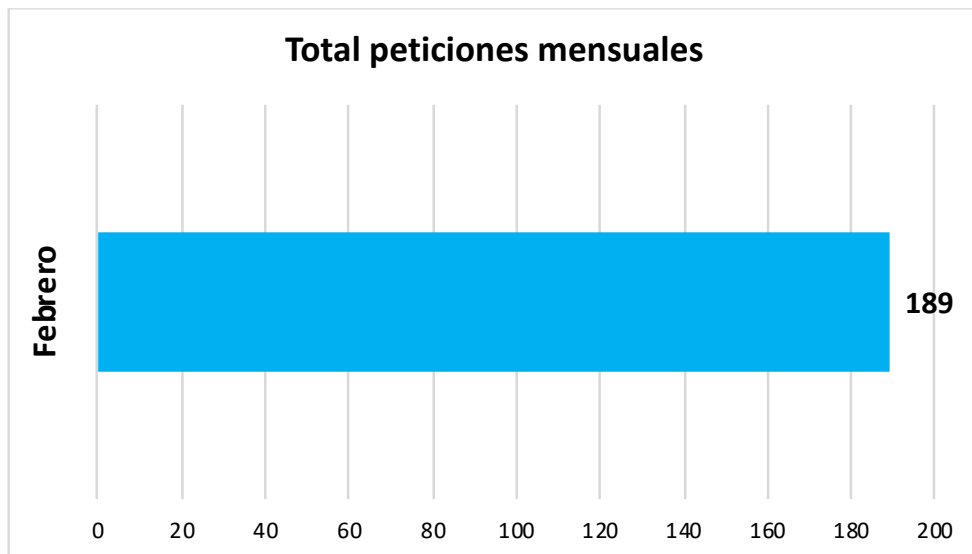


INFORME MENSUAL PQRSD FEBRERO DE 2022 (EMPRESA METRO DE BOGOTÁ)

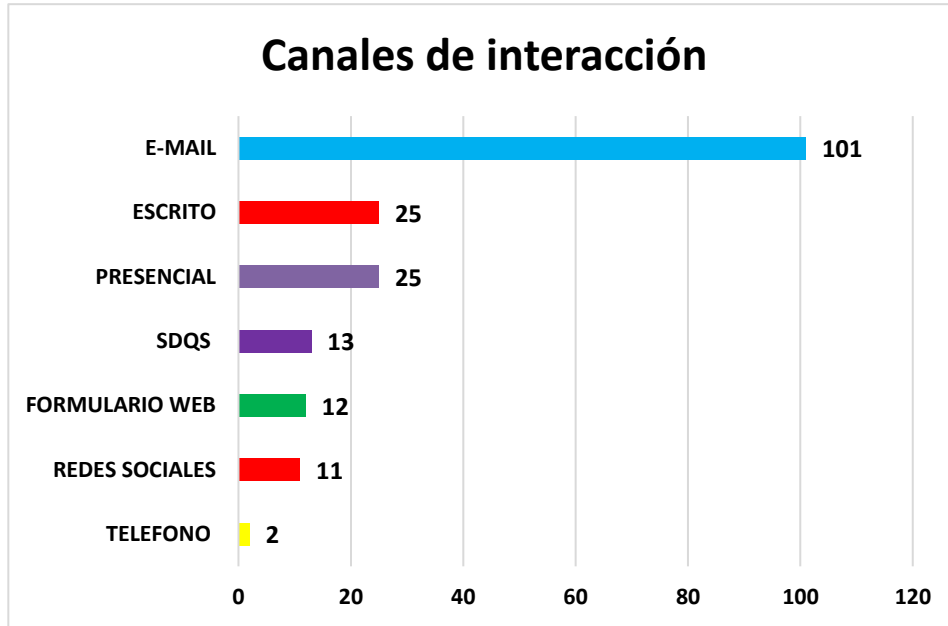
Con el fin de dar cumplimiento al artículo 3 del Decreto 371 de 2010, en lo que respecta al informe que se presenta mensualmente a la Veeduría Distrital y a la Secretaría General de la Alcaldía Mayor de Bogotá, la Gerencia de Comunicaciones y Ciudadanía presenta el informe de los requerimientos ciudadanos atendidos durante la vigencia desde el 01 al 28 de febrero.

1. TOTAL DE PETICIONES MENSUALES RECIBIDAS POR LA ENTIDAD



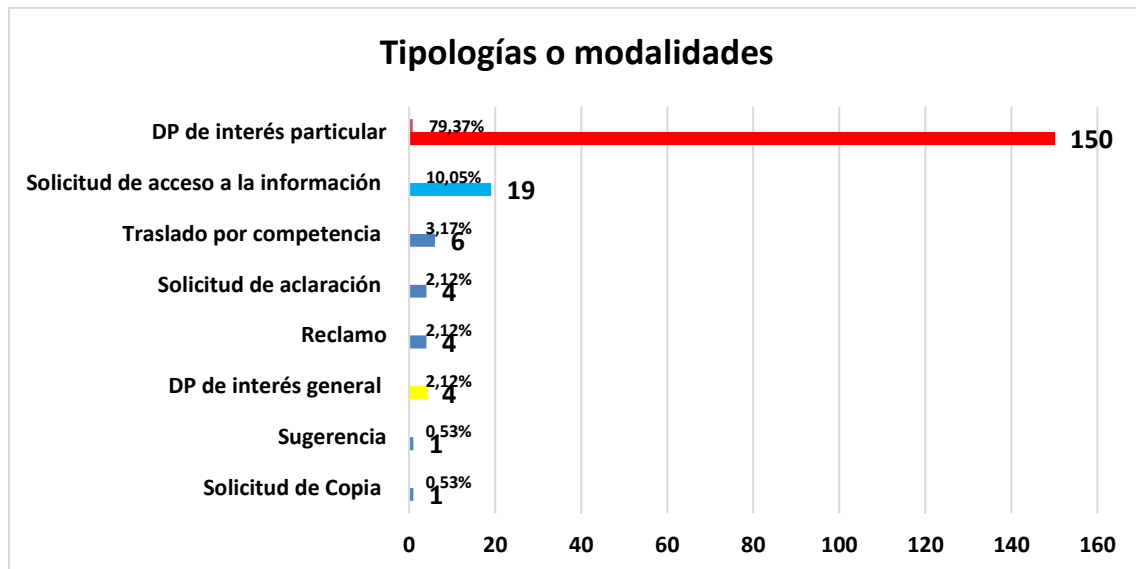
- **Análisis.** En el mes de febrero, la empresa Metro de Bogotá registró en el Sistema Distrital de Quejas y Soluciones – Bogotá te escucha 176 peticiones recibidas mediante el canal e-mail, escrito, formulario web, telefónico, presencial y redes sociales; sin embargo, adicionalmente se recibieron a través del sistema 13 solicitudes, para un **total de 189 peticiones ciudadanas**, lo que representa un aumento del **35%** con relación al número total de peticiones recibidas en el mes anterior (enero). 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, diseños, estudios, inicio de obra y especificaciones técnicas de la PLMB - Primera Línea y la Segunda Línea del Metro de Bogotá.

2. CANALES DE INTERACCIÓN



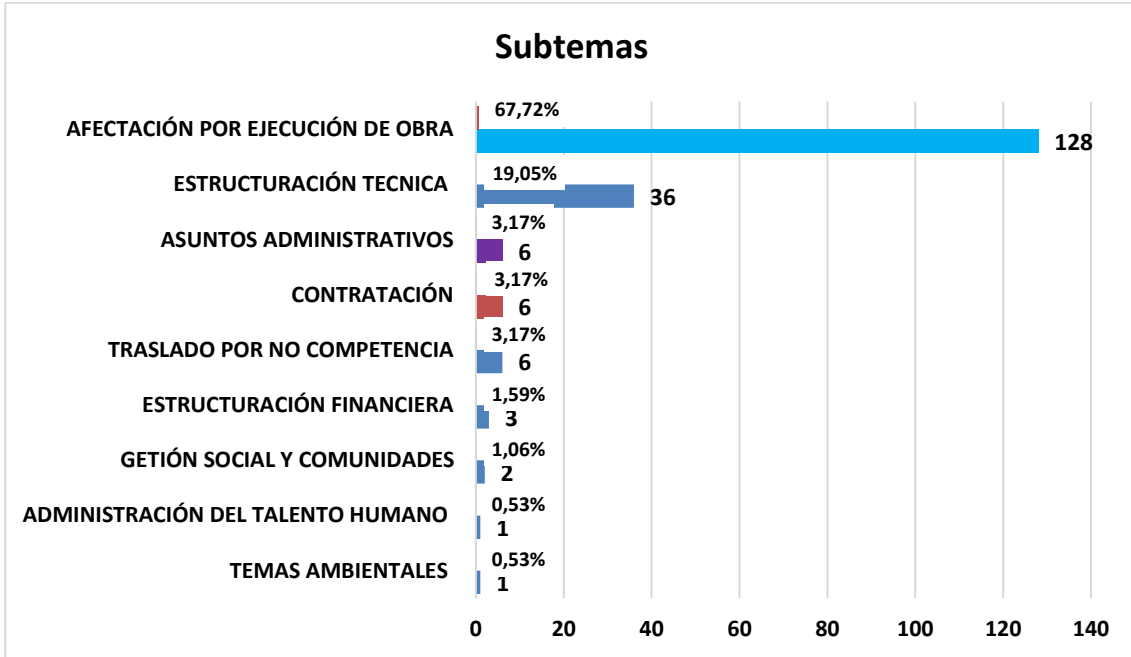
- Análisis.** Para el mes de febrero, el mayor número de PQRs fue registrado a través del canal e-mail con una frecuencia del 53%, seguido del canal escrito con una frecuencia del 13%, presencial 13% y el canal SDQS con 6,8%. Es del caso indicar que el canal **e-mail** continúa siendo el más frecuente 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 79,37%, seguido de la “solicitud de acceso a la información” de con una frecuencia del 10,05%. 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 2 subtemas representaron el 86,77% de las solicitudes recibidas, estas peticiones estuvieron orientadas a la “afectación por ejecución de obra” con una frecuencia del 67,72%%, seguido de “estructuración técnica” con un 19,05%.

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	Felicitación
Términos legales Decreto 491 de 2020	EMB	30	30	30	20	30	30
Diferencia de los términos legales		10	12	11	12	18	10
Diferencia de respuesta en términos de ley		20	18	19	8	12	20

- 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 Distrital de Movilidad	3
IDU	2
IPES	1
Total traslados por no competencia	6

- Análisis.** La empresa Metro de Bogotá realizó para el mes de febrero el traslado de seis (6) peticiones a una entidad, esto por tratarse de temas de la competencia de estas.

7. CONCLUSIÓN:

- De acuerdo a lo señalado anteriormente, se concluye que las solicitudes recibidas en el mes de febrero, la empresa Metro de Bogotá registró en el Sistema Distrital de Quejas y Soluciones – Bogotá te escucha 176 peticiones recibidas mediante el canal e-mail, escrito, formulario web, telefónico, presencial y redes sociales; sin embargo, adicionalmente se recibieron a través del sistema 13 solicitudes, para un **total de 189 peticiones ciudadanas**, lo que representa un aumento del **35%** con relación al número total de peticiones recibidas en el mes anterior (enero). 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, diseños, estudios, inicio de obra y especificaciones técnicas de la PLMB - Primera Línea y la Segunda Línea del Metro de Bogotá.
- Finalmente, 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.

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