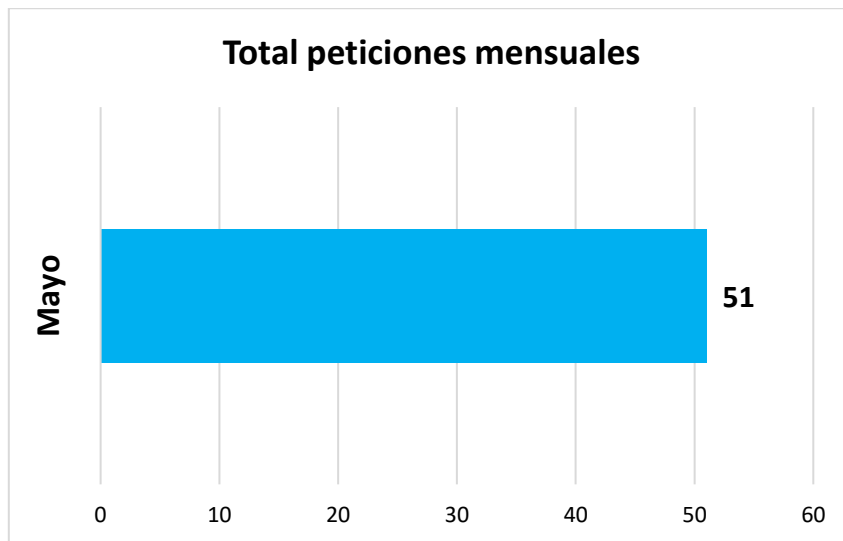


INFORME MENSUAL PQRS MAYO 2020 (EMPRESA METRO DE BOGOTÁ)

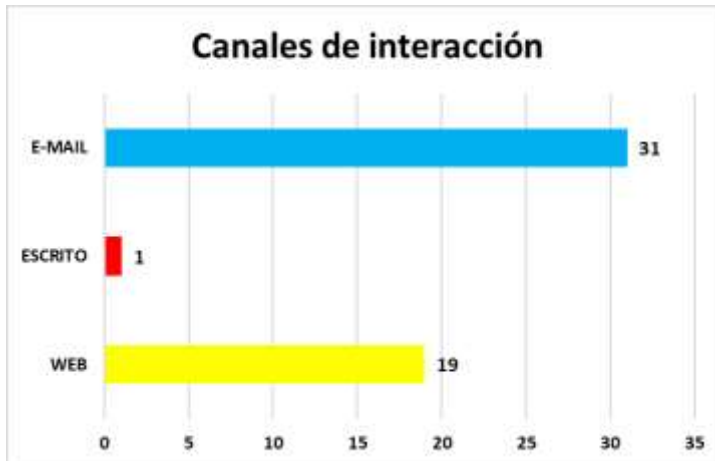
Con el fin de dar cumplimiento al artículo 3 del Decreto 371 de 2010, en lo que respecta al informe que se presenta mensualmente a la Veeduría Distrital y a la Secretaría General de la Alcaldía Mayor de Bogotá, se realiza el presente informe de acuerdo a los parámetros establecidos en la Circular 014 de 2020 emitida por la Secretaría General de la Alcaldía Mayor de Bogotá.

1. TOTAL DE PETICIONES MENSUALES RECIBIDAS POR LA ENTIDAD



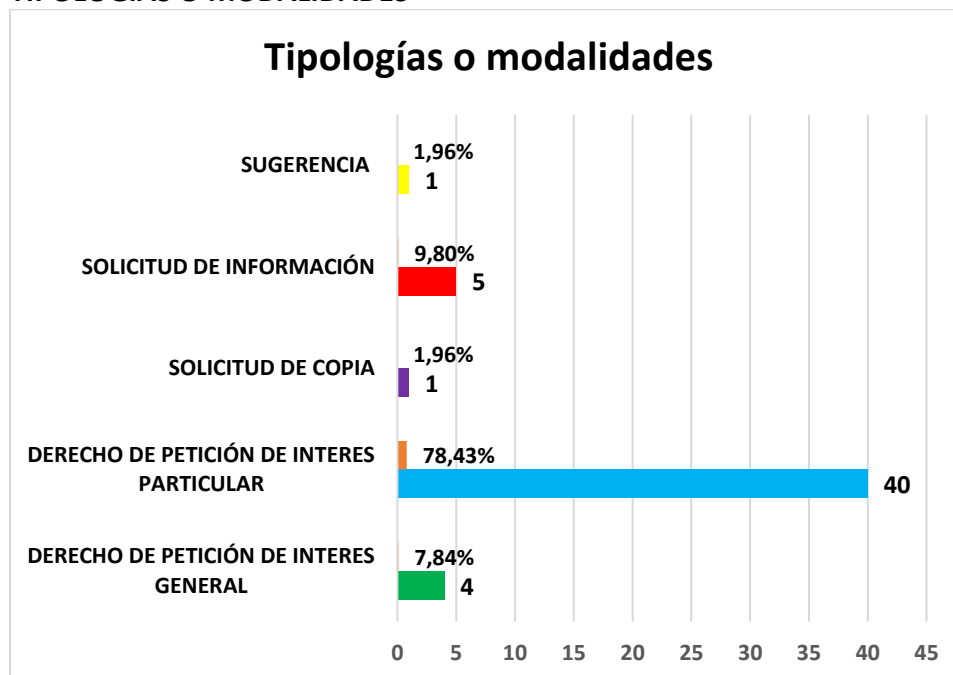
Análisis. En el mes de mayo, la empresa Metro de Bogotá registró en el Sistema Distrital de Quejas y Soluciones – Bogotá te escucha 32 peticiones recibidas mediante el canal e-mail y escrito; sin embargo, adicionalmente se recibieron a través del sistema 19 solicitudes, para un **total de 51 peticiones ciudadanas**, lo que representa un crecimiento del 19% con relación al número total de peticiones recibidas en el mes anterior (43). Es del caso precisar que el mayor número de solicitudes presentadas por la ciudadanía se encuentran relacionadas con el proceso de adquisición predial (corrección de avalúos comerciales, reconocimiento de indemnizaciones, entre otros), sin embargo, como resultado de la pandemia del COVID-19, las solicitudes de prórroga para la entrega de los inmuebles, ha tenido un aumento importante sobre la temática de las PQRS ciudadanas.

2. CANALES DE INTERACCIÓN



Análisis. Durante el mes de medición el mayor número de PQRs fue registrado a través del canal e-mail, con una frecuencia del 61% y el canal web con una frecuencia del 37%, es importante indicar que el canal e-mail continúa siendo el canal más frecuente utilizado por los ciudadanos teniendo en cuenta el aislamiento obligatorio declarado el Gobierno Nacional como consecuencia de la pandemia del Coronavirus COVID-19.

3. TIPOLOGÍAS O MODALIDADES



Análisis. 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 78,43%, seguido de la “solicitud de acceso a la información” con una frecuencia del 9,80%. Se precisa que para este mes se interpusieron en total 5 tipos de solicitudes por parte de los ciudadanos.

4. TIEMPO PROMEDIO DE RESPUESTA POR TIPOLOGÍA Y DEPENDENCIA

Dependencia	Derecho de petición de interés particular	Solicitud de información	Derecho de petición de interés general
Términos legales Decreto 491 de 2020	30	20	30
Comunicaciones	14	10	14
Diferencia de los términos legales	16	10	16

Análisis. De conformidad 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, en general la entidad cuenta con una gestión de respuesta oportuna para el cierre de peticiones de acuerdo con los tiempos estipulados.

5. TOTAL DE PETICIONES TRASLADADAS POR NO COMPETENCIA

Entidad	Total
Secretaría de Movilidad	1
Secretaría de Gobierno	1
Secretaría de Desarrollo Económico	1
Total traslados por no competencia	3

Análisis. La empresa Metro de Bogotá realizó a través del sistema Bogotá te escucha el traslado de tres (3) peticiones a distintas entidades del Distrito, por ser de su competencia.

6. CONCLUSIONES

- De acuerdo con lo anteriormente expuesto, se concluye que el mes de mayo tuvo crecimiento del **19%** con relación al número total de peticiones recibidas en el mes anterior, de igual manera se observó que el mayor número de solicitudes presentadas por la ciudadanía continúan estando encaminadas con el proceso de adquisición predial (corrección de avalúos comerciales, reconocimiento de indemnizaciones entre otros), así mismo, y como resultado de la pandemia del COVID-19, las solicitudes de prórroga para la entrega de inmuebles continua teniendo una frecuencia importante sobre la temática de las PQRS ciudadanas.

Gerencia de Comunicaciones y Ciudadanía Empresa Metro de Bogotá

Proyectado: Diana García, Contratista Gerencia de Comunicaciones y Ciudadanía
Revisado: Diego Pedraza, Profesional Gerencia de Comunicaciones y Ciudadanía