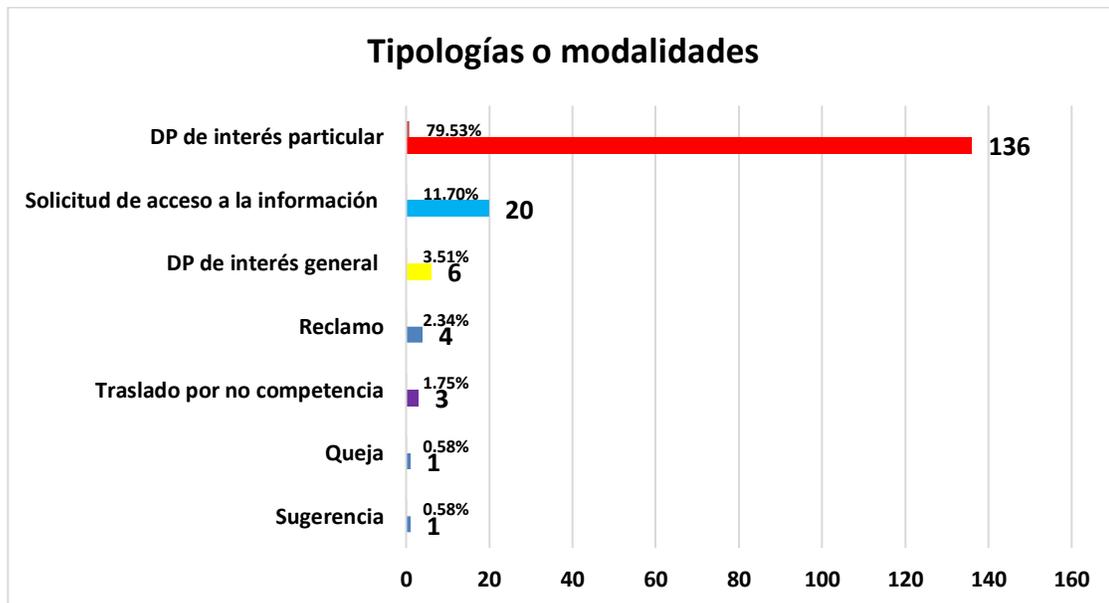
- **Análisis.** En el mes de junio, la empresa Metro de Bogotá registró en el Sistema Distrital de Quejas y Soluciones – Bogotá te escucha 162 peticiones recibidas mediante el canal e-mail, escrito, formulario web, telefónico, presencial y redes sociales; sin embargo, adicionalmente se recibieron a través del sistema 9 solicitudes, para un **total de 171 peticiones ciudadanas**, lo que representa un decrecimiento del **-6,4%** con relación al número total de peticiones recibidas en el mes anterior (mayo). 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 Línea 2 del Metro.

## 2. CANALES DE INTERACCIÓN



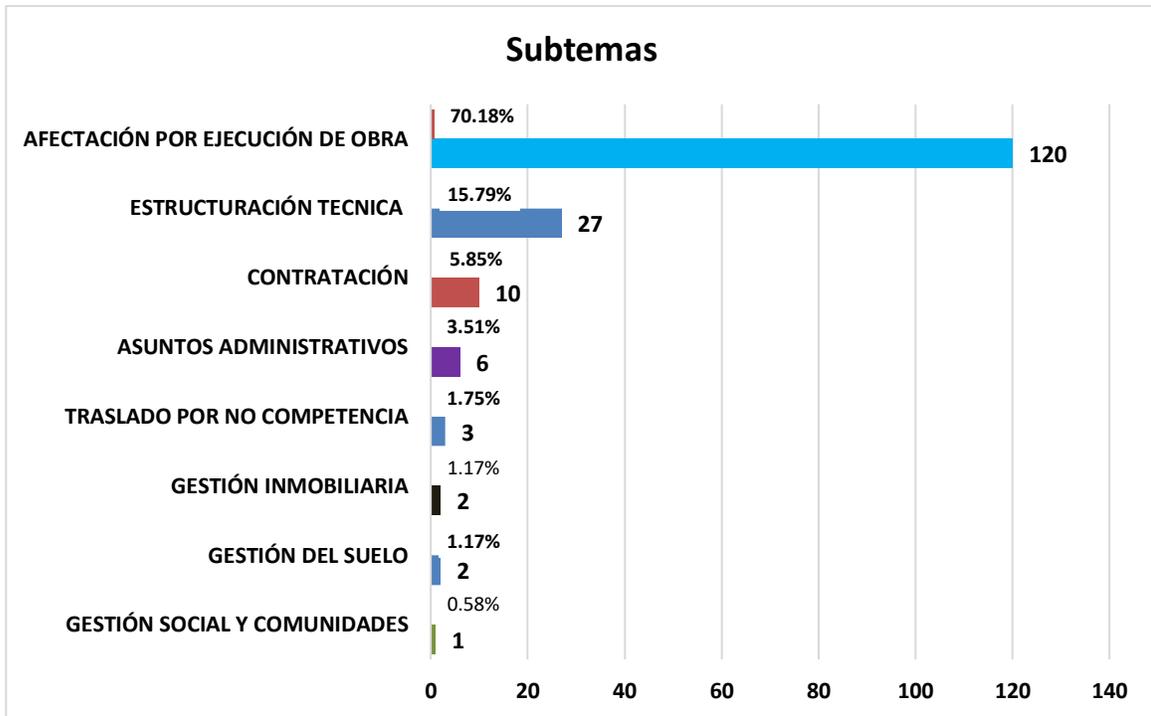
- Análisis.** En el mes de junio, el mayor número de PQRSD fue registrado a través del canal e-mail con una frecuencia del 71,93%, seguido del canal escrito con una frecuencia del 9,94%, el formulario Web con 6,43%. Es del caso indicar que el canal **e-mail** continúa siendo el más frecuente usado por los ciudadanos para interponer sus peticiones.

## 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 79,53% a diferencias de las otras tipologías. En total para este mes se interpusieron 7 tipos de solicitudes por parte de la ciudadanía.

#### 4. SUBTEMAS MAS REITERADOS



- Análisis.** Para este mes, se evidenció que dos subtemas representaron el 85,97% de las solicitudes recibidas, estas peticiones estuvieron orientadas a la “afectación por ejecución de obra” con una frecuencia del 70,18%, seguido de “estructuración técnica” con un 15,79%.

\*Espacio deliberadamente en blanco\*

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

Términos de ley	Entidad	Derecho de petición de interés particular	Derecho de petición de interés general	Solicitud de copia	Solicitud de información	Consulta	Sugerencia
Términos legales la Ley 1755 de 2015	EMB	15	15	15	10	30	15
Diferencia de los términos legales		12	12	8	8	15	3
Diferencia de respuesta en términos de ley		3	3	7	2	15	12

- **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.

- 

## 6. TOTAL DE PETICIONES TRASLADADAS POR NO COMPETENCIA

Entidad	Total
Transmilenio	2
Secretaría Distrital de Planeación	1
<b>Total traslados por no competencia</b>	<b>3</b>

- **Análisis.** La empresa Metro de Bogotá realizó para el mes de junio el traslado de tres (3) peticiones a entidades distritales, esto por tratarse de temas de no competencia de esta.

## 7. CONCLUSIÓN:

De acuerdo a lo señalado anteriormente, se concluye que para el mes de junio la empresa Metro de Bogotá recibió un **total de 171 peticiones ciudadanas**, las cuales 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.

- Finalmente, se indica que en general la entidad continúa manteniendo una gestión de respuesta oportuna para el cierre de peticiones de acuerdo con los tiempos establecidos en la ley 1755 de 2015.



**Gerencia de Comunicaciones, Ciudadanía y Cultura  
Empresa Metro de Bogotá**

Proyectó: Yeiner García, Profesional Gerencia de Comunicaciones, Ciudadanía y Cultura

Revisó: Diana García, Profesional Gerencia de Comunicaciones, Ciudadanía y Cultura



