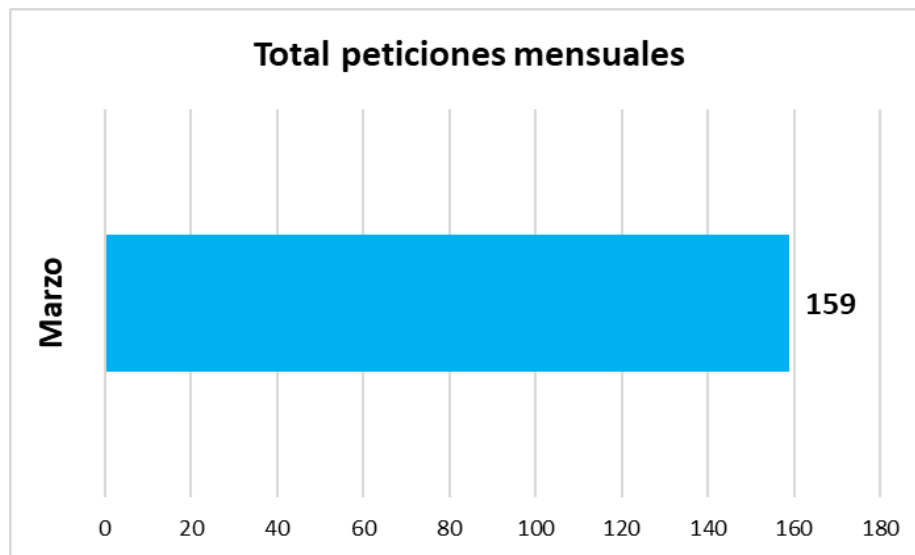


INFORME MENSUAL PQRSD MARZO DE 2022 (EMPRESA METRO DE BOGOTÁ)

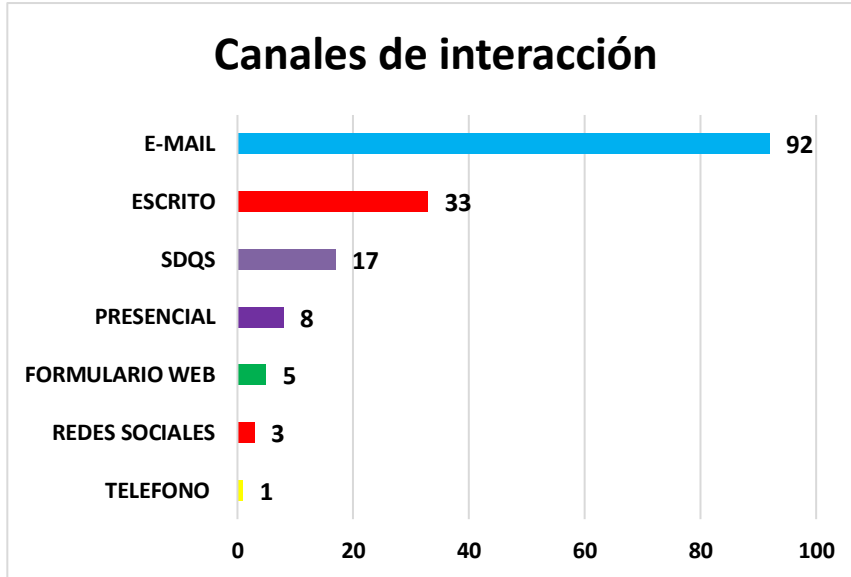
Con el fin de dar cumplimiento al artículo 3 del Decreto 371 de 2010, en lo que respecta al informe que se presenta mensualmente a la Veeduría Distrital y a la Secretaría General de la Alcaldía Mayor de Bogotá, la Gerencia de Comunicaciones y Ciudadanía presenta el informe de los requerimientos ciudadanos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

1. TOTAL DE PETICIONES MENSUALES RECIBIDAS POR LA ENTIDAD



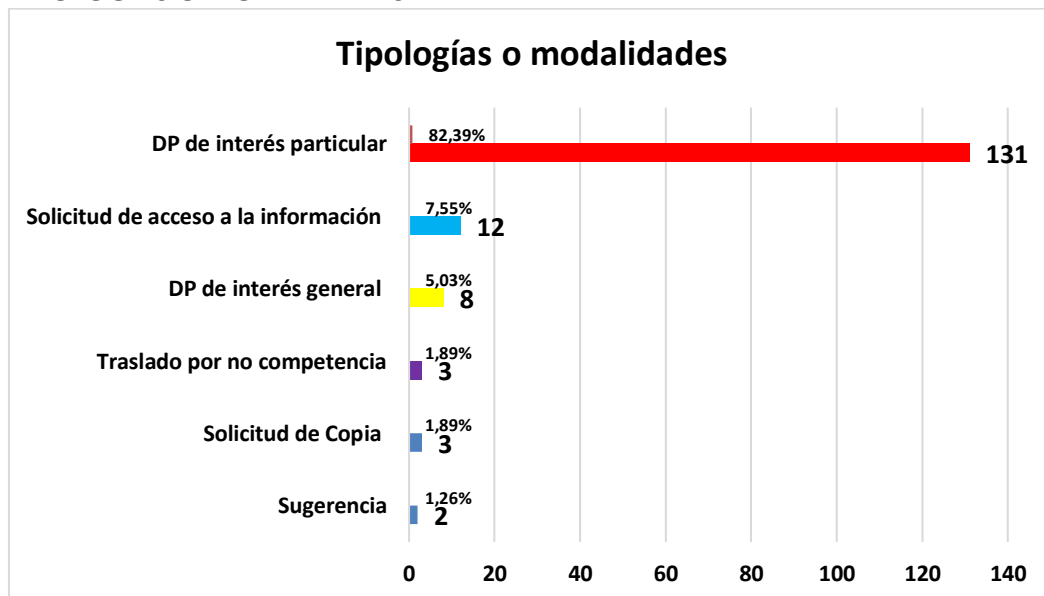
- Análisis.** En el mes de marzo, la empresa Metro de Bogotá registró en el Sistema Distrital de Quejas y Soluciones – Bogotá te escucha 142 peticiones recibidas mediante el canal e-mail, escrito, formulario web, telefónico, presencial y redes sociales; sin embargo, adicionalmente se recibieron a través del sistema 17 solicitudes, para un **total de 159 peticiones ciudadanas**, lo que representa un decrecimiento del **-15,87%** con relación al número total de peticiones recibidas en el mes anterior (febrero). 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



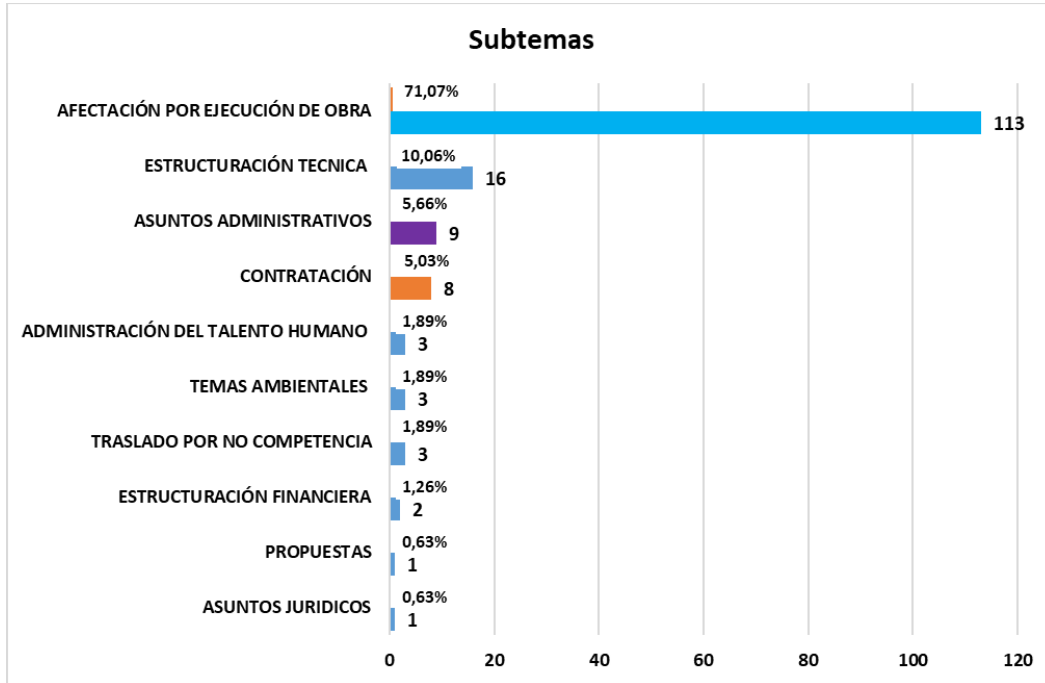
- Análisis.** En el mes de marzo, el mayor número de PQRSD fue registrado a través del canal e-mail con una frecuencia del 57,86%, seguido del canal escrito con una frecuencia del 20,75%, el canal SDQS con 10,69% y presencial con el 3,14%. Es del caso indicar que el canal **e-mail** continúa siendo el 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 frecuencia del 82,39%, seguido de la “solicitud de acceso a la información” de con una frecuencia del 7,55%. En total para este mes se interpusieron 6 tipos de solicitudes por parte de la ciudadanía.

4. SUBTEMAS MAS REITERADOS



- Análisis.** Para este mes, se evidenció que dos subtemas representaron el 81,13% de las solicitudes recibidas, estas peticiones estuvieron orientadas a la “afectación por ejecución de obra” con una frecuencia del 71,07%, seguido de “estructuración técnica” con un 10,06%.

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	Reclamo	Consulta	Sugerencia	Felicitación
Términos legales Decreto 491 de 2020	EMB	30	30	30	20	30	30	30	30
Diferencia de los términos legales		14	14	11	12	11	16	7	19
Diferencia de respuesta en términos de ley		16	16	19	8	19	14	23	11

- 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
IDU	2
Transmilenio	1
Total traslados por no competencia	3

- Análisis.** La empresa Metro de Bogotá realizó para el mes de marzo el traslado de tres (3) peticiones a entidades distritales, esto por tratarse de temas de competencia de estas.

7. CONCLUSIÓN:

De acuerdo a lo señalado anteriormente, se concluye que las solicitudes recibidas en el mes de marzo, la empresa Metro de Bogotá registró en el Sistema Distrital de Quejas y Soluciones – Bogotá te escucha 142 peticiones recibidas mediante el canal e-mail, escrito, formulario web, telefónico, presencial y redes sociales; sin embargo, adicionalmente se recibieron a través del sistema 17 solicitudes, para un **total de 159 peticiones ciudadanas**, lo que representa un decrecimiento del **-15,87%** con relación al número total de peticiones recibidas en el mes anterior (febrero). 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.

- 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 estipulados, tal y como se puede observar en el cuadro anterior.

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

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

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