

INFORME ESTADÍSTICO DEL COMPORTAMIENTO DE LAS PQRS
SEPTIEMBRE 2022

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	7
7. SUBTEMAS VEEDURÍAS CIUDADANAS.....	8
8. TIEMPO PROMEDIO DE RESPUESTA POR TIPOLOGÍA Y DEPENDENCIAS (DÍAS DE GESTIÓN).....	8
9. PARTICIPACIÓN POR LOCALIDAD DE LOS REQUERIMIENTOS REGISTRADOS DURANTE EL PERIODO..	10
11. PARTICIPACIÓN POR TIPO DE REQUIRENTE	11
12. CALIDAD DEL REQUIRENTE.....	12
13. RECIBIDAS POR TRASLADO	12
14. PENDIENTES.....	12
CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES	13

EMPRESA METRO DE BOGOTÁ
GERENCIA DE COMUNICACIONES, CIUDADANÍA Y CULTURA
INFORME ESTADÍSTICO DEL COMPORTAMIENTO DE LAS PQRSD
SEPTIEMBRE DE 2022

La Gerencia de Comunicaciones, Ciudadanía y Cultura 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 en la Empresa Metro de Bogotá durante septiembre de 2022.

La elaboración de 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 ciudadanía.

Durante el periodo reportado se tramitaron un total de **219** requerimientos, los cuales fueron gestionados a través del Sistema Distrital para la Gestión de Peticiones Ciudadanas “Bogotá te escucha”.

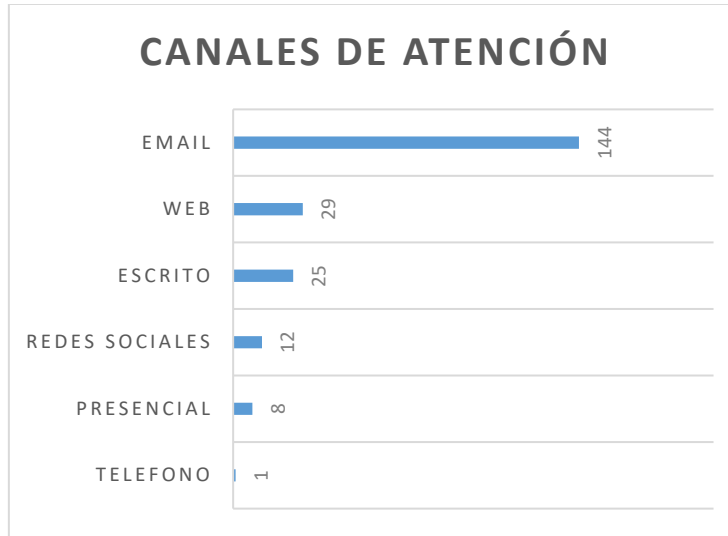
Finalmente, conforme a los lineamientos de la Veeduría Distrital, para esta estadística se toman los requerimientos registrados por la Empresa Metro de Bogotá, ya que las PQRSD recibidas por parte de otras entidades son reportadas por estas.

2. CANALES DE INTERACCIÓN

El total de peticiones para septiembre, en nuestros canales de interacción, fue de 219.

Para este mes, el canal con mayor interacción continúa siendo el e-mail con **144** requerimientos; sin embargo, se identifica una disminución del 33 % respecto al mes anterior, cuando se reportaron **321** peticiones.

Gráfica No.1 canales de interacción



Fuente: Sistema Distrital Bogotá Te Escucha

En el canal web muestra una disminución del 19 % respecto a agosto, cuando se tramitaron 29 peticiones por este medio.

En cuanto al canal escrito, también presenta una disminución de 27 %, ya que para el mes anterior se realizaron de manera presencial 24 solicitudes.

Para este periodo el canal presencial presentó una disminución del 67 %, y su total fue de ocho (8). En el mes anterior fueron 24.

En cuanto al canal telefónico se recibió una llamada. Así, se evidencia una disminución del 89 %, toda vez que para el mes anterior se recibieron nueve (9) comunicaciones.

Para los canales bidireccionales, es decir, nuestras redes sociales, hubo un aumento significativo, con un total de 12 solicitudes.

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 entidades.

3. TIPOLOGÍAS O MODALIDADES

La tipología más frecuente corresponde al derecho de petición de interés particular, con un total de 139 solicitudes, con una disminución del 90 % respecto al mes pasado, cuando fueron 265.

Seguido, se encuentra la solicitud de acceso a la información, con un total de 55 solicitudes, donde se evidencia un aumento del 45 %, puesto que para el mes anterior se registraron 30.

Respecto a los derechos de petición de interés general, es importante mencionar que se evidenció un aumento del 24 %, con un total de 17, toda vez que para el mes anterior se recibieron 13 solicitudes.

Para la tipología de solicitud de consulta, para este periodo se reportaron cinco (5) solicitudes, y para el mes anterior no se presentó ninguna.

En cuanto a la solicitud de copia, se recibieron un total de dos (2), donde se evidencia una disminución respecto al mes anterior cuando hubo siete (7).

Así mismo, se recibieron dos (2) reclamos con un aumento significativo, respecto al mes anterior, de 50 %, cuando se reportó una solicitud. También, se recibió una queja para el mes, la cual se asigna al área correspondiente para su respuesta.

Por otra parte, en septiembre no se presentaron felicitaciones y sugerencias.

Tabla No.1 Requerimientos por tipo

Etiquetas de fila	Cuenta de número petición	suma de número petición
DERECHO DE PETICIÓN DE INTERÉS PARTICULAR	139	63,51 %
SOLICITUD DE ACCESO A LA INFORMACIÓN	55	25,10 %
DERECHO DE PETICIÓN DE INTERÉS GENERAL	17	7,76 %
CONSULTA	5	2,26 %
SOLICITUD DE COPIA	2	0,92 %
QUEJA	1	0,45 %
Total, general	219	100,00 %

Fuente: Sistema Distrital Bogotá te escucha

Es importante precisar 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 lo recibido 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 presenta lo recibido por traslados de otras entidades; la gestión realizada con estas peticiones se reflejará en traslados o respuestas.

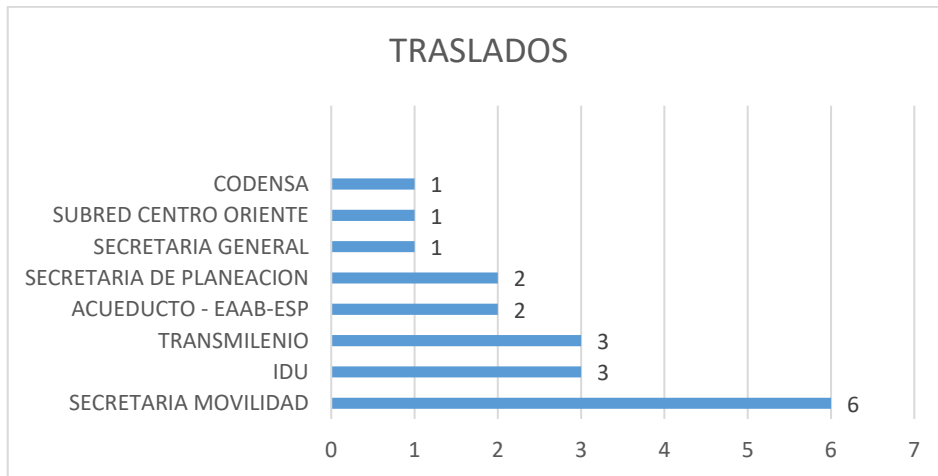
4. TOTAL TRASLADADAS POR NO COMPETENCIA

Para el período reportado se presentan 19 traslados. A continuación, se discriminan por entidad de destino, teniendo en cuenta la no competencia de solicitudes recibidas:

- a) Secretaría de Movilidad, seis (6) requerimientos.
- b) IDU, tres (3) requerimientos.
- c) Transmilenio, tres (3) requerimientos.
- d) Acueducto, dos (2) requerimientos.
- e) Secretaría de Planeación, dos (2) requerimientos.
- f) Codensa, un (1) requerimiento.
- g) Secretaría General, un (1) requerimiento.
- h) Subred centro oriente, 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 las 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, discriminado por el periodo de ingreso de dichas peticiones.

Tabla No. 2 Requerimientos cerrados con respuesta definitiva

DEPENDENCIA	PERIODO ACTUAL	PERIODO ANTERIOR	Total, general
SUBGERENCIA DE GESTIÓN PREDIAL	36	90	126
CONSORCIO METRO LINEA 1	27	41	68
GERENCIA EJECUTIVA PLMB	21	12	33
GERENCIA DE INGENIERÍA Y PLANEACIÓN DE PROYECTOS FÉRREOS	14	14	28
GERENCIA FINANCIERA	12	24	36
GERENCIA ADMINISTRATIVA Y DE ABASTECIMIENTO	6	6	12
GERENCIA JURÍDICA	4	1	5
GERENCIA DE DESARROLLO URBANO INMOBILIARIO E INGRESOS NO TARIFARIOS	2		2
COMUNICACIÓN EXTERNA	1	2	3
OFICINA DE ASUNTOS INSTITUCIONALES	1		1
UT MOVIUS	1		1
ATENCIÓN AL CIUDADANO 3	1	1	2
OFICINA DE CONTROL INTERNO DISCIPLINARIO	1		1
ATENCIÓN AL CIUDADANO 1	1		1
COMUNICACIONES		1	1
INTERVETORÍA		1	1
Total, general	128	193	321

Fuente: Sistema Distrital Bogotá te escucha

En el periodo actual, se cerraron 128 requerimientos, y para el periodo anterior, es decir, agosto 193, para un total de 193. La dependencia que gestionó el mayor número de requerimientos fue la Subgerencia de Gestión Predial con 36 cerrados con respuesta definitiva, seguida del Consorcio Metro Línea 1 y la Gerencia Ejecutiva.

6. SUBTEMAS REITERADOS Y / O BARRERAS DE ACCESO

Para esta sección se presentaron 306 solicitudes en las que en el siguiente cuadro se logran evidenciar los subtemas más reiterados en cuanto a solicitudes por la ciudadanía en la entidad, así como la cantidad; es por ello por lo que se encontrarán allí las respuestas definitivas, discriminadas por subtemas:

Tabla No. 3 Requerimientos por subtema

SUBTEMA	CATIDAD
AFECTACION POR EJECUCIÓN DE OBRA	135
ESTRUCTURACIÓN TÉCNICA	97
ASUNTOS ADMINISTRATIVOS	29
ESTRUCTURACIÓN FINANCIERA	16
CONTRATACIÓN	16
GESTIÓN SOCIAL Y COMUNIDADES	12
ADMINISTRACIÓN DEL TALENTO HUMANO	4
ASUNTOS JURÍDICOS	3
PROPUESTAS	2
TEMAS AMBIENTALES	2
VEEDURÍAS CIUDADANAS	2
GESTIÓN INMOBILIARIA	2
TRASLADO A ENTIDADES DISTRITALES	1
Total, general	321

Fuente: Sistema Distrital Bogotá Te Escucha

El subtema más reiterado es el de afectación por ejecución de obra con un total de 135 solicitudes, estructuración técnica con 97, y asuntos administrativos con 29.

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 septiembre se resolvieron dos (2) requerimientos remitidos por las veedurías ciudadanas.

Tabla No. 4 Requerimientos por subtema

Estado petición final	Solucionado - Por respuesta definitiva
Subtema	VEEDURÍAS CIUDADANAS
Etiquetas de fila	
3071802022	
3147662022	
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

	DERECHO DE PETICIÓN DE INTERÉS GENERAL	DERECHO DE PETICIÓN DE INTERÉS PARTICULAR	FELICITACIÓN	SOLICITUD DE ACCESO A LA INFORMACIÓN	SOLICITUD DE COPIA	SUGERENCIA	CONSULTA	QUEJA	Total, general
SUBGERENCIA DE GESTIÓN PREDIAL	14	14		9	10			13	13
INTERVENTORÍA	12								12
CONSORCIO METRO LÍNEA 1	11	13	14	9					12
GERENCIA FINANCIERA	11	13		9	7				12
GERENCIA EJECUTIVA PLMB	10	12	1	8					10
COMUNICACIÓN EXTERNA				7		12	7		9
OFICINA DE CONTROL INTERNO DISCIPLINARIO								3	3
COMUNICACIONES		12							12
GERENCIA JURÍDICA				9				3	8
ATENCIÓN AL CIUDADANO 3		6		2					4
UT MOVIUS		9							9
GERENCIA ADMINISTRATIVA Y DE ABASTECIMIENTO		7		6		7			7
OFICINA DE ASUNTOS INSTITUCIONALES								3	3
GERENCIA DE DESARROLLO URBANO INMOBILIARIO E INGRESOS NO TARIFARIOS		12					13		13
ATENCIÓN AL CIUDADANO 1							3		3
GERENCIA DE INGENIERIA Y PLANEACIÓN DE PROYECTOS FÉRREOS		11		8					10
Total, general	11	13	8	8	8	10	8	6	12

Fuente: Sistema Distrital Bogotá te escucha



Tenemos un promedio de 12 días en la gestión de las peticiones, tal y como se evidencia en la tabla No. 5, evidenciando 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 petición.

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

Tabla No. 6 Participación por localidad

Etiquetas de fila	Cuenta de Número petición
(en blanco)	203
10 - ENGATIVÁ	5
12 - BARRIOS UNIDOS	2
13 - TEUSAQUILLO	2
08 - KENNEDY	1
19 - CIUDAD BOLIVAR	1
02 - CHAPINERO	1
01 - USAQUÉN	1
03 - SANTA FE	1
14 - LOS MÁRTIRES	1
16 - PUENTE ARANDA	1
Total, general	219

Fuente: Sistema Distrital Bogotá te escucha

De los requerimientos reportados por la ciudadanía, es decir, 219 solicitudes, el 93 % no reporta la localidad de los hechos.

10. PARTICIPACIÓN POR ESTRATO

En esta sección se discriminan las peticiones registradas por la entidad según el estrato del peticionario, del total reportado de 219 solicitudes.

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

Tabla No. 6 estrato del requirente

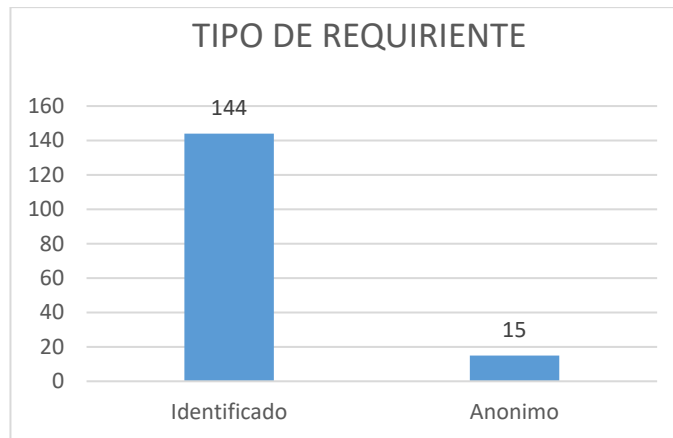
(en blanco)	188
3	19
2	7
1	2
4	2
5	1
Total, general	219

Fuente: Sistema Distrital Bogotá te escucha

11. PARTICIPACIÓN POR TIPO DE REQUIRIENTE

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

Gráfica No. 3 tipo de requirente



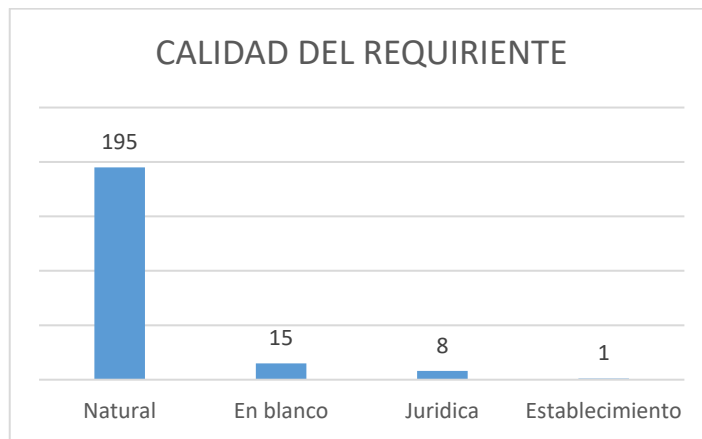
Fuente: Aplicativo SDQS Bogotá te escucha

En cuanto a la participación por tipo de requirente para el mes trabajado, se puede observar una cifra de 159, de los cuales 144 se identifican y solo se reportan 15 como anónimos.

12. CALIDAD DEL REQUIRENTE

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

Gráfica No. 4 calidad del requirente



Las personas naturales corresponden al mayor registro con 195, que corresponde al 89 %, seguido por 15 personas que no se identifican como naturales o jurídicas que corresponde al 7 %, y ocho (8) personas jurídicas que representan el 4 % y un (1) establecimiento.

13. RECIBIDAS POR TRASLADO

Durante el periodo reportado, se recibieron, por traslado de otras entidades, seis (6) requerimientos, los cuales se direccionaron a quien corresponde.

14. PENDIENTES

A la fecha de descarga de la base (02 de octubre de 2022), se evidencia que la entidad tenía 146 peticiones pendientes que fueron asignadas a las dependencias según su asunto, para respuesta definitiva en términos de Ley.

CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

1. Para septiembre se denota una disminución en las peticiones ciudadanas, con una diferencia de 102; se presume que la disminución puede darse por la información suministrada en redes sobre los avances realizados por la EMB.
2. Se logra identificar que la gran mayoría de los ciudadanos no identifican el estrato socioeconómico y la localidad donde se encuentran ubicados; se presume que es por desconocimiento de dicha información.
3. Teniendo en cuenta lo descrito anteriormente, nos permitimos concluir que para septiembre las peticiones ciudadanas continúan estando relacionadas con las diferentes temáticas sobre el proceso de adquisición predial, así como inquietudes generales respecto a la construcción de la primera y segunda línea del metro de Bogotá.
4. Es importante 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 de septiembre, sin embargo, es importante mencionar que estas cifras pueden variar en el transcurso de la línea del tiempo.
5. Se realiza la emisión de alertas semanales de vencimiento de PQRSD para cada una de las dependencias de la Empresa Metro de Bogotá, para evitar el retraso en las respuestas ciudadanas y mejorar constantemente los tiempos de respuesta.
6. Se realiza invitación a los enlaces que hacen uso del Sistema de gestión de peticiones Bogotá te escucha, con el fin de aclarar inconvenientes o inquietudes respecto al manejo de este.

XIOMARA TORRADO BONILLA

Gerente de Comunicaciones, Ciudadanía y Cultura
Empresa Metro de Bogotá

Proyectó y revisó: Adriana Correa, Profesional GC

Carrera 9 No. 76-49 Pisos 3 - 4
Teléfono: +57 1 555 33 33
www.metrodebogota.gov.co

