

Informe estadístico del comportamiento de las PQRSD

Diciembre 2022

Contenido

1. TOTAL PETICIONES MENSUALES INGRESADAS POR LA EMPRESA METRO DE BOGOTÁ	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	
11. PARTICIPACIÓN POR TIPO DE REQUIRENTE	10
12. CALIDAD DEL REQUIRENTE.....	11
13. RECIBIDAS POR TRASLADO	12
14. PENDIENTES.....	12
CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES	12

Empresa Metro de Bogotá

Gerencia de Comunicaciones, Ciudadanía y Cultura

Informe estadístico del comportamiento de las PQRSD

Diciembre 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 (EMB) durante el mes de diciembre de 2022.

Este documento 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 de atención dispuestos para la atención a la ciudadanía.

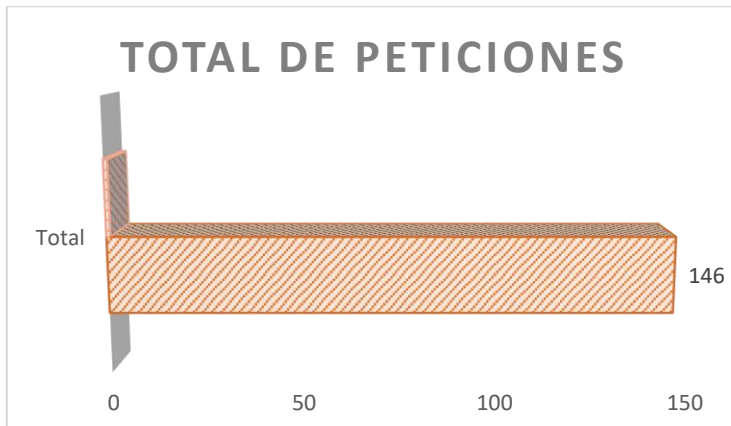
Durante el período reportado se tramitaron un total de 146 requerimientos, los cuales fueron gestionados a través del Sistema Distrital para la Gestión de Peticiones Ciudadanas “Bogotá te escucha”.

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 estas.

2. CANALES DE INTERACCIÓN

En el total de canales de interacción para el mes de noviembre se registraron 146 peticiones, que comparadas con el mes anterior presentaron una disminución del 16%, porque se recibieron 153 requerimientos.

Gráfica No.1 Canales de interacción



Fuente: Sistema Distrital Bogotá Te Escucha.

En el canal e-mail, con un total de 101 peticiones, se evidenció una disminución del 19 % con respecto al mes de noviembre, en el cual se tramitaron 118 peticiones por esta modalidad.

En cuanto al canal escrito, con un total de 16 peticiones, se presentó un aumento del 13 %, ya que para el mes anterior se realizaron de manera presencial 14 solicitudes.

Para este mes en el canal web, con un total de 15 peticiones, ocurrió una disminución del 13 % con respecto al mes pasado en el que se recibieron 17 solicitudes.

El canal presencial, con un total de siete (7) peticiones, mostró un aumento del 57 % con respecto al mes de noviembre, en el cual se tramitó solo una (1) llamada.

Para el canal de Redes sociales en noviembre no se recibieron peticiones, sin embargo, para el mes de diciembre se recibió un (1) requerimiento.

Se recibió por medio de buzón un (1) requerimiento para el mes evaluado.

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

3. TIPOLOGÍAS O MODALIDADES

La tipología más frecuente corresponde al derecho de petición de interés particular, con un total de 101 solicitudes. Con respecto al mes pasado se presentó una disminución del 15 %, en el que se registraron 116 casos.

En segundo lugar, se encuentra la solicitud de acceso a la información, que en diciembre registró un total de 31 casos, que comparados con noviembre presentaron una disminución del 15 %, debido a que en ese mes se recibieron 25 solicitudes.

En tercer lugar, se encuentra la solicitud de derecho de petición de interés general, que en diciembre registró un total de seis (6) casos, que comparados con noviembre presentaron un aumento del 17 %, debido a que en ese mes se recibieron cinco (5) solicitudes.

Se presentaron dos (2) sugerencias, dos (2) solicitudes de copia y dos (2) consultas durante el periodo analizado, y durante el mes anterior no se registró ninguna de estas modalidades.

Se presentaron tres (3) reclamos durante el periodo analizado con una disminución del 1% con respecto al mes anterior, donde el total fueron dos (2).

Con respecto a las quejas se recibió una (1) este mes, que fue asignada al área correspondiente para su respectiva respuesta. Con respecto al mes anterior se evidenció un aumento, ya que para noviembre solo ingresaron dos (2) casos.

Para la tipología denuncias por actos de corrupción en diciembre se recibió una (1) solicitud, al igual que en el mes pasado.

Con relación a las felicitaciones en el mes evaluado no se presentó ninguna.

Tabla No.1 Requerimientos por tipo

Tipología	Cantidad	Porcentaje
DERECHO DE PETICIÓN DE INTERÉS PARTICULAR	101	69,2 %
SOLICITUD DE ACCESO A LA INFORMACIÓN	31	21,2 %
DERECHO DE PETICIÓN DE INTERÉS GENERAL	6	4,1 %
SUGERENCIA	2	1,4 %
SOLICITUD DE COPIA	2	1,4 %
CONSULTA	1	0,7 %
RECLAMO	1	0,7 %
QUEJA	1	0,7 %
DENUNCIA POR ACTOS DE CORRUPCIÓN	1	0,7 %
Total general	146	100,0 %

Fuente: Sistema Distrital Bogotá Te Escucha.

Es pertinente aclarar 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 las recibidas 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 presentan los casos recibidos por traslados de otras entidades. La gestión realizada con estas peticiones se reflejará en el ítem traslados o respuestas.

4. TOTAL TRASLADADAS POR NO COMPETENCIA

Para el periodo reportado se presentaron 19 traslados a otras entidades discriminados así:

- a) IDU, tres (3) requerimientos.
- b) Secretaría de Movilidad, dos (2) requerimientos.
- c) Secretaría de Hacienda, un (1) requerimiento
- d) Secretaría de Planeación, un (1) requerimiento.
- e) Entidad Nacional, 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 solicitudes 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, discriminadas por su periodo de ingreso.

Tabla No. 2 Requerimientos cerrados con respuesta definitiva

Peticiones cerradas	Periodo actual	Periodo anterior	Total general
SUBGERENCIA DE GESTIÓN PREDIAL	43	58	101
CONSORCIO METRO LINEA 1	16	6	22
GERENCIA EJECUTIVA PLMB	12	9	21
GERENCIA DE INGENIERÍA Y PLANEACIÓN DE PROYECTOS FÉRREOS	13	7	20
GERENCIA FINANCIERA	3	5	8
GERENCIA ADMINISTRATIVA Y DE ABASTECIMIENTO	6	0	6
ATENCIÓN AL CIUDADANO 1	2	0	2
GERENCIA JURÍDICA	1	0	1
ATENCIÓN AL CIUDADANO 2	1	0	1
COMUNICACIÓN EXTERNA	1	0	1
GERENCIA DE DESARROLLO URBANO INMOBILIARIO E INGRESOS NO TARIFARIOS	1	0	1
Total general	99	85	184

Fuente: Sistema Distrital Bogotá Te Escucha.

En el periodo actual se cerraron 99 requerimientos, y en el periodo anterior, es decir noviembre, 85, para un total de 184 casos. La dependencia que gestionó el mayor número de requerimientos fue la Subgerencia de Gestión Predial con un total de 43 nuevos requerimientos cerrados con respuesta definitiva, seguida del Consorcio Metro Línea 1 y la Gerencia Ejecutiva, lo que se mantiene de la misma secuencia de los meses anteriores.

6. SUBTEMAS REITERADOS Y / O BARRERAS DE ACCESO

En este tema se presentaron un total de 184 solicitudes. En el siguiente cuadro se evidencian los subtemas más recurrentes relacionados con las solicitudes de la ciudadanía a la Entidad.

Tabla No. 3 Requerimientos por subtema

Subtemas Reiterados	Total
AFECTACIÓN POR EJECUCIÓN DE OBRA	106
ESTRUCTURACIÓN TÉCNICA	44
ASUNTOS ADMINISTRATIVOS	13
CONTRATACIÓN	13
TEMAS AMBIENTALES	3
ESTRUCTURACIÓN FINANCIERA	3
GESTIÓN SOCIAL Y COMUNIDADES	2
Total general	184

Fuente: Sistema Distrital Bogotá Te Escucha.

El subtema más reiterado es afectación por ejecución de obra, con un total 106 solicitudes, seguido por estructuración técnica con 44, y asuntos administrativos y contratación con 33 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 aprobados”.

Para el mes de diciembre no se resolvieron veedurías ciudadanas.

Tabla No. 4 Requerimientos por subtema

Estado petición final	Solucionado - Por respuesta definitiva
Subtema	(en blanco)
Etiquetas de fila	
Total general	

Fuente: Sistema Distrital Bogotá Te Escucha

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. 5 Promedio días de respuesta

Tiempo promedio de respuesta	Queja	Reclamo	Sugerencia	Derecho de petición de interés general	Derecho de petición de interés particular	Felicitación	Solicitud de copia	Solicitud de acceso a la información	Total
SUBGERENCIA DE GESTIÓN PREDIAL	15	0	0	15	12	10	0	8	12
ATENCIÓN AL CIUDADANO 2	0	0	0	0	12	0	0	0	12
GERENCIA DE INGENIERÍA Y PLANEACIÓN DE PROYECTOS FÉRREOS	0	0	15	13	11	0	7	9	11
GERENCIA FINANCIERA	0	0	0	0	11	0	0	7	10
GERENCIA JURÍDICA	0	0	0	0	10	0	0	0	10
CONSORCIO METRO LINEA 1	0	15	0	13	10	0	0	5	10
GERENCIA EJECUTIVA PLMB	0	0	0	0	10	0	0	8	9
GERENCIA ADMINISTRATIVA Y DE ABASTECIMIENTO	0	0	0	0	9	0	0	2	8
GERENCIA DE DESARROLLO URBANO INMOBILIARIO E INGRESOS NO TARIFARIOS	0	0	0	0	6	0	0	0	6
COMUNICACIÓN EXTERNA	0	0	0	0	0	0	0	4	4
ATENCIÓN AL CIUDADANO	0	0	0	0	0	0	0	2	2
Total general	15	15	15	13	12	10	7	6	11

Fuente: Sistema Distrital Bogotá Te Escucha.

Tenemos un promedio de 11 días en la gestión de las peticiones, tal y como se evidencia en la tabla No. 5, 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 solicitud.

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

Tabla No. 6 Participación por localidad

Localidad	Cantidad
(en blanco)	141
05 – USME	1
16 - PUENTE ARANDA	1
12 - BARRIOS UNIDOS	1
01 - USAQUÉN	1
14 - LOS MÁRTIRES	1
Total general	146

Fuente: Sistema Distrital Bogotá Te Escucha

De los requerimientos reportados por la ciudadanía, es decir 146 solicitudes, el 96 % 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. Para este periodo se registraron 146 solicitudes.

El 84 % de los requerimientos no mencionan el estrato donde fueron reportados los hechos o solicitudes correspondientes.

Tabla No. 6 estrato del requirente

Estrato	Cantidad
4	1
5	2
6	2

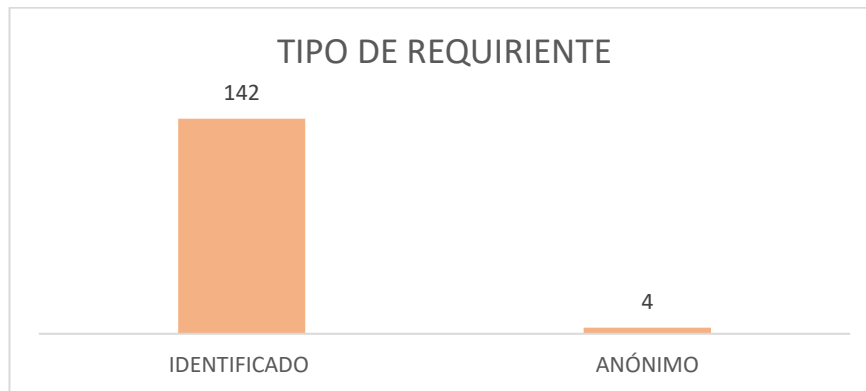
1	3
2	5
3	10
No indicaron estrato	123
Total general	146

Fuente: Sistema Distrital Bogotá Te Escucha

11. PARTICIPACIÓN POR TIPO DE REQUIRIENTE

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.

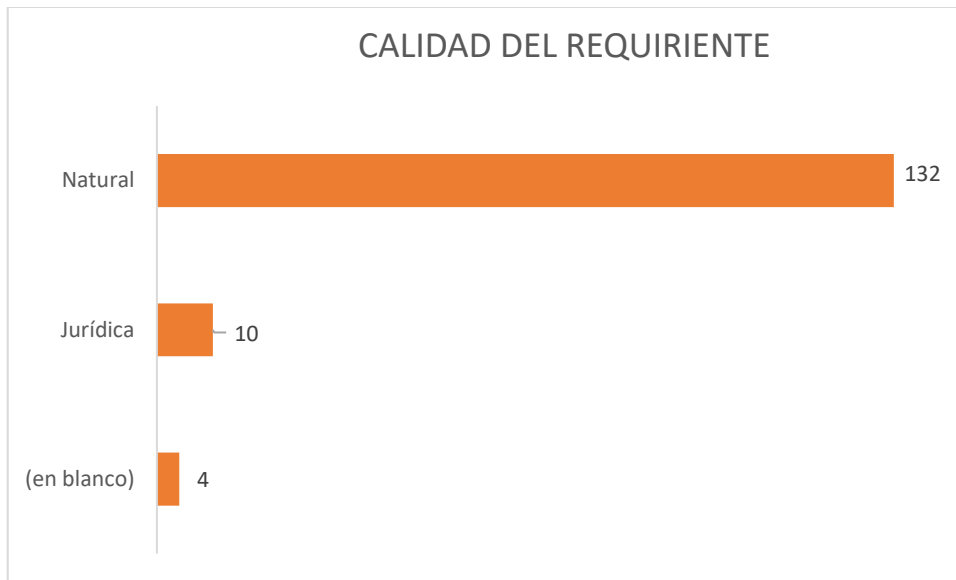
En la participación por tipo de requirente para el mes trabajado se puede observar que 142 ciudadanos pertenecen a personas identificadas y cuatro (4) a anónimas.

(Espacio en blanco)

12. CALIDAD DEL REQUIRIENTE

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

Gráfica No. 4 calidad del requirente



La calidad del requirente continúa siendo la persona natural, con un mayor registro de 132 personas, que corresponde al 90.41 %; seguido por las personas jurídicas diez (10), que corresponden al 6.85 %; y en blanco cuatro (4), que corresponden al 21.74 %. En esta oportunidad no reportaron establecimiento.

(espacio en blanco)

13. RECIBIDAS POR TRASLADO

Durante el periodo reportado se recibieron por traslado de otras entidades 18 requerimientos, los cuales se direccionaron a quien correspondía.

14. PENDIENTES

A la fecha de descarga de la base (02 de enero de 2023) se evidencia que la Entidad tenía 15 peticiones pendientes, que fueron asignadas a las dependencias según su asunto para tramitar la respuesta definitiva en términos de Ley.

CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

1. Para el mes de diciembre se denota una disminución en las peticiones ciudadanas con respecto al mes anterior, con una diferencia de 7 casos menos.
2. Se logró identificar que gran mayoría de los ciudadanos no identifican el estrato socioeconómico y la localidad donde se encuentran ubicados. Se presume que esta situación se presenta por desconocimiento de dicha información, y/o por su movimiento constante en ubicación de la comunidad.
3. Teniendo en cuenta lo descrito anteriormente, nos permitimos concluir que para el mes de diciembre 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, en sus características como proyección en su ejecución, infraestructura, entre otras.
4. Es de aclarar que en este informe se presenta el total de peticiones registradas por la Entidad en el Sistema de Gestiones de Peticiones “Bogotá te escucha” en el periodo del mes de diciembre. Sin embargo, es importante mencionar que estas cifras pueden variar en el transcurso de la línea de tiempo del reporte de peticiones que maneja internamente la EMB.
5. Se realiza la emisión de alertas semanales de vencimiento de PQRSD para cada una de las áreas o dependencias de la Empresa Metro Bogotá, para evitar el retraso en las respuestas ciudadanas y mejorar constantemente los tiempos de respuesta.



6. Se mantiene la comunicación con cada uno de los enlaces para garantizar el cierre oportuno de las peticiones y resolver las inquietudes de preguntas sobre el manejo del Sistema de gestión de peticiones ciudadanas Bogotá te escucha.

7. La empresa Metro de Bogotá está comprometida en la participación de las capacitaciones funcionales de Sistema de gestión de peticiones ciudadanas Bogotá te escucha, para conocer las actualizaciones que se realizan y así mejorar su funcionamiento.

XIOMARA TORRADO BONILLA
Gerente de Comunicaciones, Ciudadanía y Cultura
Empresa Metro de Bogotá

Proyectó y revisó: Adriana Correa, Profesional GC *Adriana Correa PA.*

