

Informe estadístico del comportamiento de las PQRS

Agosto 2023

Contenido

1. TOTAL, PETICIONES MENSUALES INGRESADAS POR LA EMPRESA METRO DE BOGOTÁ.....	3
3. TIPOLOGÍAS O MODALIDADES	5
4. TOTAL, TRASLADADAS POR NO COMPETENCIA	6
5. PETICIONES CERRADAS CON RESPUESTA DEFINITIVA EN EL PERIODO	7
6. SUBTEMAS REITERADOS Y / O BARRERAS DE ACCESO	8
7. SUBTEMAS VEEDURÍAS CIUDADANAS.....	9
8. TIEMPO PROMEDIO DE RESPUESTA POR TIPOLOGÍA Y DEPENDENCIAS (DÍAS DE GESTIÓN)10	
9. PARTICIPACIÓN POR LOCALIDAD DE LOS REQUERIMIENTOS REGISTRADOS DURANTE EL PERIODO	12
11. PARTICIPACIÓN POR TIPO DE REQUIRENTE	13
12. CALIDAD DEL REQUIRENTE.....	14
13. RECIBIDAS POR TRASLADO	14
14. PENDIENTES.....	15
CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES	15



Empresa Metro de Bogotá

Gerencia de Comunicaciones, Ciudadanía y Cultura

Informe estadístico del comportamiento de las PQRSD

Agosto 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 agosto 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 de la Empresa Metro de Bogotá.

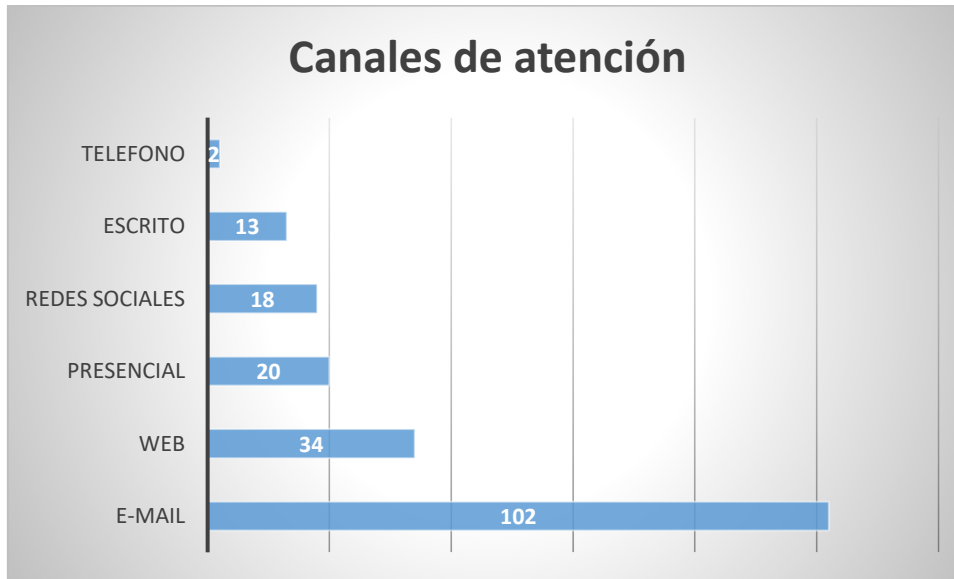
Durante el período del mes de julio se tramitaron un total de 189 requerimientos, los cuales fueron gestionados a través del Sistema Distrital para la Gestión de Peticiones Ciudadanas “Bogotá te escucha”.

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 agosto se registraron 189 peticiones, con un aumento de 17 más de las que se registraron el mes anterior.

Gráfica No.1 Canales de interacción.



Fuente: Sistema Distrital Bogotá te escucha.

En el canal e-mail, con un total de 102 peticiones, se evidenció una disminución del 5 % con respecto al mes de julio, en el cual se tramitaron 107 solicitudes.

Para este mes en el canal web, con un total de 34 peticiones, se registró un aumento del 44 % con respecto al mes pasado, en el que se recibieron 19 solicitudes.

En cuanto al canal presencial, con un total de 20 peticiones, se presentó un aumento considerable del 60 %, ya que para el mes anterior llegaron 8 solicitudes.

El canal de redes sociales, con un total de 18 registros, mostró una disminución del 61 % con respecto al mes de julio, en el cual se tramitaron 29 solicitudes, que luego de ser revisadas por equipo correspondieron a peticiones ciudadanas.

El canal escrito, con un total de 13 peticiones, presentó un aumento del 54 % con respecto el mes pasado, donde se reportaron un total de 6 peticiones.

El canal telefónico, con un total de dos (2) peticiones, correspondió a la misma cantidad del mes pasado.

Para el mes analizado no se recibieron peticiones de carácter ciudadano, indicando que en el mes anterior se recibió una (1) petición en el buzón del Concesionario Metro Línea 1. Es de resaltar que la EMB realizó cambio de ubicación del Buzón de Sugerencias con el fin de hacer más visible este canal de atención para la ciudadanía.

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 120 solicitudes. Con respecto al mes pasado se presentó un aumento mínimo del 1 %, en el que se registraron 119 casos.

En segundo lugar, se encuentra la solicitud de acceso a la información, que en agosto registró un total de 33 solicitudes- Respecto al mes anterior se presentó una disminución de 8 %, ya que para julio mes se presentaron 41 solicitudes.

En tercer lugar, se encuentra al derecho de petición de interés general, que en agosto registró un total de 23 casos, que comparados con julio presentaron un aumento considerable del 74 %, debido a que en ese mes se recibieron seis (6) solicitudes.

Frente a las sugerencias este mes se recibieron un total de 5 (cinco). Se resalta que en el mes anterior no se habían recibido.

Se presentaron tres (3) solicitudes de copia durante el periodo analizado, donde se evidencia un aumento mínimo ya que para el mes anterior se recibieron 2 (dos).

Para el mes de agosto se recibió una (1) felicitación, denuncias por actos de corrupción, consulta, reclamo y queja, cifras que son muy similares a los tres meses anteriormente analizados. Estas son las tipológicas que generalmente generan menor porcentaje.

(espacio en blanco)

Tabla No.1 Requerimientos por tipo

Tipo de requerimiento	Cantidad
DERECHO DE PETICIÓN DE INTERÉS PARTICULAR	120
SOLICITUD DE ACCESO A LA INFORMACIÓN	33
DERECHO DE PETICIÓN DE INTERÉS GENERAL	23
SUGERENCIA	5
SOLICITUD DE COPIA	3
FELICITACIÓN	1
DENUNCIA POR ACTOS DE CORRUPCIÓN	1
CONSULTA	1
RECLAMO	1
QUEJA	1
Total, general	189

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.

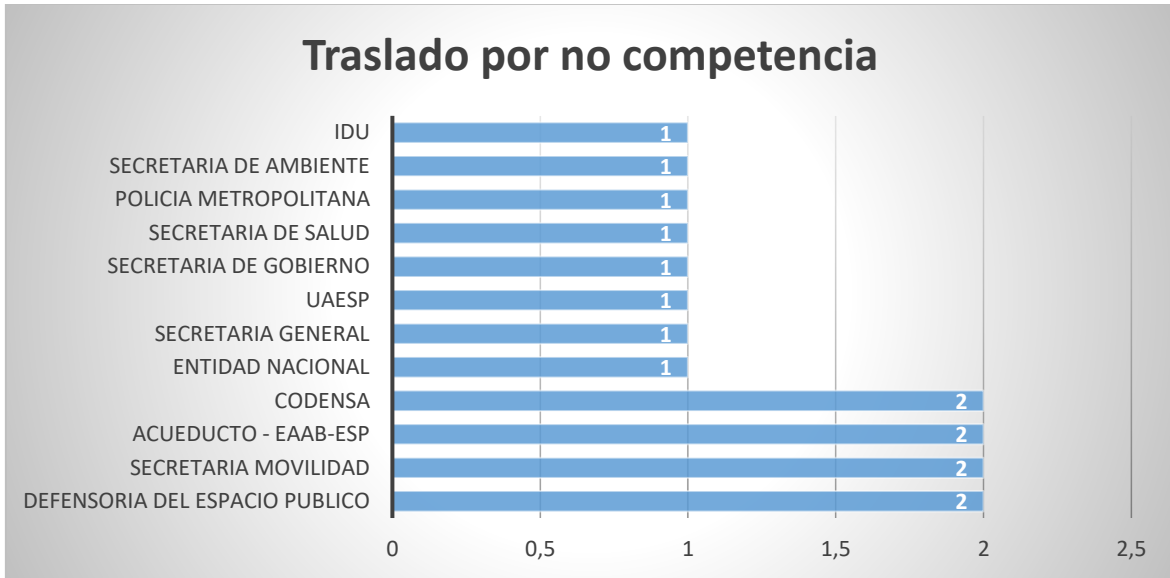
4. TOTAL, TRASLADADAS POR NO COMPETENCIA

Para el periodo reportado se presentaron 16 traslados a otras entidades discriminados así:

- a) Defensoría del Espacio Público, dos (2) requerimientos.
- b) Secretaría Movilidad, dos (2) requerimientos.
- c) Acueducto – EAAB-ESP, dos (2) requerimientos.
- d) Codensa, dos (2) requerimientos.
- e) Entidad Nacional, un (1) requerimiento.
- f) Secretaría General, un (1) requerimiento.
- g) UAESP, un (1) requerimiento.
- h) Secretaría de Gobierno, un (1) requerimiento.
- i) Secretaría de Salud, un (1) requerimiento.
- j) Policía Metropolitana, un (1) requerimiento.
- k) Secretaría de Ambiente, un (1) requerimiento.
- l) IDU, 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 no 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
Subgerencia de Gestión Predial	22	34	56
Consorcio Metro Línea 1	22	32	54
Gerencia Ejecutiva PLMB	17	35	52
Gerencia Financiera	14	9	23
Gerencia de ingeniería y Planeación de Proyectos Férreos	6	10	16
Comunicaciones	4	1	5
Gerencia Jurídica	2		2

Oficina de Tecnologías y Sistemas de la Información	2		2
Gerencia Administrativa y de Abastecimiento	1	4	5
Comunicación Externa		3	3
Oficina de Asuntos Institucionales		1	1
Gerencia de Desarrollo Urbano Inmobiliario e Ingresos No Tarifarios		5	5
Total general datos	90	134	224

Fuente: Sistema Distrital Bogotá Te Escucha.

En el periodo actual se cerraron 90 requerimientos, y en el periodo anterior, es decir en julio 134, para un total de 224 casos. La dependencia que gestionó el mayor número de requerimientos fue la Subgerencia de Gestión Predial, con un total de 22 nuevos requerimientos cerrados con respuesta definitiva; seguida del Consorcio Metro Línea 1 y la Gerencia Ejecutiva PLMB.

6. SUBTEMAS REITERADOS Y / O BARRERAS DE ACCESO

En este tema se presentaron un total de 224 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	CATIDAD
Estructuración del proyecto	40
Pago de reconocimientos económicos	20
Generalidades del proceso de pago	17
Arborización y/o zonas verdes	16
Gestión contable y tributaria	15
Empleabilidad	13
Afectación predial	13
Impacto socioeconómico por obra	11
Adquisición predial e información general	10
Asuntos contractuales	6
Frentes de obra	6
Estado avance y cronograma del proyecto	6
Servicios adicionales en las estaciones	4
Acceso a la información	4
Tipología del Metro	3
Administración del Talento	3

Recursos físicos gestión ambiental y documental	3
Financiación de los proyectos	2
Contaminación e impacto ambiental	2
Participación ciudadana y socializaciones con la comunidad y/o entidades	2
Gestión de pagos/giros	2
Trazado o ruta del proyecto	2
Enfoque diferencial y de genero	2
Certificaciones laborales	2
Gestión legal	2
Queja disciplinaria	1
Movilidad por afectación de obra	1
Patrimonio cultural y acciones de compensación en las líneas de metro	1
Normatividad estudios e instrumentos ambientales para los proyectos	1
Transporte y estimación de demanda de los proyectos férreos	1
Planes de manejo de transito	1
Información general y puntos de atención a la ciudadanía	1
Renovación espacio publico	1
Licitación pública contratos y convenios interadministrativos	1
Arqueología	1
Actas de vecindad	1
Asuntos Jurídicos	1
Demoliciones y vigilancia de predios	1
Total, general	224

1

Fuente: Sistema Distrital Bogotá te escucha.

El subtema más reiterado en este periodo es Asuntos Jurídicos, con un total 52 solicitudes, que se ha mantenido en los diferentes análisis, seguido de Pago de reconocimientos económicos.

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 Agosto no se resolvieron veedurías ciudadanas.

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.

(espacio en blanco)

Tabla No. 5 Promedio días de respuesta

Tiempo promedio de respuesta	Derecho de petición interés general	Derecho de petición interés particular	Solicitud de acceso a la Información	Solicitud de copia	Queja	Reclamo	Total, general
Comunicación Externa Atención al ciudadano 1		14					14
Comunicaciones		1	1				1
Consortio Metro Línea 1	15	15	10		15	6	14
Gerencia Administrativa y de Abastecimiento		11	8				10
Gerencia de Desarrollo Urbano Inmobiliario e Ingresos No Tarifarios	15	15	10				14
Gerencia de ingeniería y Planeación de Proyectos Férreos		14	10				13
Gerencia Ejecutiva PLMB	15	14	9	10			12
Gerencia Financiera		13	10	9			13
Subgerencia de Gestión Predial		12	7	10			12
Oficina de Asuntos Institucionales		14					14
Oficina de Tecnologías y Sistemas de la Información			10				10
Gerencia Jurídica	8	7					7
Total general días	14	13	9	10	15	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, demostrando un cumplimiento en las respuestas conforme a lo dispuesto en la Ley 1755 de 2015. Esto como consecuencia de las alertas de seguimiento 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)	126
12 - BARRIOS UNIDOS	46
10 – ENGATIVÁ	7
14 - LOS MÁRTIRES	2
16 - PUENTE ARANDA	2
13 - TEUSAQUILLO	1
17 - LA CANDELARIA	1
08 - KENNEDY	1
15 - ANTONIO NARINO	1
02 - CHAPINERO	1
19 - CIUDAD BOLÍVAR	1
TOTAL, GENERAL	189

Fuente: Sistema Distrital Bogotá te escucha.

El 66,65 % de los ciudadanos no reporta la localidad de los hechos. Se presume que puede ser por desconocimiento de la localidad donde reside o por movimiento constante en la ciudad. Es de resaltar que Barrios Unidos es la localidad más reportada por los ciudadanos.

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 189 solicitudes.

El 84,12 % de los requerimientos no mencionan el estrato donde fueron reportados los hechos o solicitudes correspondientes.

Tabla No. 6 estrato del requirente

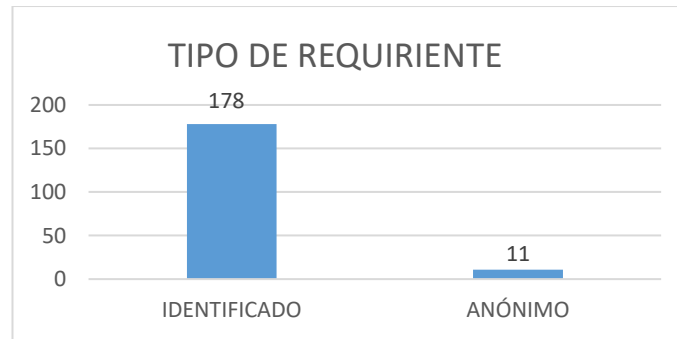
Estrato	Cantidad
No indicaron estrato	159
3	25
6	3
1	1
4	1
Total, general	189

Fuente: Sistema Distrital Bogotá te escucha.

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



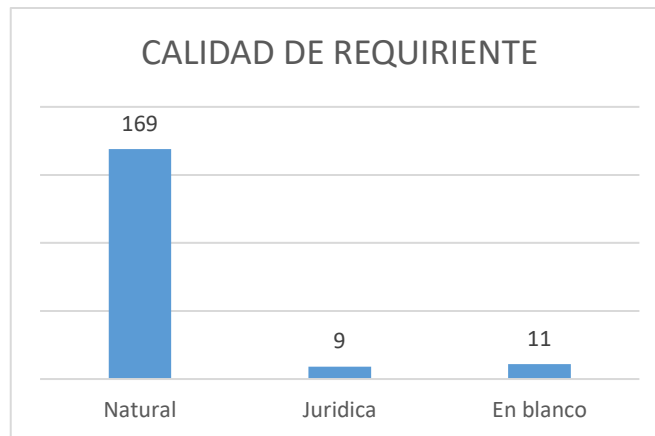
Fuente: Aplicativo SDQS Bogotá te escucha.

En la participación por tipo de requirente para el mes trabajado se puede observar que 178 ciudadanos pertenecen a personas identificadas y 11 fueron anónimas.

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 169 ciudadanos, que corresponde al 89 %; seguido por las personas jurídicas con un total de 9 registros, que corresponden al 5 %, y en blanco 11 con un porcentaje del 5,83 %.

13. RECIBIDAS POR TRASLADO

Durante el periodo reportado se recibieron por traslado de otras entidades cuatro (4) requerimientos, los cuales se direccionaron a la entidad correspondiente para dar respuesta al ciudadano.

A la fecha de descarga de la base (01 de septiembre de 2023) se evidencia que la Entidad tenía 122 peticiones pendientes, que fueron asignadas a las dependencias según su asunto para tramitar la respuesta definitiva en términos de Ley.

CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

1. En el mes de agosto de 2023, se observó un aumento del 10 % en las solicitudes ciudadanas en comparación con el mes anterior. Durante el mes analizado, se registró un total de 189 solicitudes, mientras que en el mes anterior la cifra fue de 172.
2. La tipología más representativa es el Derecho de petición de interés particular, y el canal más frecuentado es el correo electrónico. La Empresa Metro de Bogotá recibe las peticiones ciudadanas a través del sistema de gestión de peticiones ciudadanas "Bogotá te escucha", que garantiza respuestas oportunas a los ciudadanos de acuerdo con los plazos establecidos por la ley.
3. Se observa que se realizaron 16 traslados utilizando el sistema de gestión de peticiones ciudadanas "Bogotá te escucha". Sin embargo, al analizar el contenido de las solicitudes, se evidenció que no correspondían a la competencia de la EMB de proporcionar esas respuestas.
4. La mayoría de los ciudadanos no proporciona información sobre su estrato socioeconómico ni la localidad donde residen al registrar sus solicitudes. Esto podría deberse al desconocimiento de dichos datos, a su movilidad constante en la ciudad o a la presentación de solicitudes anónimas.
5. Durante agosto, el subtema más recurrente en las peticiones fue la estructuración del proyecto, seguido del pago de reconocimientos económicos. Esto sugiere un interés de la ciudadanía por conocer los trazados de las Líneas de Metro.
6. Es importante destacar que este informe presenta el total de solicitudes registradas por la entidad en el Sistema de Gestión de Peticiones "Bogotá te escucha" durante agosto de 2023. Sin embargo, es necesario mencionar que estas cifras pueden cambiar con el tiempo debido a los informes internos de seguimiento de peticiones que maneja la EMB ya las respuestas que se cierran con el tiempo.

7. El equipo de atención al ciudadano continúa emitiendo alertas semanales de vencimiento de las PQRSD (Peticiónes, Quejas, Reclamos, Sugerencias y Denuncias) para cada área o dependencia de la Empresa Metro Bogotá. Esto se hace para prevenir retrasos en las respuestas a los ciudadanos y mejorar constantemente los tiempos de respuesta, cumpliendo con los plazos establecidos por la ley. Además, durante los meses de septiembre y diciembre de este año, se llevará a cabo una reunión con cada enlace para despejar dudas y actualizar el conocimiento sobre el uso adecuado del sistema.
8. La Empresa Metro de Bogotá ha participado en 13 sesiones programadas en el Plan de Capacitación Anual para el manejo funcional y administrativo del Sistema de Gestión de Peticiónes "Bogotá te escucha". Estas capacitaciones abarcan aspectos funcionales, administrativos e informes emitidos por el sistema. El objetivo es mantenerse actualizado sobre cambios, actualizaciones y nuevas funcionalidades.
9. El tiempo promedio de respuesta a las solicitudes ciudadanas durante el mes evaluado es de 12 días, lo que mejoró en un día con respecto al mes anterior. La EMB continúa trabajando en mejorar estos tiempos mediante la comunicación directa para abordar posibles inconvenientes con el sistema y aclarar dudas. Además, se envían alertas diarias para garantizar el cierre de las peticiónes ciudadanas.

ADRIANA PADILLA LEAL

Gerente de Comunicaciones, Ciudadanía y Cultura
Empresa Metro de Bogotá

Proyectó: Adriana Correa, Profesional GCC. *Adriana Correa H.*