

Informe estadístico del comportamiento de las PQRSD

Febrero 2023

Contenido

1. TOTAL PETICIONES MENSUALES INGRESADAS POR LA EMPRESA METRO DE BOGOTÁ	2
3. TIPOLOGÍAS O MODALIDADES	4
4. TOTAL TRASLADADAS POR NO COMPETENCIA	5
5. PETICIONES CERRADAS CON RESPUESTA DEFINITIVA EN EL PERIODO	6
6. SUBTEMAS REITERADOS Y / O BARRERAS DE ACCESO	6
7. SUBTEMAS VEEDURÍAS CIUDADANAS.....	7
8. TIEMPO PROMEDIO DE RESPUESTA POR TIPOLOGÍA Y DEPENDENCIAS (DÍAS DE GESTIÓN).....	8
9. PARTICIPACIÓN POR LOCALIDAD DE LOS REQUERIMIENTOS REGISTRADOS DURANTE EL PERIODO...9	
11. PARTICIPACIÓN POR TIPO DE REQUIRENTE	11
12. CALIDAD DEL REQUIRENTE.....	11
13. RECIBIDAS POR TRASLADO	12
14. PENDIENTES.....	12
CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES	12

Empresa Metro de Bogotá

Gerencia de Comunicaciones, Ciudadanía y Cultura

Informe estadístico del comportamiento de las PQRSD

Febrero de 2023

La Gerencia de Comunicaciones, Ciudadanía y Cultura (GCC) tiene dentro de sus funciones formular, dirigir y verificar la implementación de las políticas, planes y programas de servicio al ciudadano en concordancia con las políticas distritales.

La gestión realizada se enmarca en el Decreto 371 de 2010: *“Por el cual se establecen lineamientos para preservar y fortalecer la transparencia y para la prevención de la corrupción en la Entidades y Órganos del Distrito Capital”*, y en el Acuerdo 630 de 2015, en el que se establecen los protocolos para el ejercicio del Derecho de Petición.

Por lo anterior, a continuación, se presenta la gestión y resultados del trámite de las peticiones, quejas, reclamos, sugerencias, solicitudes de información, solicitudes de copia, felicitaciones y denuncias por presuntos hechos de corrupción formuladas por la ciudadanía a la Empresa Metro de Bogotá (EMB) durante el mes de febrero de 2023.

Este documento se realiza con base en los criterios establecidos en la Guía para la elaboración del informe de gestión de peticiones ciudadanas de la Secretaría General de la Alcaldía Mayor Bogotá.

1. TOTAL, PETICIONES MENSUALES INGRESADAS POR LA EMPRESA METRO DE BOGOTÁ

En este acápite se discrimina el total de peticiones registradas por la Entidad, de acuerdo con los canales de atención dispuestos para la atención a la ciudadanía.

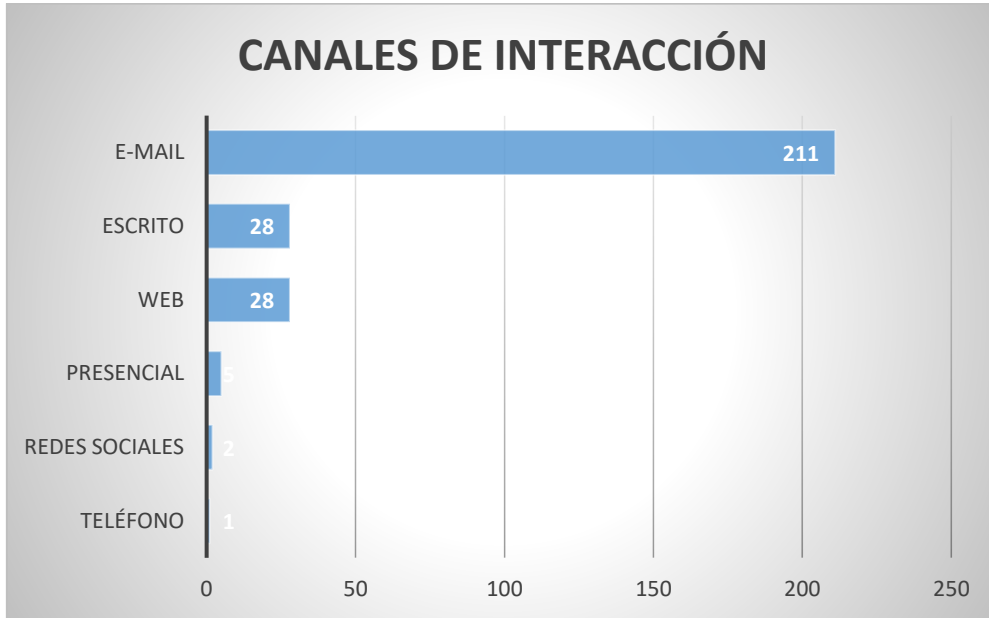
Durante el período reportado se tramitaron un total de 275 requerimientos, los cuales fueron gestionados a través del Sistema Distrital para la Gestión de Peticiones Ciudadanas “Bogotá te escucha”.

Finalmente, conforme los lineamientos de la Veeduría Distrital, para esta estadística se toman los requerimientos registrados por la Empresa Metro de Bogotá, ya que las PQRSD recibidas por parte de otras entidades son reportadas por estas.

2. CANALES DE INTERACCIÓN

En todos los canales de interacción para el mes de febrero se registraron 275 peticiones, que comparadas las 149 recibidas en el mes anterior presentaron un incremento del 84.6 %.

Gráfica No.1 Canales de interacción.



Fuente: Sistema Distrital Bogotá te escucha.

En el canal e-mail, con un total de 211 peticiones, se evidenció un aumento del 49,7 % con respecto al mes de enero, en el cual se tramitaron 106 solicitudes.

Para este mes en el canal web, con un total de 28 peticiones, el aumento fue del 21,43 % con respecto al mes pasado, en el que se registraron 22 solicitudes.

En cuanto al canal escrito, con un total de 28 peticiones, se presentó una disminución del 46,43 %, ya que para el mes anterior llegaron 15 solicitudes.

El canal presencial, con un total de cinco (5) peticiones, mostró un aumento del 20,00 % con respecto al mes de enero, en el cual se tramitaron cuatro (4) solicitudes.

Para el canal de redes sociales, con un total de dos (2) peticiones, mostró una disminución del 50 % con respecto al mes de enero, en el cual se tramitaron cuatro (4) solicitudes.

En el canal telefónico para el mes de febrero se presentó una (1) llamada, que corresponde a la misma cantidad que el mes anteriormente analizado.

En el buzón físico no se recibieron solicitudes durante este mes.

Nota: En este numeral no se presentan las PQRSD recibidas por traslado de otras entidades, pues estas ingresaron por los canales propios administrados por dichas carteras.

3. TIPOLOGÍAS O MODALIDADES

La tipología más frecuente corresponde al derecho de petición de interés particular, con un total de 211 solicitudes. Con respecto al mes pasado se presentó un aumento del 46,45 %, en el que se registraron 113 casos.

En segundo lugar, se encuentra la solicitud de derecho de petición de interés general, que en febrero registró un total de 27 casos, que comparados con diciembre presentaron un aumento del 81,48 %, debido a que en ese mes se recibieron cinco (5) solicitudes.

En tercer lugar, se encuentra la solicitud de acceso a la información, que en febrero registró un total de 25 casos que comparados con diciembre presentaron una disminución del 12 %, debido a que en ese mes se recibieron 28 solicitudes.

Se presentaron cuatro (4) solicitudes de copia durante el periodo analizado con un aumento del 50% con respecto al mes anterior, donde el total fueron dos (2).

En febrero de 2022 se presentaron dos (2) reclamos, con un aumento del 50 % toda vez que en el mes anterior solo se registró uno (1).

En febrero se presentaron cuatro (4) quejas, una (1) sugerencia y una (1) consulta y ninguna felicitación durante el periodo analizado. Durante el mes anterior tampoco no se registró ninguna.

Tabla No.1 Requerimientos por tipo

Tipo de requerimiento	Cantidad	Porcentaje
DERECHO DE PETICIÓN DE INTERÉS PARTICULAR	211	76,7 %
DERECHO DE PETICIÓN DE INTERÉS GENERAL	27	9,8 %
SOLICITUD DE ACCESO A LA INFORMACIÓN	25	9,1 %
SOLICITUD DE COPIA	4	1,5 %
QUEJA	4	1,5 %
RECLAMO	2	0,7 %
CONSULTA	1	0,4 %

SUGERENCIA	1	0,4 %
Total general	275	100,0 %

Fuente: Sistema Distrital Bogotá te escucha.

Es pertinente aclarar que los tipos de petición presentados corresponden a las PQRSD recibidas por la Entidad. Sin embargo, se evidencian tipologías en el numeral 8 (Tiempo promedio de respuesta por tipología y dependencia) que hacen parte de las respuestas definitivas dadas a las peticiones, incluso las recibidas en el mes anterior, por lo cual no se deben comparar teniendo en cuenta el periodo y el tipo de ingreso.

En este numeral no se presentan los casos recibidos por traslados de otras entidades. La gestión realizada con estas peticiones se reflejará en el ítem traslados o respuestas.

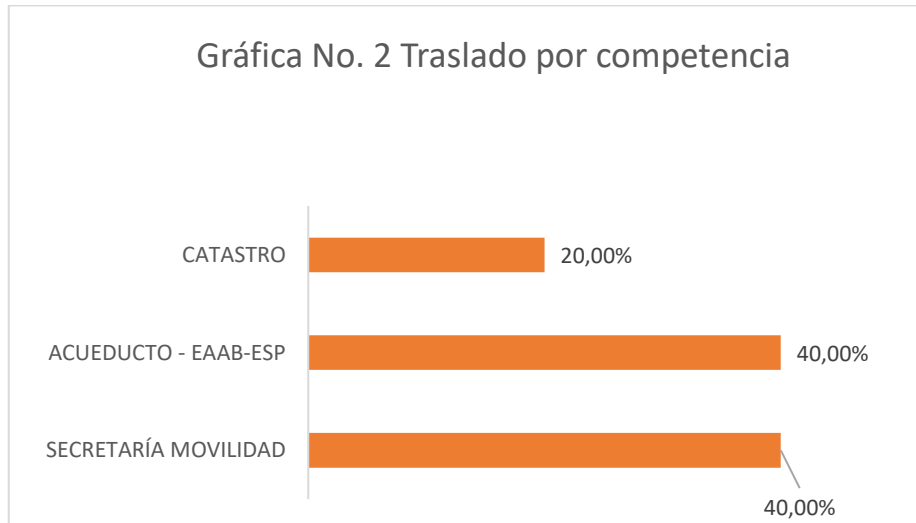
4. TOTAL, TRASLADADAS POR NO COMPETENCIA

Para el periodo reportado se presentaron 5 (cinco) traslados a otras entidades discriminados así:

- a) Secretaría de Movilidad, cuatro (4) requerimientos.
- b) Acueducto, cuatro (4) requerimientos.
- c) Catastro Distrital, un (1) requerimiento

Es importante mencionar que no coincidirán las cifras con el momento de registro, puesto que en esta sección sí se incluyen peticiones recibidas por traslado, así como solicitudes de periodos anteriores.

Gráfica No.2 Traslado por competencia



Fuente: Sistema Distrital Bogotá te escucha.

5. PETICIONES CERRADAS CON RESPUESTA DEFINITIVA EN EL PERIODO

En esta sección se presenta el total de respuestas definitivas de la Entidad, discriminadas por su periodo de ingreso:

Tabla No. 2 Requerimientos cerrados con respuesta definitiva

Peticiones con respuesta definitiva	Periodo actual	Periodo anterior	Total general
Consortio Metro Línea 1	15	10	25
Atención al ciudadano 4	4	2	6
Comunicación Externa	1	1	2
Atención al ciudadano 1	1	0	1
Total general	21	13	34

Fuente: Sistema Distrital Bogotá Te Escucha.

En el periodo actual se cerraron 34 requerimientos, y en el periodo anterior, es decir en enero, 62, para un total de 96 casos. La dependencia que gestionó el mayor número de requerimientos fue la Subgerencia de Gestión Predial con un total de 20 nuevos requerimientos cerrados con respuesta definitiva, seguida del Consorcio Metro Línea 1 y la Gerencia Ejecutiva, que mantienen la misma secuencia de los meses anteriores.

6. SUBTEMAS REITERADOS Y / O BARRERAS DE ACCESO

En este tema se presentaron un total de 181 solicitudes. En el siguiente cuadro se evidencian los subtemas más recurrentes relacionados con las solicitudes de la ciudadanía a la Entidad:

Tabla No. 3 Requerimientos por subtema

SUBTEMA	Cantidad
ESTRUCTURACIÓN TÉCNICA	123
CONTRATACIÓN	14
ASUNTOS ADMINISTRATIVOS	12
AFECTACIÓN POR EJECUCIÓN DE OBRA	11

ASUNTOS JURÍDICOS	7
ADMINISTRACIÓN DEL TALENTO HUMANO	6
ESTRUCTURACIÓN FINANCIERA	3
TEMAS AMBIENTALES	2
GESTIÓN SOCIAL Y COMUNIDADES	2
CONCEPTOS TÉCNICOS	1
Total general	181

Fuente: Sistema Distrital Bogotá te escucha.

El subtema más reiterado es estructuración técnica, con un total 123 solicitudes, seguido por contratación con 14, y asuntos administrativos con 12 y afectación por ejecución de obra con 11 solicitudes.

7. SUBTEMAS VEEDURÍAS CIUDADANAS

Las Veedurías Ciudadanas tienen como objeto vigilar la gestión pública según lo establecido en la Constitución Política de Colombia, en su artículo 270; al igual que en la Ley 134 de 1994 artículo 100 y la Ley 850 de 2003, en sus artículos 1, 3 y 4; en los cuales se señala expresamente: “Las veedurías ciudadanas deben vigilar los recursos públicos; esto es, prestar especial atención a la forma como estos se asignan, se presupuestan, se aprueban y se distribuyen de acuerdo con lo establecido en la Ley Orgánica del Presupuesto, el sistema general de participaciones y en otras disposiciones legales específicas sobre uso de bienes y recursos, así como en lo previsto en los planes aprobados”.

Para el mes de febrero no se resolvieron veedurías ciudadanas.

(espacio en blanco)

Tabla No. 4 Requerimientos por subtema

Estado petición final	Solucionado - Por respuesta definitiva
Subtema	(en blanco)
Etiquetas de fila	
Total general	

Fuente: Sistema Distrital Bogotá te escucha.

8. TIEMPO PROMEDIO DE RESPUESTA POR TIPOLOGÍA Y DEPENDENCIAS (DÍAS DE GESTIÓN)

En esta sección se presenta el tiempo promedio de respuestas definitivas de la Entidad, discriminadas por la dependencia que emitió la respuesta, por cada de una de las solicitudes recibidas.

La información presentada en los totales de la tabla dinámica corresponde a promedios según el número de peticiones que se atienden por cada dependencia.

Tabla No. 5 Promedio días de respuesta

Tiempo promedio de respuesta	Queja	Derecho de interés general	Derecho de petición de interés particular	Solicitud de copia	Consulta	Solicitud de acceso a la información	Total general
ATENCIÓN AL CIUDADANO 1	0	0	13	0	0	0	13
COMUNICACIÓN EXTERNA	0	0	6	0	0	15	11
CONSORCIO METRO LÍNEA 1	15	14	15	0	0	8	10
GERENCIA ADMINISTRATIVA Y DE ABASTECIMIENTO	0	10	4	0	0	0	4
GERENCIA DE DESARROLLO URBANO INMOBILIARIO E INGRESOS NO TARIFARIOS	0	15	0	0	0	0	15
GERENCIA DE INGENIERIA Y PLANEACIÓN DE PROYECTOS FÉRREOS	0	15	12	0	0	0	12

GERENCIA EJECUTIVA PLMB	0	12	12	0	0	9	12
GERENCIA FINANCIERA	0	0	15	0	0	10	14
ATENCIÓN AL CIUDADANO 4	0	15	9	9	9	0	10
GERENCIA JURIDICA	0	0	13	10	0	9	11
Total general	15	13	11	10	9	8	11

Fuente: Sistema Distrital Bogotá te escucha.

Tenemos un promedio de 11 días en la gestión de las peticiones, tal y como se evidencia en la tabla No. 5, demostrando un cumplimiento en las respuestas conforme a lo dispuesto en la Ley 1755 de 2015. Esto como consecuencia de las alertas tempranas enviadas de manera diaria y semanal a las diferentes dependencias de la Entidad.

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

En esta sección se discrimina el total de peticiones registradas por la Entidad, según la localidad donde se originaron los hechos de la solicitud.

No se presenta lo recibido por traslado de otras entidades, pues dichas peticiones serán caracterizadas desde la entidad que las registró.

Tabla No. 6 Participación por localidad

LOCALIDAD	Cantidad
(en blanco)	241
12 - BARRIOS UNIDOS	24
14 - LOS MÁRTIRES	5
08 - KENNEDY	4
02 - CHAPINERO	2
01 - USAQUÉN	2
15 - ANTONIO NARINO	1
10 - ENGATIVÁ	1
07 - BOSA	1
16 - PUENTE ARANDA	1
18 - RAFAEL URIBE URIBE	1
13 - TEUSAQUILLO	1

Fuente: Sistema Distrital Bogotá te escucha.

De los requerimientos reportados por la ciudadanía, es decir 284 solicitudes, el 84,86 % no reporta la localidad de los hechos.

10. PARTICIPACIÓN POR ESTRATO

En esta sección se discrimina el total de peticiones registradas por la Entidad según el estrato del peticionario. Para este periodo se registraron 146 solicitudes.

El 84 % de los requerimientos no mencionan el estrato donde fueron reportados los hechos o solicitudes correspondientes.

Tabla No. 6 estrato del requirente

Estrato	Cantidad
No indicaron estrato	259
3	13
4	5
2	3
5	3
6	1
Total general	284

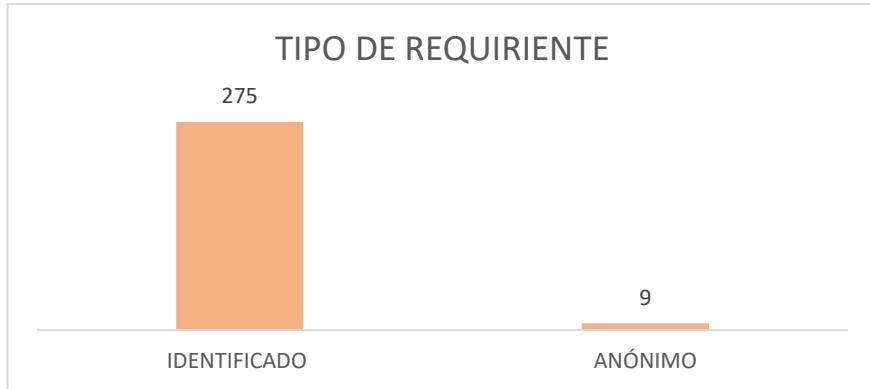
Fuente: Sistema Distrital Bogotá te escucha.

(espacio en blanco)

11. PARTICIPACIÓN POR TIPO DE REQUIRIENTE

En esta sección se informa tipo del requirente de las peticiones registradas a través de Bogotá te escucha.

Gráfica No. 3 tipo de requirente



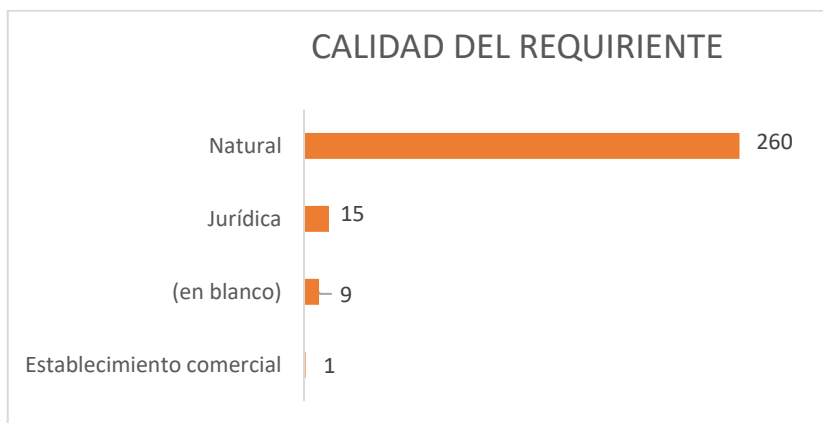
Fuente: Aplicativo SDQS Bogotá te escucha.

En la participación por tipo de requirente para el mes trabajado se puede observar que 275 ciudadanos pertenecen a personas identificadas y nueve (9) a anónimos.

12. CALIDAD DEL REQUIRIENTE

En esta sección se discrimina el total de peticiones registradas por la entidad, según la localidad del requirente.

Gráfica No. 4 calidad del requirente



La calidad del requirente continúa siendo la persona natural, con un mayor registro de 260 personas, que corresponde al 91.55 %; seguido por las personas jurídicas 14, que corresponden al 4.93 %, en blanco nueve (6), que corresponden al 3.17 % y un (1) establecimiento de comercio, que corresponde al 0.35%.

13. RECIBIDAS POR TRASLADO

Durante el periodo reportado se recibieron por traslado de otras entidades 25 requerimientos, los cuales se direccionaron a quien correspondía.

14. PENDIENTES

A la fecha de descarga de la base (01 de marzo de 2023) se evidencia que la Entidad tenía 138 peticiones pendientes, que fueron asignadas a las dependencias según su asunto para tramitar la respuesta definitiva en términos de Ley.

CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

1. Para el mes de febrero de 2023 se evidenció un aumento significativo en las peticiones ciudadanas con respecto al mes anterior, con 126 peticiones ciudadanas; esto puede evidenciar que la ciudadanía está atenta a todos los sucesos que se han presentado con la construcción del Metro.
2. Se logró identificar que una gran mayoría de ciudadanos no identifican el estrato socioeconómico y la localidad donde residen. Se presume que esta situación se presenta por desconocimiento de dicha información, y/o por su movimiento reubicación constante en la ciudad.
3. Teniendo en cuenta lo descrito anteriormente, se concluye que para el mes de febrero las peticiones ciudadanas continúan estando relacionadas con las diferentes temáticas sobre el proceso de adquisición predial, así como inquietudes generales sobre la construcción de la Primera Línea del Metro de Bogotá (PLMB) con sus condiciones, características, ejecución, infraestructura, e inquietudes a los relacionado a su construcción.

4. Es de aclarar que en este informe se presenta el total de peticiones registradas por la Entidad en el Sistema de Gestiones de Peticiones “Bogotá te escucha” en el periodo del mes de febrero de 2023. Sin embargo, es importante mencionar que estas cifras pueden variar en el transcurso de la línea de tiempo del reporte de peticiones que maneja internamente la EMB.
5. Se realiza la emisión de alertas semanales de vencimiento de PQRSD para cada una de las áreas o dependencias de la Empresa Metro Bogotá, para evitar el retraso en las respuestas ciudadanas mejorando constantemente los tiempos de respuesta y dando cumplimiento a los términos establecidos por la ley.
6. Se continua la comunicación constante por diferentes medios de comunicación con cada uno de los enlaces, para garantizar el cierre oportuno de las peticiones y resolver las inquietudes de preguntas sobre el manejo del Sistema de gestión de peticiones ciudadanas Bogotá te escucha.
7. La empresa Metro de Bogotá ha participado en las dos (2) capacitaciones programadas en el Plan de Capacitación Anual del manejo funcional y administrativo del Sistema de gestión de peticiones “Bogotá te escucha”; así mismo se participó en la socialización de las novedades y mejoramiento que tiene el sistema.

XIOMARA TORRADO BONILLA
Gerente de Comunicaciones, Ciudadanía y Cultura
Empresa Metro de Bogotá

Proyectó: Adriana Correa, Profesional GC.