

**INFORME ESTADÍSTICO DEL COMPORTAMIENTO DE LAS PQRS
AGOSTO 2022**

1.	TOTAL, PETICIONES MENSUALES INGRESADAS POR METRO BOGOTÁ	2
2.	CANALES DE INTERACCIÓN	2
3.	TIPOLOGÍAS O MODALIDADES	4
4.	TOTAL, TRASLADADAS POR NO COMPETENCIA	5
5.	PETICIONES CERRADAS CON RESPUESTA DEFINITIVA EN EL PERIODO	6
6.	SUBTEMAS REITERADOS Y / O BARRERAS DE ACCESO	6
7.	SUBTEMAS VEEDURÍAS CIUDADANAS	7
8.	TIEMPO PROMEDIO DE RESPUESTA POR TIPOLOGÍA Y DEPENDENCIAS (DÍAS DE GESTIÓN)	8
9.	PARTICIPACIÓN POR LOCALIDAD DE LOS REQUERIMIENTOS REGISTRADOS DURANTE EL PERIODO	9
10.	PARTICIPACIÓN POR ESTRATO	9
11.	PARTICIPACIÓN POR TIPO DE REQUIRENTE	10
12.	CALIDAD DEL REQUIRENTE	11
13.	RECIBIDAS POR TRASLADO	11
14.	PENDIENTES	11
	CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES	12

EMPRESA METRO DE BOGOTÁ
GERENCIA DE COMUNICACIONES, CIUDADANÍA Y CULTURA
INFORME ESTADÍSTICO DEL COMPORTAMIENTO DE LAS PQRSD
AGOSTO DE 2022

La Gerencia de Comunicaciones, ciudadanía y cultura tiene dentro de sus funciones formular, dirigir y verificar la implementación de las políticas, planes y programas de servicio al ciudadano, en concordancia con las políticas distritales.

La gestión realizada se enmarca en el Decreto 371 de 2010 *“Por el cual se establecen lineamientos para preservar y fortalecer la transparencia y para la prevención de la corrupción en la Entidades y Órganos del Distrito Capital”* y en el Acuerdo 630 de 2015, en el que se establecen los protocolos para el ejercicio del derecho de petición.

Por lo anterior, a continuación se presenta la gestión y resultados del trámite de las peticiones, quejas, reclamos, sugerencias, solicitudes de información, solicitudes de copia, felicitaciones y denuncias por presuntos hechos de corrupción formuladas por la ciudadanía en la empresa Metro de Bogotá durante el mes de agosto de 2022.

La elaboración de este informe se realiza con base en los criterios establecidos en la guía para la elaboración del informe de gestión de peticiones ciudadanas de la Secretaría General de la Alcaldía Mayor Bogotá.

1. TOTAL, PETICIONES MENSUALES INGRESADAS POR LA EMPRESA METRO DE BOGOTÁ

En este acápite se discrimina el total de peticiones registradas por la entidad, de acuerdo con los canales dispuestos para la atención a la ciudadanía.

Durante el período reportado se tramitó un total de trescientos veintiún **(321)** requerimientos, los cuales fueron gestionados a través del Sistema Distrital para la Gestión de Peticiones Ciudadanas *“Bogotá te escucha”*.

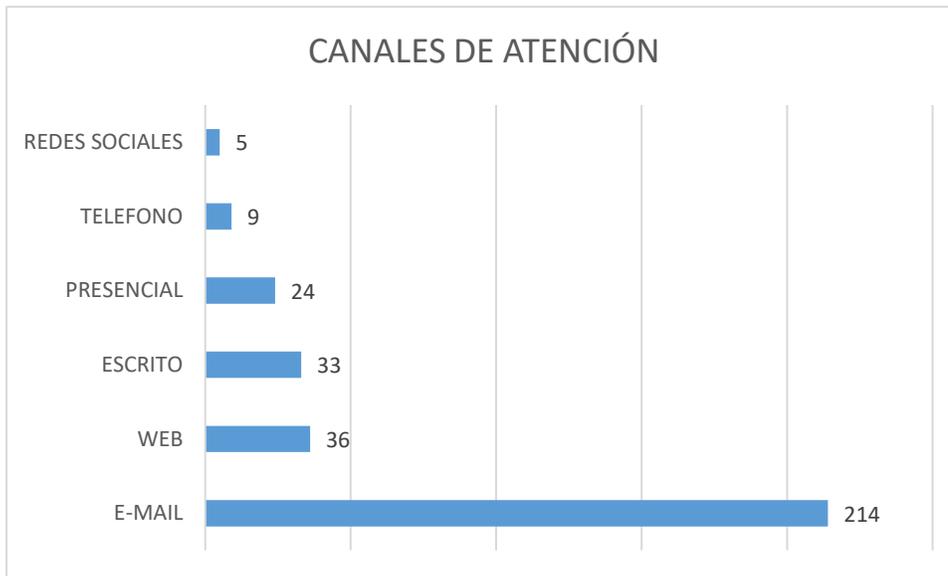
Finalmente, conforme los lineamientos de la Veeduría Distrital, para esta estadística se toman los requerimientos registrados por la empresa Metro de Bogotá, ya que las PQRSD recibidas por parte de otras entidades son reportadas por estos.

2. CANALES DE INTERACCIÓN

El total de canales de interacción para el mes de agosto correspondió a un total de trescientos veintiún **(321)** peticiones.

Para este mes, el canal con mayor interacción continúa siendo el e-mail con doscientos catorce **(214)** requerimientos, por web con un total de treinta y seis peticiones **(36)**, seguido del canal escrito con treinta y tres **(33)** peticiones, el canal presencial con veinticuatro **(24)** y con menor proporción canal telefónico con un total de nueve **(9)** peticiones y redes sociales con cinco **(5)**.

Gráfica No.1. Canales de interacción



Fuente: Sistema Distrital Bogotá Te Escucha

En el canal e-mail muestra un aumento del 43% respecto al mes de julio en el cual se tramitaron ciento veintiún (121) peticiones por este medio.

En el canal web muestra un aumento del 53% respecto al mes de julio en el cual se tramitaron treinta y seis (36) peticiones por este medio.

En cuanto al canal escrito también presenta un aumento de 30%, ya que para el mes anterior se realizaron de manera presencial veintitrés (23) solicitudes.

Para este mes, el canal telefónico se presentó un aumento del 67%, y para el mes pasado el total fue de tres (3) peticiones.

En cuanto al canal presencial se evidenció un aumento del 96%, toda vez que para el mes anterior se recibió una petición.

Y para finalizar se evidencia una disminución del 60%, respecto al mes anterior toda vez que para el mes de julio se recibieron ocho (8) peticiones.

Nota: En este numeral no se presentan las PQRSD recibidas por traslado de otras entidades, puesto que las mismas ingresaron por los canales propios administrados por dichas entidades.

3. TIPOLOGÍAS O MODALIDADES

La tipología más frecuente corresponde al derecho de petición de interés particular con un total de doscientos sesenta y cinco (265), que respecto al mes pasado tuvo un aumento del 40%, es decir, para el mes anterior de ciento sesenta (160).

Seguido se encuentra la solicitud de acceso a la información con un total de treinta (30) solicitudes, donde se evidencia un aumento del 50%, puesto que para el mes anterior se registró un total de quince (15) solicitudes.

Al respecto de los derechos de petición de interés general, es importante mencionar que se evidenció un aumento del 69%, toda vez que para el mes anterior se obtuvo un total de cuatro (4) solicitudes.

Para tipología de solicitud de copia, para el mes del análisis se recibieron un total seis (6) requerimientos, con un aumento considerable del 86%, toda vez que el mes pasado se recibió tan solo una (1) petición.

Por otra parte, con relación a las felicitaciones y sugerencias se mantuvo la misma cifra para los dos meses.

Se recibió dos (2) reclamos con un aumento significativo respecto al mes anterior de 50%, toda vez que el mes pasado se recibieron una (1).

Tabla No.1 Requerimientos por tipo

Tipologías	Total PQRSD recibidas	% PQRSD recibidas
DERECHO DE PETICIÓN DE INTERÉS GENERAL	13	4,13%
DERECHO DE PETICION DE INTERÉS PARTICULAR	265	82,41%
FELICITACIÓN	1	0,32%
RECLAMO	2	0,59%
SOLICITUD DE ACCESO A LA INFORMACIÓN	30	9,41%
SOLICITUD DE COPIA	7	2,18%
SUGERENCIA	3	0,95%
Total general	321	100,00%

Fuente: Sistema Distrital Bogotá Te Escucha

Es del caso precisar, que los tipos de petición presentados corresponden a las PQRSD recibidas por la entidad, sin embargo, se evidencian tipologías en el numeral 8 (Tiempo promedio de respuesta por tipología y dependencia) que hacen parte de las respuestas definitivas dadas a las peticiones, incluso lo recibido en el mes anterior, por lo cual no se deben comparar teniendo en cuenta el periodo y el tipo de ingreso.

En este numeral no se presenta lo recibido por traslados de otras entidades; la gestión realizada con estas peticiones se reflejará en traslados o respuestas.

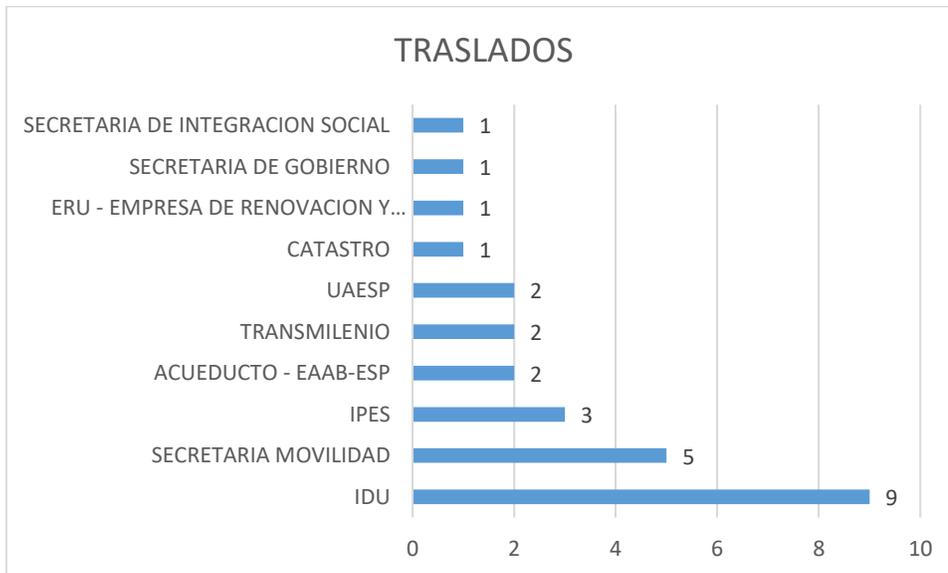
4. TOTAL, TRASLADADAS POR NO COMPETENCIA

Para el período reportado se presentan veintisiete (27) traslados, a continuación, se presentan discriminado por entidad de destino, teniendo en cuenta la no competencia de solicitudes recibidas:

- a) IDU, nueve (9) requerimientos.
- b) Secretaría Distrital de Movilidad, cinco (5) requerimientos.
- c) IPES, tres (3) requerimientos.
- d) Acueducto, dos (2) requerimientos.
- e) Transmilenio, dos (2) requerimientos.
- f) UAESP, dos (2) requerimiento.
- g) Catastro, un (1) requerimiento.
- h) ERU, un (1) requerimiento.
- i) Secretaría de Gobierno, un (1) requerimiento
- j) Secretaría de Integración Social, un (1) requerimiento

Es importante mencionar que, NO coincidirán las cifras con el momento de registro, puesto que en esta sección SÍ se incluyen peticiones recibidas por traslado, así como peticiones de periodos anteriores.

Gráfica No.2. Traslado por competencia



Fuente: Sistema Distrital Bogotá Te Escucha

5. PETICIONES CERRADAS CON RESPUESTA DEFINITIVA EN EL PERIODO

En esta sección se presenta el total de respuestas definitivas de la entidad, discriminado por el periodo de ingreso de dichas peticiones.

Tabla No. 2 Requerimientos cerrados con respuesta definitiva

DEPENDENCIA	PERIODO ACTUAL	PERIODO ANTERIOR	Total, general
COMUNICACIÓN EXTERNA		3	3
COMUNICACIONES	2		2
CONSORCIO METRO LÍNEA 1	28	34	62
GERENCIA ADMINISTRATIVA Y DE ABASTECIMIENTO	2		2
GERENCIA DE DESARROLLO URBANO INMOBILIARIO E INGRESOS NO TARIFARIOS		3	3
GERENCIA DE INGENIERÍA Y PLANEACIÓN DE PROYECTOS FÉRREOS	17	13	30
GERENCIA DE RIESGOS	1		1
GERENCIA EJECUTIVA PLMB	18	10	28
GERENCIA FINANCIERA	28	8	36
GERENCIA JURÍDICA	5	1	6
SUBGERENCIA DE GESTIÓN PREDIAL	66	65	131
UT EXTENSIÓN METRO LÍNEA 1		1	1
UT MOVIUS	1		1
Total general	168	138	306

Fuente: Sistema Distrital Bogotá Te Escucha

En el periodo actual, se cerraron ciento sesenta y ocho (168) requerimientos y para el periodo anterior, es decir, julio ciento treinta y ocho (138), para un total de trescientos seis (306) requerimientos, la dependencia que gestionó el mayor número de requerimientos es la Subgerencia de Gestión Predial, con un total de sesenta y seis (66) nuevos requerimientos cerrados con respuesta definitiva, seguida de Gerencia Financiera y el Consorcio Metro Línea 1 cada una de las dependencias con un cierre de veintiocho (28) requerimientos.

6. SUBTEMAS REITERADOS Y / O BARRERAS DE ACCESO

Para esta sección se presentaron un total de trescientos seis (306) solicitudes, en las que en el siguiente cuadro se logra evidenciar los subtemas más reiterados en cuanto solicitudes por la ciudadanía en la entidad, así como la cantidad, es por ello, por lo que se encontrará allí las respuestas definitivas de la entidad, siendo discriminadas por subtemas:

Tabla No. 3. Requerimientos por subtema

SUBTEMA	CANTIDAD
ADMINISTRACIÓN DEL TALENTO HUMANO	1
AFECTACIÓN POR EJECUCIÓN DE OBRA	155
ASUNTOS ADMINISTRATIVOS	24
ASUNTOS JURÍDICOS	5
CONCEPTOS TÉCNICOS	1
CONFLICTO DE INTERESES	1
CONTRATACIÓN	30
ESTRUCTURACIÓN FINANCIERA	12
ESTRUCTURACION TÉCNICA	69
GESTIÓN DEL SUELO	1
GESTIÓN INMOBILIARIA	2
GESTIÓN SOCIAL Y COMUNIDADES	1
PROPUESTAS	1
TEMAS AMBIENTALES	3
Total, general	306

Fuente: Sistema Distrital Bogotá Te Escucha

El subtema más retirado es afectación por ejecución de obra, con un total de ciento cincuenta y cinco (155) solicitudes.

7. SUBTEMAS VEEDURÍAS CIUDADANAS

Las Veedurías Ciudadanas tienen como objeto vigilar la gestión pública según lo establecido en la Constitución Política de Colombia, en su artículo 270, al igual que en la ley 134 de 1994 artículo 100 y la ley 850 de 2003, en sus artículos 1, 3 y 4, en los cuales se señala expresamente “Las veedurías ciudadanas deben vigilar los recursos públicos; esto es, prestar especial atención a la forma como estos se asignan, se presupuestan, se aprueban y se distribuyen de acuerdo con lo establecido en la Ley Orgánica del Presupuesto, el sistema general de participaciones y en otras disposiciones legales específicas sobre uso de bienes y recursos”, así como en lo previsto en los planes aprobado.

Para el mes de agosto no se resolvieron requerimientos remitidos por las veedurías ciudadanas.

8. TIEMPO PROMEDIO DE RESPUESTA POR TIPOLOGÍA Y DEPENDENCIAS (DÍAS DE GESTIÓN)

En esta sección se presenta el tiempo promedio de respuestas definitivas de la entidad, discriminadas por la dependencia que emitió la respuesta, por cada de una de las solicitudes recibidas.

La información presentada en los totales de la tabla dinámica corresponde a promedios según el número de peticiones que se atienden por cada dependencia.

Tabla No. 4. Promedio días de respuesta

DEPENDENCIA	DERECHO DE PETICION DE INTERÉS GENERAL	DERECHO DE PETICION DE INTERÉS PARTICULAR	RECLAMO	SOLICITUD DE ACCESO A LA INFORMACIÓN	SOLICITUD DE COPIA	SUGERENCIA	Total, general
COMUNICACIÓN EXTERNA	-	11	-	-	-	-	11
COMUNICACIONES	-	2	-	-	-	-	2
CONSORCIO METRO LÍNEA 1	13	12	15	9	-	-	11
GERENCIA ADMINISTRATIVA Y DE ABASTECIMIENTO	-	11	-	-	-	-	11
GERENCIA DE DESARROLLO URBANO INMOBILIARIO E INGRESOS NO TARIFARIOS	4	14	-	-	-	-	10
GERENCIA DE INGENIERÍA Y PLANEACIÓN DE PROYECTOS FÉRREOS	-	12	-	7	8	13	11
GERENCIA DE RIESGOS	-	13	-	-	-	-	13
GERENCIA EJECUTIVA PLMB	7	12	-	8	-	11	10
GERENCIA FINANCIERA	-	12	-	9	-	-	12
GERENCIA JURÍDICA	-	12	-	10	-	-	11
SUBGERENCIA DE GESTIÓN PREDIAL	13	12	13	8	7	-	12
UT EXTENSIÓN METRO LÍNEA 1	15	-	-	-	-	-	15
UT MOVIUS	-	3	-	-	-	-	3
Total, general	10	12	13	8	8	12	11

Fuente: Sistema Distrital Bogotá Te Escucha

Tenemos un promedio de once (11) días en la gestión de las peticiones, tal y como se evidencia en la tabla No. 4, evidenciando un cumplimiento en las respuestas conforme a lo dispuesto en la ley 1755 de 2015, esto como consecuencia de las alertas tempranas enviadas de manera diaria y semanal a las diferentes dependencias de la entidad.

9. PARTICIPACIÓN POR LOCALIDAD DE LOS REQUERIMIENTOS REGISTRADOS DURANTE EL PERIODO

En esta sección se discrimina el total de peticiones registradas por la entidad, según la localidad donde se originaron los hechos de la petición.

No se presenta lo recibido por traslado de otras entidades, pues dichas peticiones serán caracterizadas desde la entidad que la registró.

Tabla No. 5. Participación por localidad

Localidad	No. participación localidad
01 - USAQUEN	1
02 - CHAPINERO	3
07 - BOSA	1
08 - KENNEDY	8
10 - ENGATIVA	9
13 - TEUSAQUILLO	5
14 - LOS MARTIRES	1
17 - LA CANDELARIA	1
(en blanco)	292
Total general	321

Fuente: Sistema Distrital Bogotá Te Escucha

De los requerimientos reportados por la ciudadanía, es decir doscientos (321) solicitudes, el 91,08% no reporta la localidad de los hechos.

10. PARTICIPACIÓN POR ESTRATO

En esta sección se discrimina el total de peticiones registradas por la entidad según el estrato del peticionario, del total reportado doscientos ochenta y nueve (289) solicitudes.

El 83,39%, de los requerimientos no mencionan el estrato donde fueron reportados los hechos o solicitudes correspondientes.

Tabla No. 6. Estrato del requirente

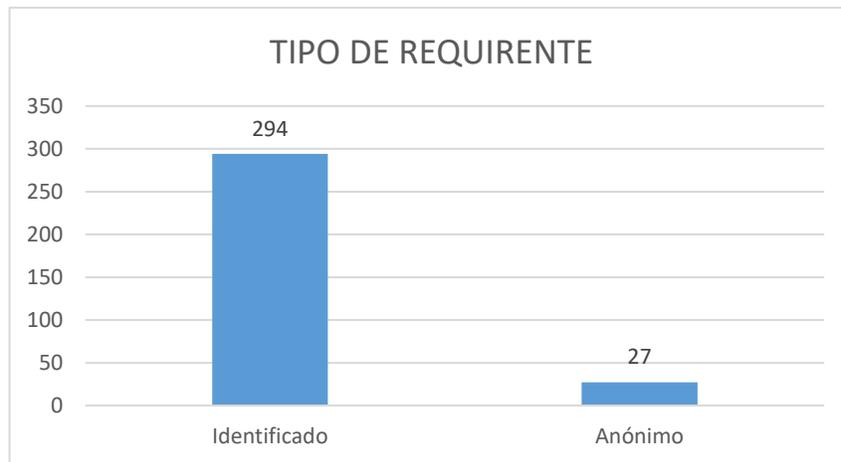
ESTRADO	TOTAL	%
1	4	0,97%
2	8	3,15%
3	32	9,93%
4	7	1,72%
6	1	0,24%
(en blanco)	269	84,00%
TOTAL	321	100%

Fuente: Sistema Distrital Bogotá Te Escucha

11. PARTICIPACIÓN POR TIPO DE REQUIRENTE

En esta sección se informa tipo del requirente de las peticiones registradas a través de Bogotá te escucha.

Gráfica No. 3. Tipo de requirente



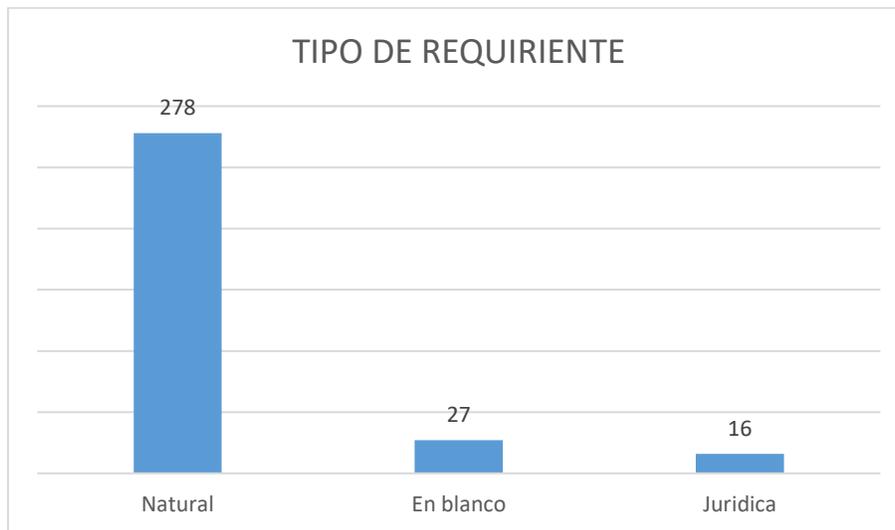
Fuente: Aplicativo SDQS Bogotá Te Escucha

La participación por tipo de requirente para el mes reportado, se puede observar que doscientos noventa y cuatro (294) se identifican y solo se reportan veintisiete (27) como anónimos.

12. CALIDAD DEL REQUIRIENTE

En esta sección se discrimina el total de peticiones registradas por la entidad, según calidad del requirente.

Gráfica No. 4 calidad del requirente



La calidad del requirente continúa siendo la persona natural con un mayor registro de doscientos sesenta y ocho (278) que corresponde al 86,44%, seguido por las personas que no reportan con un total de veintisiete (27) correspondiente al 8,3%, seguido de dieciséis (16) personas jurídicas que equivalen al 5,53%.

13. RECIBIDAS POR TRASLADO

Durante el periodo reportado, se recibieron por traslado de otras entidades tres (3) requerimientos, los cuales se direcciona a quien corresponde.

14. PENDIENTES

A la fecha de descarga de la base (01 de agosto de 2022), se evidencia que la entidad, tenía ciento noventa (190) peticiones pendientes, que fueron asignadas a las dependencias según su asunto, para respuesta definitiva en términos de Ley.

CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

1. Para el mes de agosto se denota un aumento significativo en las peticiones ciudadanas, con una diferencia de ciento veinticinco (125), se presume ya que los ciudadanos requieren información sobre cómo van los avances de la gestión de Metro Bogotá.
2. Teniendo en cuenta lo descrito anteriormente, nos permitimos concluir que para el mes de agosto las peticiones ciudadanas, continúan estando 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.
3. Conforme a las cifras de PQRSD recibidas en el mes anterior, se refleja para el mes de agosto un crecimiento del 32% de las peticiones interpuestas por la ciudadanía.
4. Es de aclarar, que en este informe se presenta el total de peticiones registradas por la entidad en el Sistema de Gestión de Peticiones “Bogotá te escucha” en el periodo del mes de agosto, sin embargo, es importante mencionar que estas cifras pueden variar en el transcurso de la línea del tiempo.
5. Se realiza la emisión de alertas semanales de vencimiento de PQRSD para cada una de las áreas o dependencias de la empresa Metro de Bogotá, para evitar el retraso en las respuestas ciudadanas y mejorar constantemente los tiempos de respuesta.

Gerencia de Comunicaciones, Ciudadanía y Cultura
Empresa Metro de Bogotá

Proyectó y revisó: Adriana Correa, Profesional GCC