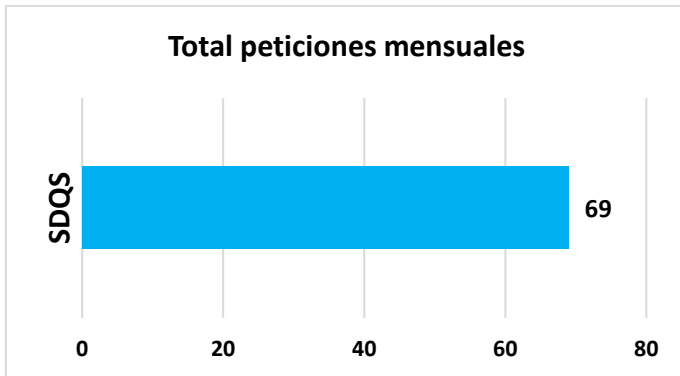


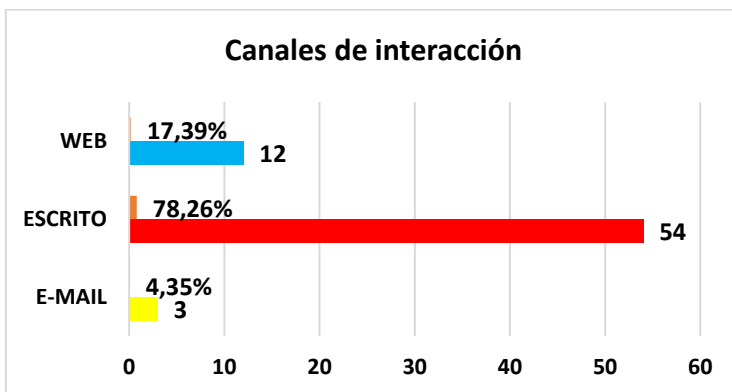
INFORME MENSUAL PQRS DICIEMBRE 2019 (EMPRESA METRO DE BOGOTÁ)

1. TOTAL DE PETICIONES MENSUALES RECIBIDAS POR ENTIDAD



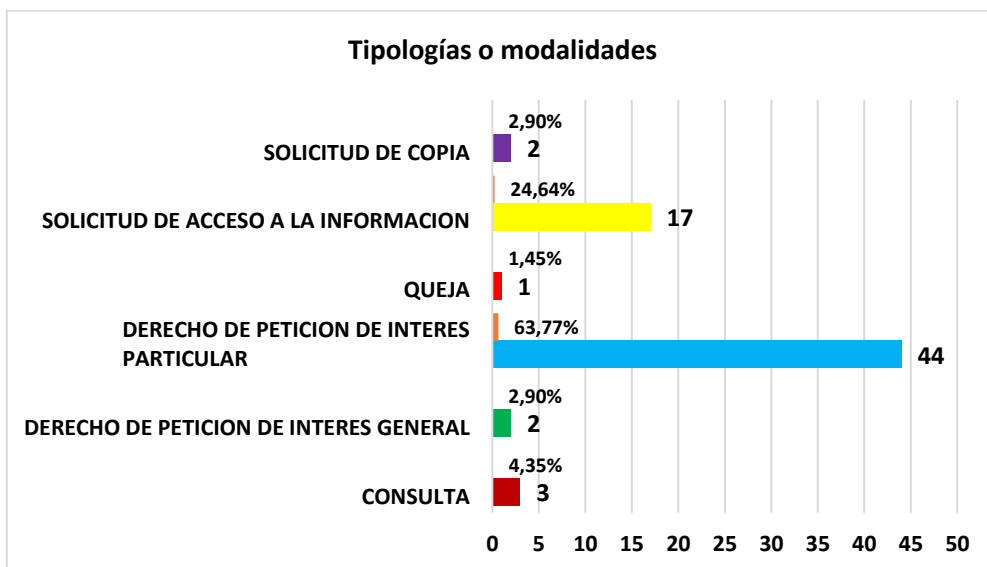
Resultado. En el mes de diciembre, la empresa Metro de Bogotá registró 60 peticiones en el Sistema Distrital de Quejas y Soluciones – Bogotá Te Escucha, sin embargo, se recibió por traslado de otras entidades 9 solicitudes, para un total de **69 peticiones ciudadanas**, lo que representa un crecimiento del 13% con relación al número total de peticiones recibidas en el mes anterior (61). Es importante indicar que el mayor número de solicitudes presentadas por la ciudadanía continúan relacionadas con el proceso de adquisición predial (avalúos comerciales, ofertas de compra, reconocimiento de indemnizaciones, daño emergente y lucro cesante, solicitudes de plazo de entrega de los inmuebles adquiridos) que se ha adelantado para los predios afectados con la construcción del proyecto de la Primera Línea del Metro de Bogotá - PLMB. De igual manera se continúa presentando un importante interés de la ciudadanía respecto de la generación de empleo que se dará principalmente alrededor de la construcción y operación de la PLMB.

2. CANALES DE INTERACCIÓN



Resultado. Durante el mes de medición, el mayor número de PQRS fue registrado a través del canal escrito, es decir, con radicación en la ventanilla única dispuesta por la EMB, con una frecuencia del 78,26%; seguido del canal web con una frecuencia del 17,39% y el canal e-mail con una frecuencia de uso del 4,35%.

3. TIPOLOGÍAS O MODALIDADES



Resultado. Tal y como se puede observar en la gráfica, el tipo de solicitud más frecuente interpuesto por los ciudadanos fue el “derecho de petición de interés particular” con una frecuencia del 63,77%, seguido de la “solicitud de acceso a la información” con una frecuencia del 24,64%, seguido de la “consulta” con una frecuencia del 4,35%. Se precisa que para este mes se interpusieron en total 6 tipos de solicitudes por parte de los ciudadanos.

4. SUBTEMAS MAS REITERADOS

Subtema	Total	%
Afectación por ejecución de obra	41	59,42%
Administración del talento humano	10	14,49%
Contratación	6	8,70%
Estructuración técnica	6	8,70%
Total 4 Subtemas	63	91,30%
Otros Subtemas	6	8,70%
Total General	69	100,00%

Resultado. Para el mes de diciembre, se evidenció que 4 subtemas representaron el 91,30% de las solicitudes recibidas, estas peticiones estuvieron orientadas a la “afectación por ejecución de obra” con una frecuencia del 59,42%, seguido de la “administración del talento humano” con un 14,49%, y “contratación” y “estructuración técnica” con una frecuencia cada una del 8,70%.

5. TOTAL DE PETICIONES TRASLADADAS POR NO COMPETENCIA

Resultado. En el periodo informado, no se realizaron traslados por competencia a ninguna entidad del Distrito.

6. SUBTEMAS VEEDURÍAS CIUDADANAS

Resultado. Para este periodo NO se recibieron solicitudes de Veedurías Ciudadanas.

7. PETICIONES CERRADAS

7.1 DEL PERIODO ACTUAL

Dependencia	Total de requerimientos recibidos del periodo actual	Total de requerimientos cerrados periodo actual	%
Comunicaciones	69	48	70%

Resultado. Al cierre del mes de diciembre, se pudo evidenciar una gestión total de las solicitudes recibidas del 70% frente al total de peticiones registradas en el período (69). Sin embargo, es importante precisar que, a la fecha, las peticiones registradas en el período se encuentran gestionadas y atendidas en su totalidad.

7.2 DEL PERIODO ANTERIOR

Dependencia	Total requerimientos pendientes de períodos anteriores	Requerimientos cerrados de períodos anteriores	%
Comunicaciones	24	24	100%

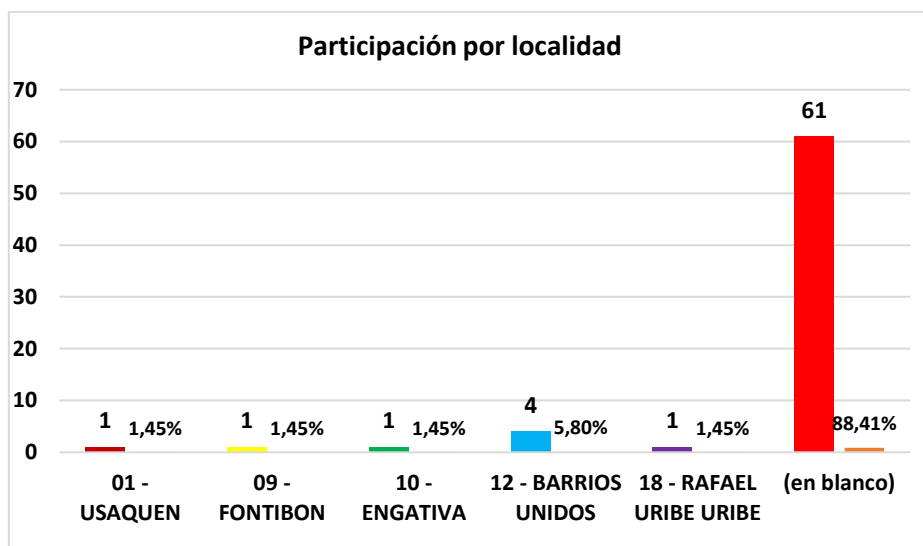
Resultado. Se realizó una gestión de cierre del 100% de las peticiones pendientes de gestión al finalizar el mes anterior (noviembre).

8. TIEMPO PROMEDIO DE RESPUESTA POR TIPOLOGÍA Y DEPENDENCIA

Dependencia	Derecho de petición de interés general	Derecho de petición de interés particular	Solicitud de información
Términos Legales	15	15	10
Comunicaciones	13	10	7
Diferencia de los términos Legales	2	5	3

Resultado. En términos generales la entidad cuenta con una gestión de respuesta oportuna para el cierre de peticiones de acuerdo a los tiempos estipulados por la Ley 1755 de 2015.

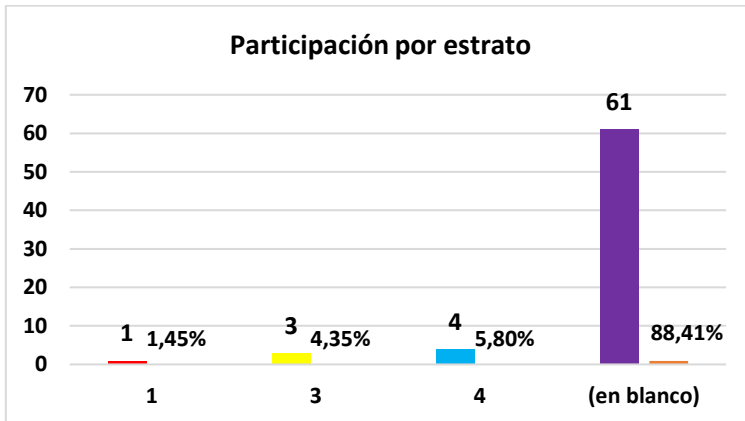
9. PARTICIPACIÓN POR LOCALIDAD DE LOS REQUERIMIENTOS REGISTRADOS DURANTE EL PERÍODO



Resultado. Teniendo en cuenta que este es un campo NO es de diligenciamiento obligatorio, en el caso de las peticiones en las que el ciudadano informó la localidad se evidencia que la más frecuente fue la localidad de “Barrios Unidos” con un total de 4 solicitudes, lo que representa una frecuencia del 5,80% del total de peticiones registradas en el Sistema Bogotá te escucha.

10. PARTICIPACIÓN POR ESTRATO Y TIPO DE REQUERENTE

10.1 PARTICIPACIÓN POR ESTRATO



Resultado. Como puede observarse en la gráfica, el 88,41% de los ciudadanos no registró en el sistema el estrato al que pertenecen, esto teniendo en cuenta que es un campo de diligenciamiento no obligatorio, sin embargo, es posible evidenciar que el 10,15% de los peticionarios pertenecen al estrato 3 y 4.

10.2 PARTICIPACIÓN POR TIPO DE PETICIONARIO



Resultado. Dadas las inquietudes de los ciudadanos relacionadas con el proceso de adquisición predial (avalúos comerciales, ofertas de compra, reconocimiento de indemnizaciones, daño emergente y lucro cesante, solicitudes de plazo de entrega de los inmuebles adquiridos) que se ha adelantado para los predios afectados con la construcción de la PLMB, los ciudadanos identificados como personas naturales y jurídicas cuentan con una participación mayoritaria del 97,10% del total de peticiones interpuestas y registradas en el sistema (69).

11. TIPO DE REQUIRIENTE

Nombre de Peticionario	No.	%
Identificados	67	97,10%
Anónimo	2	2,90%
TOTAL	69	100,00%

Resultado. Para el período de medición se observa una participación ciudadana, en su gran mayoría debidamente identificada dentro del sistema con un 97,10% de los casos, sin embargo, se presentaron (2) casos identificados como *Anónimos*.

12. CONCLUSIONES

- En el mes de diciembre se recibieron en total **69 peticiones por parte de la ciudadanía**, lo que representa un crecimiento del 13% con relación al número total de peticiones recibidas en el mes anterior. Sin embargo, es importante indicar que aparte del registro que se realiza el sistema Bogotá Te Escucha, la empresa Metro de Bogotá cuenta con un control manual que permite dar soporte a aquellos casos que no son registrados en el sistema por corresponder a peticiones que no son de la ciudadanía.
- Finalmente, de acuerdo con las cifras reportadas en el presente informe, se puede concluir que el mayor número de solicitudes presentadas por la ciudadanía continúan estando relacionadas con el proceso de adquisición predial, avalúo comercial, indemnizaciones, reconocimiento de la actividad económica desarrollada en los predios que se verán afectados con la construcción de la PLMB y solicitudes de plazo para la entrega de los predios que ya fueron adquiridos por la EMB. De igual manera se continúa presentando un importante interés de la ciudadanía respecto de la generación de empleo que se dará principalmente alrededor de la construcción y operación de la Primera Línea del Metro para Bogotá.

Gerencia de Comunicaciones y Ciudadanía
 Empresa Metro de Bogotá S.A.

Proyectó: Diana García, Contratista Gerencia de Comunicaciones y Ciudadanía

Revisó: Diego Pedraza, Profesional Gerencia de Comunicaciones y Ciudadanía