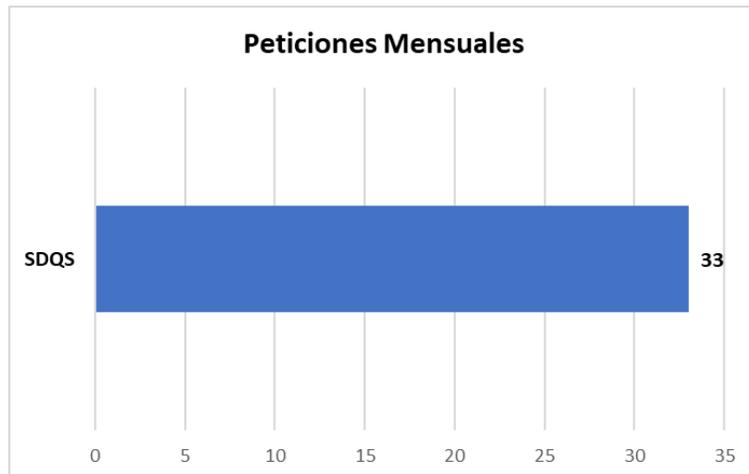




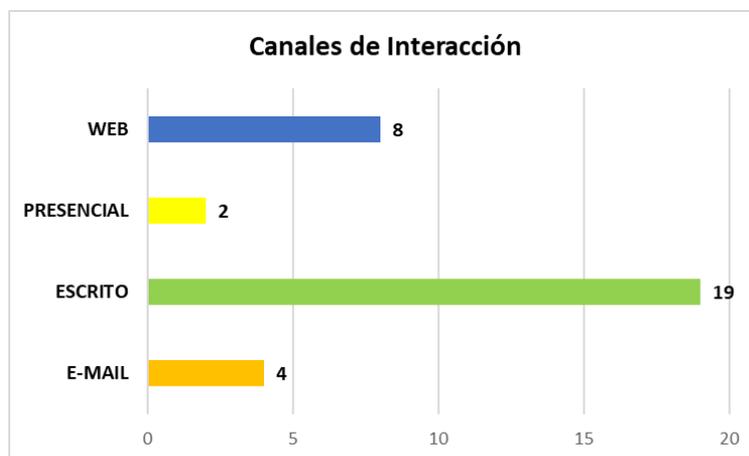
## 1. TOTAL DE PETICIONES MENSUALES RECIBIDAS POR ENTIDAD



### Análisis

Para el mes de Septiembre, el Sistema Distrital de Quejas y Soluciones – Bogotá Te Escucha, reportó un total de 33 peticiones de Ciudadanos a la Empresa Metro de Bogotá, lo que representa un incremento del 22% frente al número de peticiones recibidas en el mes inmediatamente anterior (Agosto).

## 2. CANALES DE INTERACCIÓN

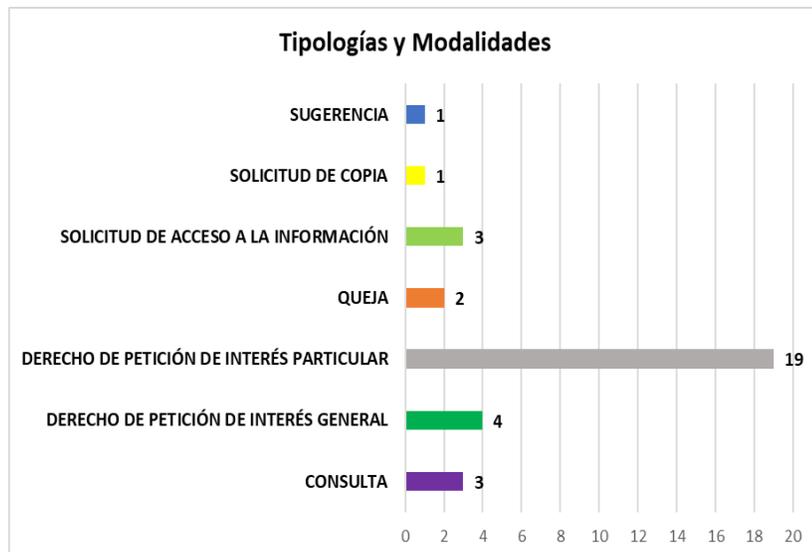


### Análisis

Durante el mes de medición, el canal por el cual se recibieron y gestionaron el mayor número de PQRS fue el canal Escrito es decir con radicación en la ventanilla única dispuesta por la Empresa Metro de Bogotá, esto con una frecuencia del 58%; seguido del canal Web con una frecuencia de uso del 24% aproximadamente.



### 3. TIPOLOGÍAS O MODALIDADES



#### Análisis

El tipo de solicitud más frecuente interpuesto por los ciudadanos fue el “*Derecho de petición de interés particular*” con una frecuencia del 58%; seguido a éste se localizaron las peticiones de “*Derecho de petición de interés general*” con una frecuencia del 12% y la modalidad de “*Solicitud de acceso a la información*” con una frecuencia del 9%. Como tema particular, en el mes de septiembre se interpusieron por parte de la ciudadanía todas las diferentes tipologías y modalidades presentes en la gestión de PQRS, lo que resalta una gran variedad de solicitudes.

### 4. SUBTEMAS MAS REITERADOS

Subtema	Total	%
(en blanco)	12	36%
ESTRUCTURACIÓN TÉCNICA	9	27%
AFECTACIÓN PREDIAL	7	21%
TRASLADO A ENTIDADES DISTRITALES	4	12%
<b>Total 4 Subtemas</b>	<b>32</b>	<b>97%</b>
Otros Subtemas	1	3%
<b>Total General</b>	<b>33</b>	<b>100%</b>

#### Análisis

En el mes de septiembre, tan solo 4 subtemas representan casi el total de solicitudes recibidas con un 97%. Sin embargo, se evidencia un alto porcentaje de casos (36% aproximadamente) en el que la ciudadanía no diligencia este campo al momento de radicar una petición en el sistema SDQS – Bogotá Te Escucha

	REPORTES O INFORMES	 ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ D.C. MOVILIDAD Metro de Bogotá S.A.
	<b>INFORME MENSUAL SEPTIEMBRE PQRS 2018</b>	
	CODIGO: GCC-IN-0002-2018 VERSION: 0	

## 5. TOTAL DE PETICIONES TRASLADADAS POR NO COMPETENCIA

Entidad	Total	%
(en blanco)	3	75%
SECRETARIA MOVILIDAD	1	25%
<b>Total traslados por no competencia</b>	<b>4</b>	<b>100%</b>

### Análisis

En el periodo informado, se trasladaron (por No Competencia) a entidades distritales un total de cuatro (4) solicitudes, lo que representa el 12% del total de solicitudes recibidas y radicadas en el SDQS; sin embargo, en tres (3) de estos casos no se pudo identificar la entidad a la que fue remitida. Cabe mencionar que los datos fueron tomados desde el ítem “Solucionado por Traslado”.

## 6. SUBTEMAS VEEDURIAS CIUDADANAS

### Análisis

Para este periodo NO se recibieron solicitudes de Veedurías Ciudadanas.

## 7. PETICIONES CERRADAS

### 7.1 DEL PERIODO ACTUAL

Dependencia	Total Requerimientos Recibidos del periodo actual	Total Requerimientos Cerrados periodo actual	%
Comunicaciones	33	23	70%

### Análisis

Al momento de finalización del mes de medición, se pudo evidenciar una gestión de cierre de las solicitudes recibidas del 70% frente a las peticiones registradas en el período (33), sin embargo, es importante señalar que al cierre de este informe el 100% de las solicitudes recibidas en el mes de septiembre fueron atendidas y cerradas.

### 7.2 DEL PERIODO ANTERIOR

Dependencia	Total Requerimientos Pendientes de Períodos Anteriores	Requerimientos Cerrados de Períodos Anteriores	%
Comunicaciones	14	14	100%

### Análisis

Se realizó una gestión de cierre del 100% de las peticiones pendientes recibidas al final del mes anterior (Agosto).

	REPORTES O INFORMES	 ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ D.C. MOVILIDAD Metro de Bogotá S.A.
	<b>INFORME MENSUAL SEPTIEMBRE PQRS 2018</b>	
	CODIGO: GCC-IN-0002-2018 VERSION: 0	

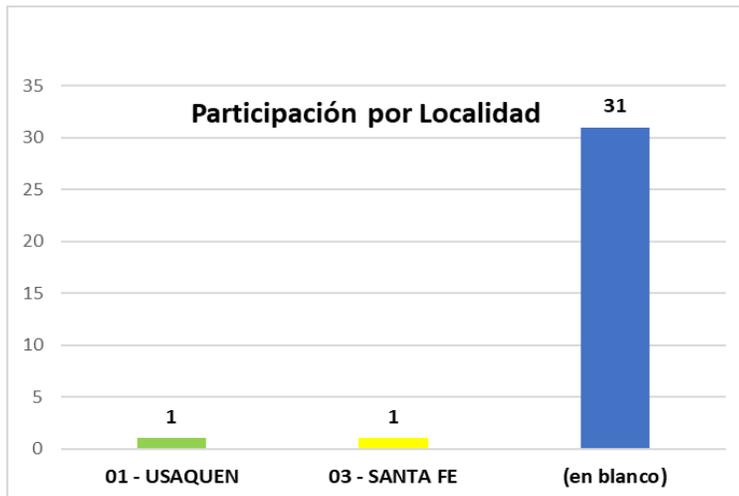
## 8. TIEMPO PROMEDIO DE RESPUESTA POR TIPOLOGÍA Y DEPENDENCIA

DEPENDENCIA	DERECHO DE PETICIÓN DE INTERÉS PARTICULAR	SOLICITUD DE INFORMACIÓN	DERECHO DE PETICIÓN DE INTERÉS GENERAL	CONSULTA
<b>Términos Legales</b>	<b>15</b>	<b>10</b>	<b>15</b>	<b>30</b>
Comunicaciones	8	6	7	3
<b>Diferencia de los términos Legales</b>	<b>7</b>	<b>4</b>	<b>8</b>	<b>27</b>

### Análisis

En términos generales la entidad cuenta con una gestión de respuesta oportuna para el cierre de peticiones con un cumplimiento del 100% de los tiempos estipulados por la Ley 1755, esto con base a la información de las tipologías de mayor frecuencia de las peticiones interpuestas por la ciudadanía.

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

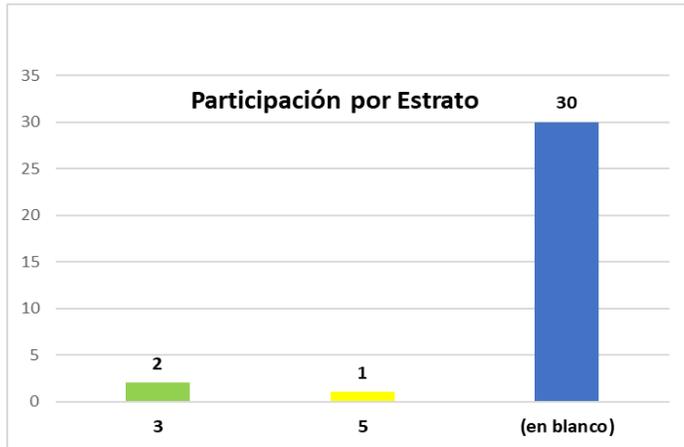


### Análisis

Se evidencia que casi en el total de los casos (cerca del 94%) de las solicitudes radicadas en el sistema SDQS – Bogotá Te Escucha, no se está ingresando el campo de información de la localidad, esto se presenta debido a que el sistema no determina este campo como obligatorio, sin embargo, se esperaría que con el diligenciamiento del campo de la dirección el sistema a través de la herramienta de georreferenciación determinará el campo de “localidad”, lo cual no está sucediendo.

## 10. PARTICIPACIÓN POR ESTRATO Y TIPO DE REQUIRENTE

### 10.1 PARTICIPACIÓN POR ESTRATO



#### Análisis

Por ser un campo de diligenciamiento no obligatorio, en el 91% de los casos no se ingresó dicha información en el sistema. Sin embargo, en los casos en los que la solicitud se realiza por escrito, se sugiere que esta información pueda ser determinada con el sistema de georreferenciación incluido en la nueva versión del sistema SDQS – Bogotá Te Escucha.

### 10.2 PARTICIPACIÓN POR TIPO DE PETICIONARIO



#### Análisis

Considerando el impacto social que tiene el proyecto de la PLMB y la gestión adelantada por la Empresa Metro de Bogotá S.A. con las comunidades afectadas por el Proyecto, los ciudadanos identificados como personas naturales cuentan con una participación mayoritaria del 94% del total de peticiones registradas en el sistema, lo cual evidencia un alto interés de la ciudadanía por conocer el Proyecto desde diferentes perspectivas y su impacto.

	REPORTES O INFORMES	 ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ D.C. MOVILIDAD Metro de Bogotá S.A.
	<b>INFORME MENSUAL SEPTIEMBRE PQRS 2018</b>	
	CODIGO: GCC-IN-0002-2018 VERSION: 0	

## 11. TIPO DE REQUIRIENTE

Nombre de Peticionario	N	%
Anónimo	0	0%
Identificado	33	100%
<b>TOTAL</b>	<b>33</b>	<b>100%</b>

### Análisis

Para el período de medición se observa una participación ciudadana debidamente identificada dentro del sistema en el 100% de los casos. Por la misma razón, en el período no se registraron solicitudes anónimas.

## 12. CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

- Durante el mes informado se recibieron en total 33 peticiones por parte de la ciudadanía, lo que representa un incremento del 22% frente al total de solicitudes radicadas en el sistema SDQS – Bogotá Te Escucha del mes anterior (agosto), ya que para dicho mes se radicaron un total de 27 solicitudes. Es importante mencionar que aparte del registro que nos genera el sistema, se tiene un control manual que permite dar soporte en aquellos casos en que la información no es reportada.
- Para el próximo período de medición (mes de octubre) queda pendiente el cierre de las peticiones que no se cerraron, 10 en total, sin embargo éstas se encontraban en términos y a la fecha de cierre de este ya fueron gestionadas y cerradas.

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

Preparó: Diego Andrés Pedraza, Gerencia de Comunicaciones y Ciudadanía

Revisó: Sandra Gracia, Gerencia de Comunicaciones y Ciudadanía