



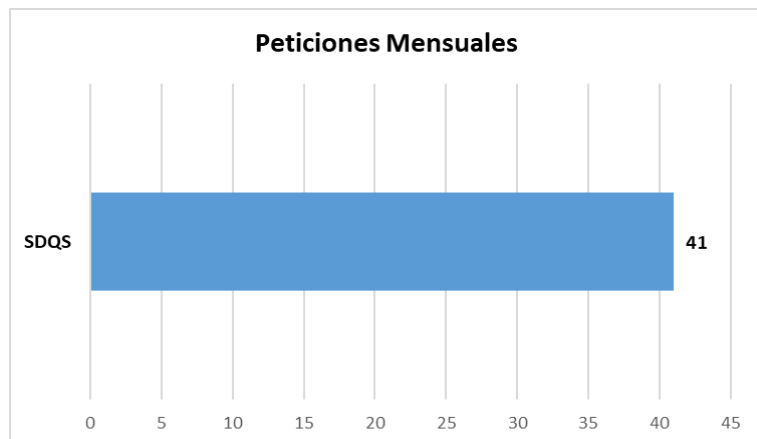
INFORME MENSUAL NOVIEMBRE PQRS 2018

CODIGO: GCC-IN-0002-2018

VERSION: 0

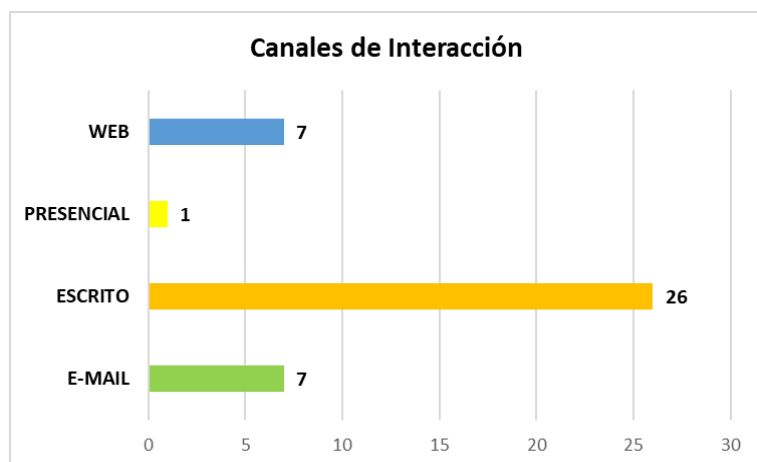
ALCALDÍA MAYOR
DE BOGOTÁ D.C.
MOVILIDAD
Metro de Bogotá S.A.

1. TOTAL DE PETICIONES MENSUALES RECIBIDAS POR ENTIDAD

**Análisis**

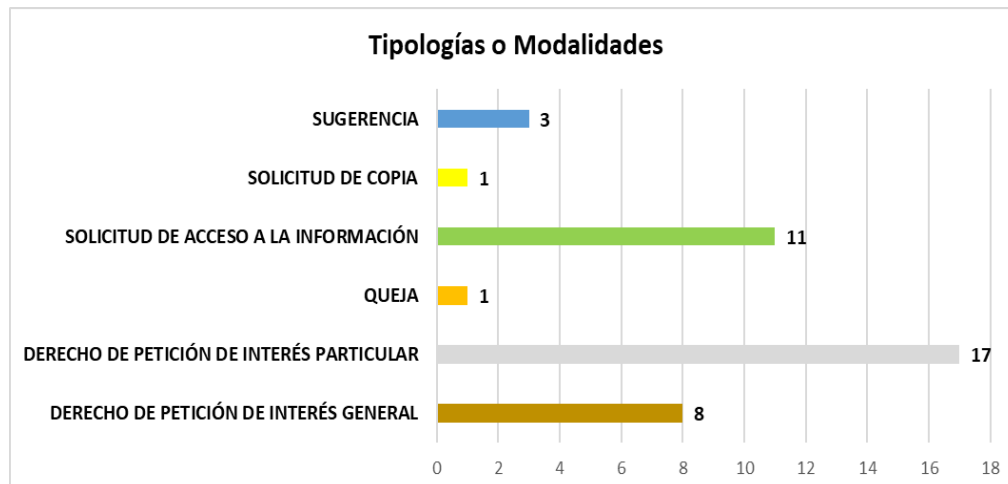
Para el mes de noviembre, se registraron en el Sistema Distrital de Quejas y Soluciones – Bogotá Te Escucha un total de 41 peticiones de ciudadanos a la Empresa Metro de Bogotá, lo que representa una mínima variación frente al número de peticiones (44) recibidas en el mes inmediatamente anterior (octubre), lo cual es normal considerando la gestión que se viene adelantando en campo por parte del equipo Social.

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 63%; seguido de los canales Web y E-mail ambos con una frecuencia de uso del 17%.

3. TIPOLOGÍAS O MODALIDADES



Análisis



Como en los meses anteriores el tipo de solicitud más frecuente interpuesto por los ciudadanos fue el “*Derecho de petición de interés particular*” con una frecuencia del 41%; seguido de éste se localizaron las peticiones de “*Solicitud de acceso a la información*” con una frecuencia del 27% y la modalidad de “*Derecho de petición de interés general*” con una frecuencia del 20%. Para este mes en total se interpusieron 6 tipos de solicitudes por parte de la ciudadanía, sumado a las anteriores “*Sugerencia*”, “*Solicitud de copia*” y la “*queja*”.

4. SUBTEMAS MAS REITERADOS

Subtema	Total	%
AFECTACIÓN PREDIAL	21	51%
ESTRUCTURACIÓN TÉCNICA	10	24%
ASUNTOS ADMINISTRATIVOS	4	10%
Total 3 Subtemas	35	85%
Otros Subtemas	6	15%
Total General	41	100%

Análisis

En el mes de noviembre, tan solo 3 subtemas representan casi el total de solicitudes recibidas con un 85%. De éstas las más frecuentes fueron las PQRS enfocadas a la “*Afectación Predial*” y de la “*Estructuración Técnica*” toda vez que hacen referencia al interés de la ciudadanía por conocer las generalidades del Proyecto de la Primera Línea del Metro de Bogotá – PLMB, así como el interés por entender el impacto del mismo.

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

5. TOTAL DE PETICIONES TRASLADADAS POR NO COMPETENCIA

Entidad	Total	%
DEFENSORIA DEL ESPACIO PUBLICO	1	100%
Total traslados por no competencia	1	100%

Análisis

En el periodo informado, se realizó el traslado por competencia de una (1) petición a entidades distritales (Defensoría del Espacio Público), lo que representa el 2,4% del total de solicitudes recibidas y radicadas en el Sistema Distrital de Quejas y Soluciones - Bogotá Te Escucha.

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	41	27	66%

Análisis

Al momento de finalización del mes de medición, se pudo evidenciar una gestión de cierre de las solicitudes recibidas del 66% frente al total de peticiones registradas en el período (41), sin embargo, es importante señalar que al cierre de este informe el 100% de las solicitudes recibidas en el mes de noviembre fueron atendidas y cerradas.

7.2 DEL PERIODO ANTERIOR

Dependencia	Total Requerimientos Pendientes de Periodos Anteriores	Requerimientos Cerrados de Periodos Anteriores	%
Comunicaciones	20	20	100%

Análisis

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

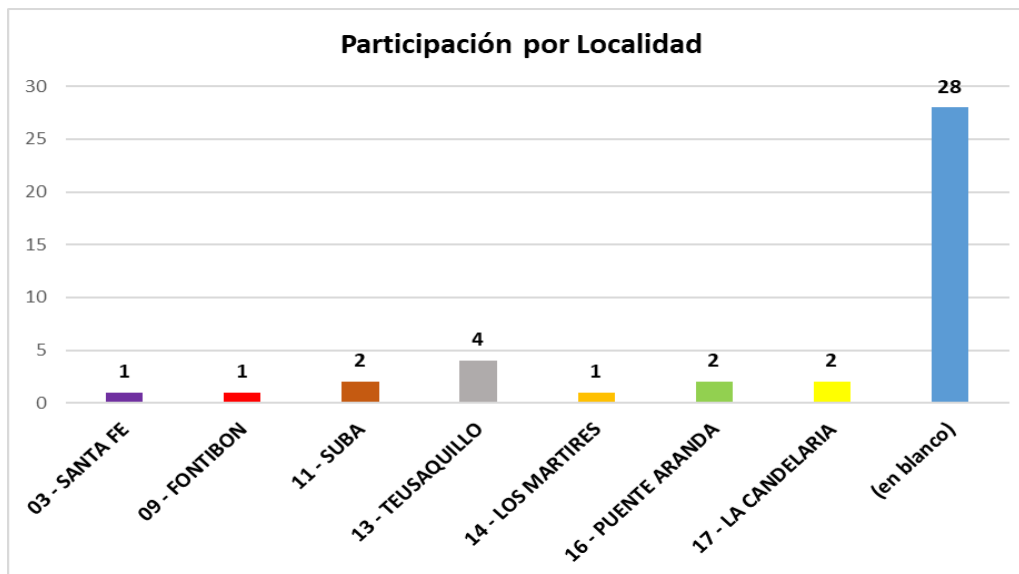
8. TIEMPO PROMEDIO DE RESPUESTA POR TIPOLOGÍA Y DEPENDENCIA

DEPENDENCIA	DERECHO DE PETICIÓN DE INTERÉS PARTICULAR	SOLICITUD DE INFORMACIÓN	DERECHO DE PETICIÓN DE INTERÉS GENERAL	QUEJA	SUGERENCIA
Términos Legales	15	10	15	15	15
Comunicaciones	12	8	11	12	10
Diferencia de los términos Legales	3	2	4	3	3

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

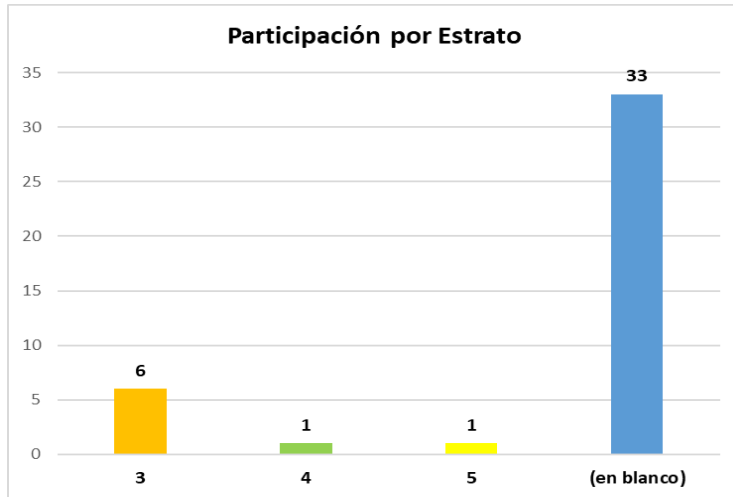


Análisis

Se evidencia que casi en el total de los casos (cerca del 68%) de las solicitudes radicadas en el sistema SDQS – Bogotá Te Escucha, no se ingresa 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. En el caso de las localidades registradas, la de mayor presencia en el mes de medición fue la localidad de Teusaquillo con un 10% de frecuencia.

10. PARTICIPACIÓN POR ESTRATO Y TIPO DE REQUIRENTE

10.1 PARTICIPACIÓN POR ESTRATO



Análisis



Por ser un campo de diligenciamiento no obligatorio, en el 80% de los casos no se ingresó dicha información en el sistema. De los casos en que la información fue suministrada, se evidencia que estuvo enfocada en el “estrato 3” con un 15% de frecuencia.

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 83% del total de peticiones interpuestas y registradas en el sistema, lo cual evidencia un alto interés de la ciudadanía por conocer el Proyecto.

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

11. TIPO DE REQUIRIENTE

Nombre de Peticionario	No.	%
Anónimo	4	10%
Identificado	37	90%
TOTAL	41	100%

Análisis

Para el período de medición se observa una participación ciudadana debidamente identificada dentro del sistema en el 90% de los casos. De igual manera se registra un leve incremento de las peticiones anónimas frente a los meses anteriores, ya que para el período de medición se registraron cuatro (4) solicitudes anónimas.

12. CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

- Durante el mes informado se recibieron en total 41 peticiones por parte de la ciudadanía, lo que representa una leve disminución del 7% frente al total de solicitudes radicadas en el sistema SDQS – Bogotá Te Escucha del mes anterior (octubre), ya que para dicho mes se radicaron un total de 44 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 diciembre) queda pendiente el cierre de las peticiones que no se cerraron, 14 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