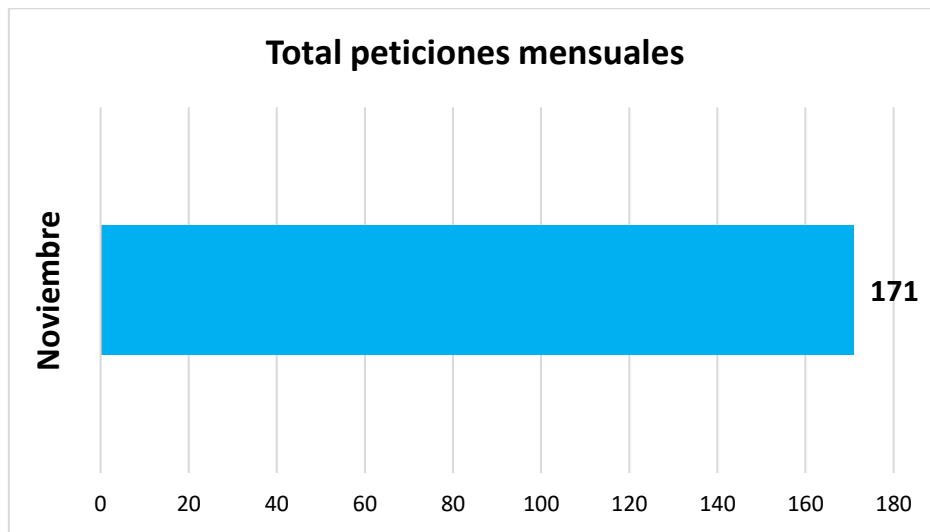


INFORME MENSUAL PQRSD NOVIEMBRE 2021 (EMPRESA METRO DE BOGOTÁ)

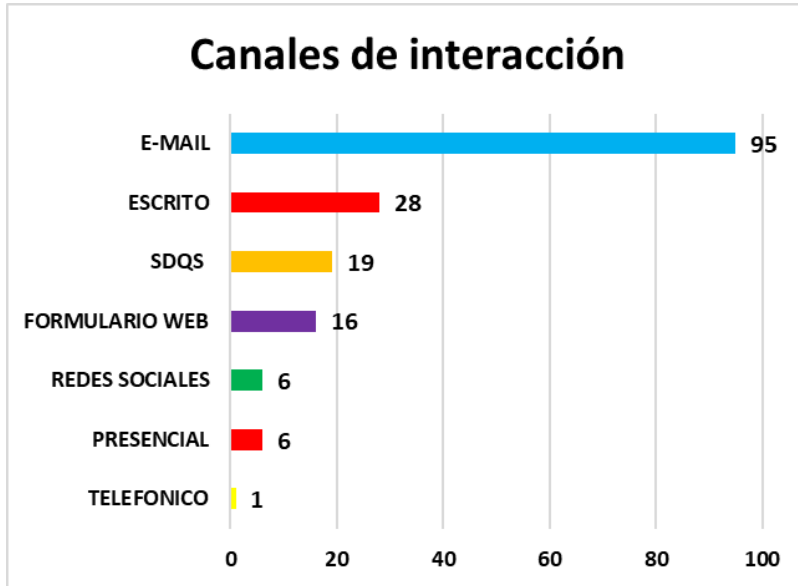
Con el fin de dar cumplimiento al artículo 3 del Decreto 371 de 2010, en lo que respecta al informe que se presenta mensualmente a la Veeduría Distrital y a la Secretaría General de la Alcaldía Mayor de Bogotá, la Gerencia de Comunicaciones y Ciudadanía presenta el informe de los requerimientos ciudadanos atendidos durante la vigencia desde el 01 al 30 de noviembre.

1. TOTAL DE PETICIONES MENSUALES RECIBIDAS POR LA ENTIDAD



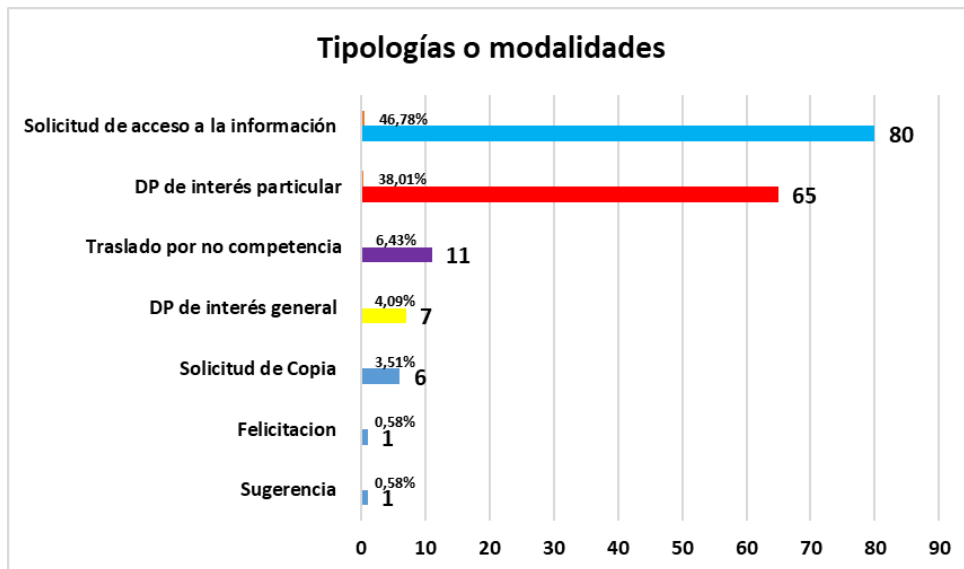
- **Análisis.** En el mes de noviembre, la empresa Metro de Bogotá registró en el Sistema Distrital de Quejas y Soluciones – Bogotá te escucha 152 peticiones recibidas mediante el canal e-mail, escrito, formulario web, telefónico, presencial y redes sociales; sin embargo, adicionalmente se recibieron a través del sistema 19 solicitudes, para un **total de 171 peticiones ciudadanas**, lo que representa una disminución del **-16,17%** con relación al número total de peticiones recibidas en el mes anterior (octubre). Es importante precisar que el mayor número de solicitudes recibidas durante este mes continúan estando relacionadas con el proceso de adquisición predial (Solicitud y estado del pago de compensaciones, beneficios o descuento en la compensación, reconocimiento y estado de indemnizaciones, daño emergente, lucro cesante, entre otros), así mismo, generalidades, diseños, estudios, inicio de obra y especificaciones técnicas de la PLMB - Primera Línea del Metro de Bogotá.

2. CANALES DE INTERACCIÓN



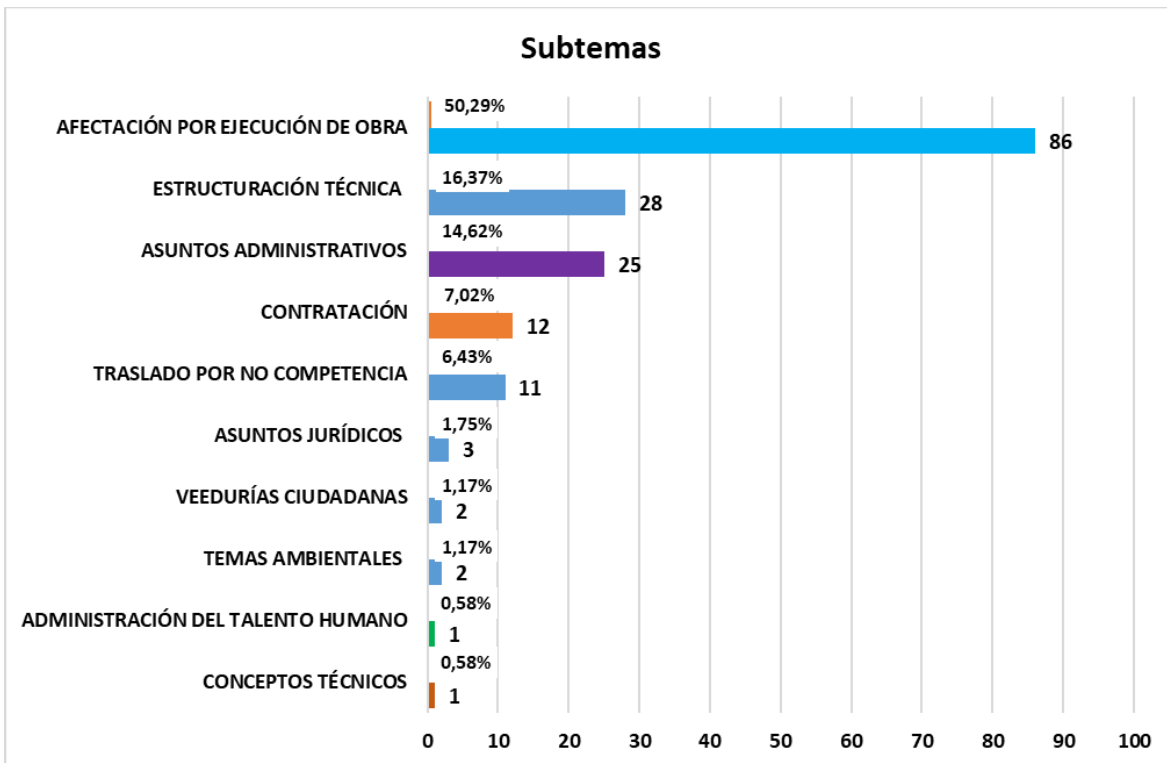
Análisis. Para el mes de noviembre, el mayor número de PQRs fue registrado a través del canal e-mail con una frecuencia del 56%, seguido el canal escrito con una frecuencia del 16%, el canal SDQS 11% y formulario web 9%. Es del caso indicar que el canal **e-mail** continúa siendo el más frecuente usado por los ciudadanos para interponer sus peticiones.

3. TIPOLOGÍAS O MODALIDADES



Análisis. Para el mes en medición, se observó que el tipo de solicitud más frecuente interpuesto por los ciudadanos fue el “Solicitud de acceso a la información” con una frecuencia del 46,78%, seguido de la “derecho de petición de interés particular” con una frecuencia del 38,24%. En total para este mes se interpusieron 7 tipos de solicitudes por parte de la ciudadanía.

4. SUBTEMAS MAS REITERADOS



Análisis. Para este mes, se evidenció que 3 subtemas representaron el 81,28% de las solicitudes recibidas, estas peticiones estuvieron orientadas a la “afectación por ejecución de obra” con una frecuencia del 50,29%, seguido de “estructuración técnica” con un 16,37% y “Asuntos administrativos” con 14,62%.

Espacio deliberadamente en blanco

5. TIEMPO PROMEDIO DE RESPUESTA POR TIPOLOGÍA Y DEPENDENCIA

Términos de ley	Dependencia	Derecho de petición de interés particular	Derecho de petición de interés general	Solicitud de copia	Solicitud de información	Sugerencia
Términos legales Decreto 491 de 2020	Comunicaciones	30	30	30	20	30
Diferencia de los términos legales		24	19	11	16	22
Diferencia de respuesta en términos de ley		6	11	19	4	8

Análisis. De acuerdo 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, se indica que en general la entidad cuenta con una gestión de respuesta oportuna para el cierre de peticiones de acuerdo con los tiempos estipulados, tal y como se puede observar en el cuadro anterior.

6. TOTAL DE PETICIONES TRASLADADAS POR NO COMPETENCIA

Entidad	Total
IDU	2
Empresa de Acueducto y Alcantarillado de Bogotá - EAAB	4
Instituto para la Economía Social – IPES	1
Unidad De Mantenimiento Vial – UMV	1
Secretaria Distrital de Movilidad	1
TransMilenio y Secretaria Distrital de Movilidad	1
Consortio supervisor PLMB	1
Total traslados por no competencia	11

Análisis. La empresa Metro de Bogotá realizó para el mes de noviembre el traslado de once (11) peticiones a siete entidades, esto por tratarse de temas de la competencia de estas.

7. CONCLUSIÓN:

- De acuerdo a lo señalado anteriormente, se concluye que las solicitudes recibidas en el mes de noviembre tuvieron una disminución del **-16,17%** con relación al número total de peticiones recibidas en el mes anterior (octubre). Es importante precisar que el mayor número de solicitudes recibidas durante este mes continúan estando relacionadas con el proceso de adquisición predial (Solicitud y estado del pago de compensaciones, beneficios o descuento en la compensación, reconocimiento y estado de indemnizaciones, daño emergente, lucro cesante, entre otros), así mismo, generalidades, diseños, estudios, inicio de obra y especificaciones técnicas de la PLMB - Primera Línea del Metro de Bogotá.
- Finalmente, se indica que en general la entidad cuenta con una gestión de respuesta oportuna para el cierre de peticiones de acuerdo con los tiempos estipulados, tal y como se puede observar en el cuadro anterior.

Gerencia de Comunicaciones, Ciudadanía y Cultura Metro Empresa Metro de Bogotá

Proyectó: Yeiner García, Profesional Gerencia de Comunicaciones, Ciudadanía y Cultura Metro
Revisó: Diana García, Profesional Gerencia de Comunicaciones, Ciudadanía y Cultura Metro