



Informe estadístico del comportamiento de las PQRSD

Junio 2024

Tabla de contenido

1.	TOTAL, PETICIONES MENSUALES INGRESADAS POR LA EMPRESA METRO DE BOGOTÁ	3
2.	CANALES DE INTERACCIÓN	4
3.	TIPOLOGÍAS O MODALIDADES	5
4.	TOTAL, TRASLADADAS POR NO COMPETENCIA	6
5.	PETICIONES CERRADAS CON RESPUESTA DEFINITIVA EN EL PERIODO	8
6.	SUBTEMAS REITERADOS Y / O BARRERAS DE ACCESO	9
7.	SUBTEMAS VEEDURÍAS CIUDADANAS	11
8.	TIEMPO PROMEDIO DE RESPUESTA POR TIPOLOGÍA Y DEPENDENCIAS (DÍAS DE GESTIÓN).....	11
9.	PARTICIPACIÓN POR LOCALIDAD DE LOS REQUERIMIENTOS REGISTRADOS DURANTE EL PERIODO	13
10.	PARTICIPACIÓN POR ESTRATO.....	13
11.	PARTICIPACIÓN POR TIPO DE REQUIRIENTE	14
12.	CALIDAD DEL REQUIRENTE	15
13.	RECIBIDAS POR TRASLADO.....	15
14.	PENDIENTES.....	16
15.	CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES	16



Empresa Metro de Bogotá
Gerencia de Comunicaciones, Ciudadanía y Cultura
Informe estadístico del comportamiento de las PQRSD
Junio de 2024

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 junio de 2024.

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

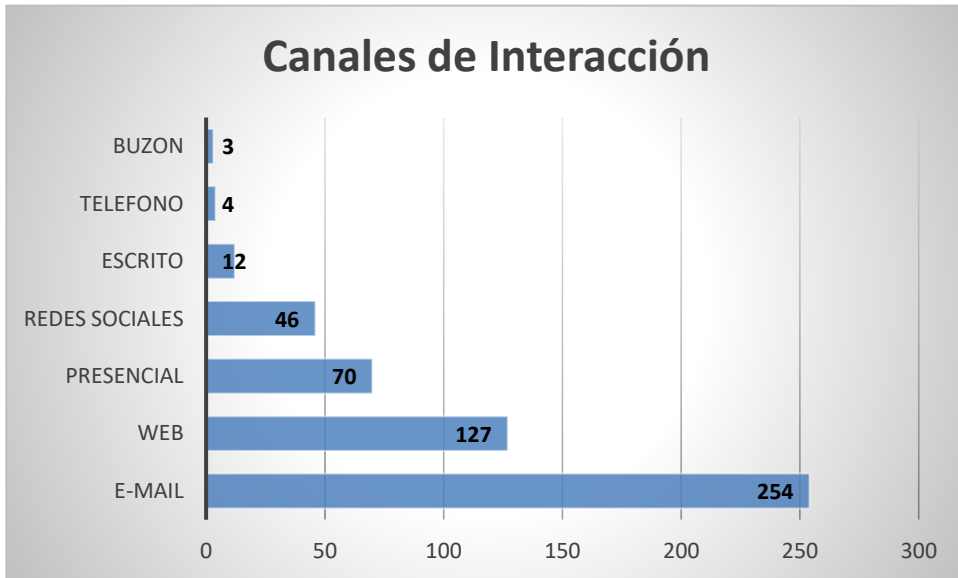
En este acápite se discrimina el total de peticiones registradas por la Entidad, de acuerdo con los canales de atención dispuestos para la atención a la ciudadanía de la Empresa Metro de Bogotá.

Durante el período del mes de junio de 2024 se tramitaron un total de 516 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 mayo se registraron 516 peticiones, con una disminución de 75 solicitudes frente a las que se registraron en el mes anterior, que sumaron un total de 591 requerimientos.



Gráfica No.1 Canales de interacción.

Fuente: Sistema Distrital Bogotá te escucha.

En el canal e-mail (correo electrónico) se recibieron un total de 254 peticiones. Se evidenció una disminución del 19 % con respecto al mes de mayo, en el cual se tramitaron 315 solicitudes.

Para este mes en el canal web se atendieron un total de 127 peticiones. Se registró un aumento del 74 % con respecto al mes pasado, en el que se recibieron 73 solicitudes.

En cuanto al canal presencial se registraron un total de 70 peticiones. Se presentó una disminución del 43 %, ya que para el mes anterior se atendieron 123 solicitudes.

En el canal de redes sociales se recibieron un total de 46 registros. Se registro un aumento de 7 % toda vez que el mes anterior se atendieron 43 requerimientos, que luego de ser revisadas por el equipo de la Gerencia de Comunicaciones, Ciudadanía y Cultura correspondieron a peticiones ciudadanas.

El canal escrito tramitó un total de 12 peticiones. Presentó una disminución del 56 % con respecto

el mes pasado, donde se reportaron un total de 27 peticiones.

Respecto al canal telefónico se recibieron en total de 4 (cuatro) requerimientos, que en comparación al mes anterior generaron una disminución del 50 % ya que para ese mes se atendieron 6 (seis) llamadas telefónicas.

En el buzón, en el mes analizado, se generaron tres (3) atenciones, lo que muestra un aumento del 63 %, toda vez que el mes anterior se registró una 1 atención.

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 320 solicitudes. Con respecto al mes pasado se presentó una disminución del 28,6 %. En el mes de mayo se registraron 448 casos.

En segundo lugar, se encuentra al derecho de petición de interés general, que en junio registró un total de 26 solicitudes. Comparado con mayo presenta una disminución del 7,1 %, debido a que en ese mes se recibieron 28 solicitudes.

En tercer lugar, se encuentra la solicitud de acceso a la información, que en junio registró un total de 104 solicitudes. Respecto al mes anterior se presentó un aumento del 39 %, ya que para mayo se presentaron 75 requerimientos.

Para el mes analizado, se presentaron diez (10) sugerencias, que corresponde a la misma cantidad de solicitudes recibidas en el mes anteriormente analizado.

Durante el mes de junio se presentaron 17 reclamos, y en mayo se registraron un total 4 (cuatro), mostrando un aumento del 76 %.

Para el mes de junio se presentaron 9 (nueve) quejas, lo que muestra un aumento 50 %, toda vez que en el mes pasado se presentaron 6 (seis).

Para el mes de junio se presentaron 2 (dos) solicitudes de copia, lo que muestra una disminución 66 %, toda vez que en el mes pasado se presentaron 6 (seis).

Para el mes de junio llegaron 2 (dos) felicitaciones, que no se habían presentado en el mes anterior.

No se recibieron denuncias por actos de corrupción para el mes analizado.

Tabla No.1 Requerimientos por tipo

Tipo de requerimiento	Cantidad
DERECHO DE PETICIÓN DE INTERÉS PARTICULAR	320
SOLICITUD DE ACCESO A LA INFORMACIÓN	104
CONSULTA	26
DERECHO DE PETICION DE INTERES GENERAL	26
RECLAMO	17
SUGERENCIA	10
QUEJA	9
FELICITACION	2
SOLICITUD DE COPIA	2
Total, general	516

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.

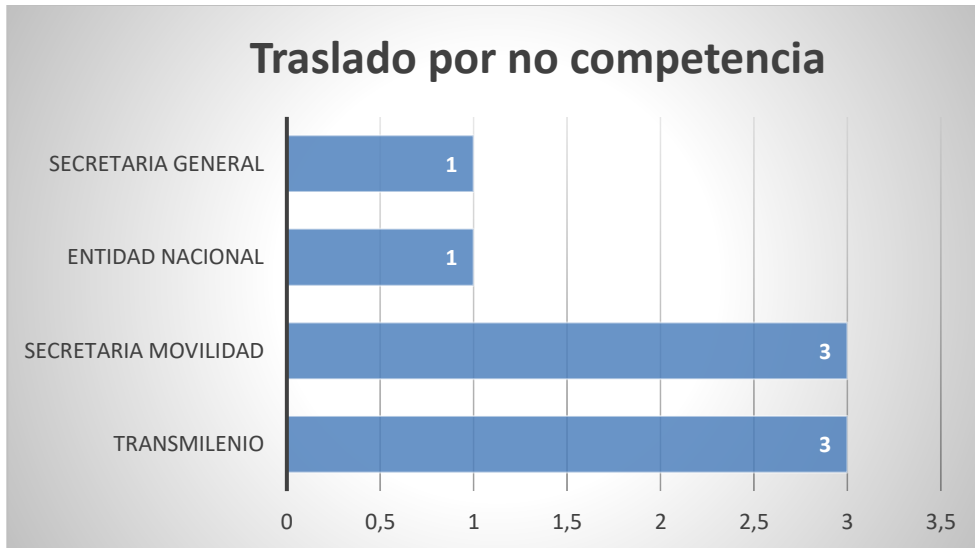
4. TOTAL, TRASLADADAS POR NO COMPETENCIA

Para el periodo reportado se presentaron 15 (quince) traslados a otras entidades discriminados así:

- a) Transmilenio, tres (3) requerimientos
- b) Secretaria de Movilidad, tres (3) requerimientos.
- c) Entidad Nacional –, un (1) requerimiento.
- d) Secretaria General, 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 no 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	70	163	233
Gerencia Ejecutiva PLMB	30	51	81
Subgerencia de Gestión Predial	8	23	31
Gerencia de Ingeniería y Planeación de Proyectos Férreos	8	5	13
Gerencia Administrativa y de Abastecimiento	4	7	11
Oficina de Asuntos Institucionales	3		3
Gerencia Financiera	3	1	4
Atención al ciudadano 2	2	2	4
Interventoría	1	1	2
Gerencia Jurídica	1		1
Gerencia de Desarrollo Urbano Inmobiliario e Ingresos No Tarifarios	1	1	2
Comunicaciones Externa	1		1
Total general datos	132	254	386

Fuente: Sistema Distrital Bogotá Te Escucha.

En el periodo actual se cerraron 132 requerimientos, y en el periodo anterior, es decir en mayo, 254, para un total de 386 casos.

En el reporte Consortio Metro Línea 1 fue el que gestionó el mayor número de requerimientos, con un total de 70. Para la EMB el área con mayor gestión fue la Gerencia Ejecutiva con un total de 30, Subgerencia de Gestión Predial y Gerencia de ingeniería y Planeación de Proyectos Férreos con un total de 8 respectivamente.

6. SUBTEMAS REITERADOS Y / O BARRERAS DE ACCESO

En este tema se presentaron un total de 386 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
Movilidad por afectación de obra	42
Actas de vecindad	41
Reclamaciones por daño a predios y/o terceros	40
Estructuración del proyecto	38
Ruido vibraciones y calidad del aire	24
Frentes de obra	18
Estado avance y cronograma del proyecto	15
Administración del Talento Humano	15
Impacto socioeconómico por obra	14
Pago de reconocimientos económicos	10
Adquisición predial e información general	10
Planes de manejo de tránsito	8
Contaminación e impacto ambiental	7
Arborización y/o zonas verdes	7
Asuntos contractuales	7
Licitación pública contratos y convenios interadministrativos	7
Afectación predial	7
Gestión de pagos/giros	6
Acceso a la información	6
Participación ciudadana y socializaciones con la comunidad y/o entidades	5
Trazado o ruta del proyecto	5
Residuos de construcción y demolición (RCD) y/o residuos peligrosos	4
Recursos físicos gestión ambiental y documental	4
Demoliciones y vigilancia de predios	4

Estatutos y funcionamiento de junta directiva y asamblea	3
Generalidades del proceso de pago	3
Normatividad estudios e instrumentos ambientales para los proyectos	3
Gestión sociopredial	3
Renovación espacio publico	3
Información general y puntos de atención a la ciudadanía	3
Enfoque diferencial y de genero	2
Asuntos Administrativos	2
Empleabilidad	2
Queja disciplinaria	2
Certificaciones laborales	2
Gestión y tramites precontractuales de los proyectos en planeación	2
Sistemas de transporte para la integración regional	2
Tipología y localización de las estaciones	2
Gestión contable y tributaria	1
Seguridad y Salud en el Trabajo (SST)	1
Ingresos no tarifarios	1
Traslado de redes de servicios públicos	1
Tipología del metro	1
Administración de contratos de funcionamiento	1
Vagón escuela	1
Patrimonio cultural y acciones de compensación en las líneas de metro	1
Total general	386

Fuente: Sistema Distrital Bogotá te escucha.

El subtema más reiterado en este periodo es Movilidad por afectación de obra, con un total 42 solicitudes, seguido del tema de Actas de Vecindad con un total de 41 y Reclamaciones por daño a predios y/o terceros con un total de 40 solicitudes y así mismo Estructuración del proyecto con 38 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 junio no se resolvieron solicitudes de las veedurías ciudadanas.2

Tabla No. 4 Requerimientos por subtema

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

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	Derecho de petición interés general	Derecho de petición interés particular	Solicitud de acceso a la Información	Queja	Sugerencia	Reclamo	Solicitud de copia	TOTAL GENERAL
Consortio Metro Línea 1	15	18	13	15		15	10	17
Atención al ciudadano 2		14						14
Subgerencia de Gestión Predial		13	16					13
Interventoría			10	15				12,5
Gerencia de Ingeniería y Planeación de Proyectos Férreos	14	12	10		15			12
Gerencia Ejecutiva PLMB	13	14	9		15			12
Gerencia Administrativa y de Abastecimiento		12	10					11
Comunicación Externa			10					10
Gerencia Financiera		8	10					8
Gerencia de Desarrollo Urbano Inmobiliario e Ingresos No Tarifarios		10			6			8
Oficina de Asuntos Institucionales		4	7					6
Gerencia Jurídica			6					6
Total general días	14	17	10	15	13,5	15	10	15

Fuente: Sistema Distrital Bogotá te escucha.

La EMB tiene un promedio de 15 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.

Nota: El Consorcio Metro Línea 1 hace parte del contrato No. 163 de 2019, sin embargo, es de aclarar que para el tema de las PQRSD se presenta la información en el consolidado reportado por la EMB.

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)	457
08 - KENNEDY	20
02 - CHAPINERO	10
12 - BARRIOS UNIDOS	9
07 - BOSA	5
15 - ANTONIO NARINO	5
14 - LOS MARTIRES	4
03 - SANTA FE	2
16 - PUENTE ARANDA	2
17 - LA CANDELARIA	1
10 - ENGATIVA	1
TOTAL GENERAL	516

Fuente: Sistema Distrital Bogotá te escucha.

El 88,6237 % 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 Kennedy 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 591 solicitudes.

El 87,4 % de los requerimientos no mencionan el estrato donde fueron reportados los hechos o solicitudes correspondientes.

Tabla No. 6 Estrato del requirente

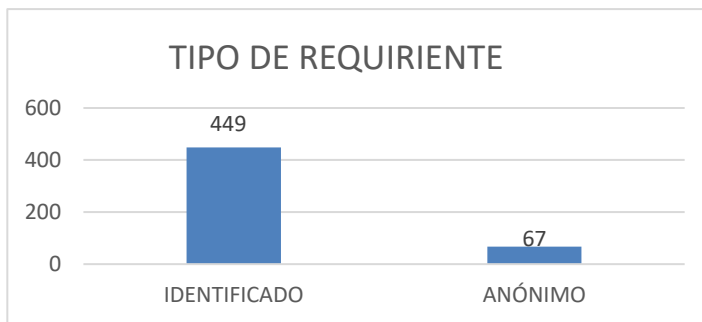
Estrato	Cantidad
No indicaron estrato	452
2	24
3	22
4	10
6	4
5	2
1	2
Total, general	516

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



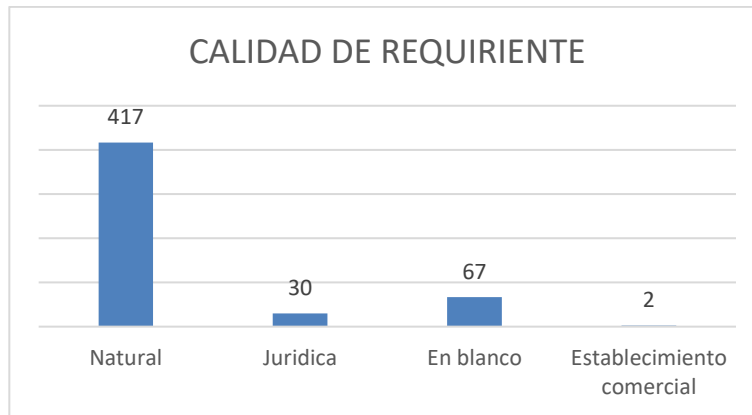
Fuente: Aplicativo SDQS Bogotá te escucha.

En la participación por tipo de requirente para el mes trabajado se puede observar que 449 ciudadanos pertenecen a personas identificadas y 67 fueron anónimas.

12. CALIDAD DEL REQUERENTE

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

Gráfica No. 4 calidad del requirente



Fuente: Aplicativo SDQS Bogotá te escucha.

La calidad del requirente continúa siendo la persona natural, con un mayor registro de 417 ciudadanos, que corresponde al 81 %; seguido de jurídica con un total de 30 registros, que corresponden al 6 %, en blanco con total de 67 con un porcentaje del 13 % y establecimiento comercial con dos (2) que corresponde al 0,38 %.

13. RECIBIDAS POR TRASLADO

Durante el periodo reportado se recibieron por traslado de otras entidades 214 requerimientos, los cuales se direccionaron a la entidad correspondiente para dar respuesta al ciudadano.

14. PENDIENTES

A la fecha de descarga de la base (04 de junio de 2024) se evidencia que la Entidad tenía 344 peticiones pendientes, que fueron asignadas a las dependencias según su asunto para tramitar la respuesta definitiva en términos de Ley.

15. CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

1. En el mes de junio de 2024, se observó una disminución de 75 peticiones ciudadanas en comparación con el mes anterior. Durante el mes analizado, se registró un total de 516 solicitudes, mientras que en el mes anterior la cifra fue de 591.
2. La Empresa Metro de Bogotá recibe las peticiones ciudadanas a través del sistema de gestión “Bogotá te escucha”, que garantiza respuestas oportunas a los ciudadanos de acuerdo con los plazos establecidos por la ley. La tipología más representativa es el Derecho de petición de interés particular, y el canal más frecuentado es el correo electrónico, lo cual ha sido una constante en los últimos informes analizados durante la vigencia del año 2024.
3. Se observa que se realizaron 8 traslados utilizando el sistema “Bogotá te escucha”, esto ocurre ya que, al analizar el contenido de las solicitudes, se evidencia que no correspondían a la competencia de la EMB para proporcionar esas respuestas. Se presume que la ciudadanía puede confundirse con entidades como Transmilenio, Secretaria de Movilidad, Entidad Nacional y Secretaria General.
4. Para el mes analizado junio de 2024, los subtemas más consultados son Movilidad por afectación de obra, Actas de vecindad, Reclamaciones por daño a predios y/o terceros, Estructuración del proyecto, Estructuración del proyecto, Ruido vibraciones y calidad del aire. Esto respondería a la fase de construcción en la que se encuentra el PLMB de la Empresa Metro de Bogotá.
5. Cabe resaltar que, al igual que en los informes anteriores, persiste la tendencia de que la mayoría de los ciudadanos no proporciona información sobre su estrato socioeconómico ni la localidad donde residen al registrar sus solicitudes. Esto puede deberse al desconocimiento de dichos datos, a la movilidad constante en la ciudad o a la presentación de solicitudes anónimas.
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 junio de 2024. 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 y las respuestas que se

cierran cuando se verifica que cumplen con los criterios de calidad.

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 de Bogotá. Esta práctica tiene como objetivo prevenir posibles retrasos en las respuestas a los ciudadanos y buscar continuamente la mejora en los tiempos de respuesta, en conformidad con los plazos establecidos por la ley.
8. La Empresa Metro de Bogotá para el año 2024, participara en la Plan Anual de Capacitación Funcional del Sistema Distrital para la Gestión de Peticiónes Ciudadanas, el cual es una oferta institucional que le permite a los funcionarios conocer el manejo del sistema para la atención de peticiónes ciudadanas; para mantenernos informados de novedades y poder resolver las dudas o inquietudes que se pueden presentar.
9. El tiempo promedio de respuesta a las solicitudes ciudadanas durante el mes evaluado es de 15 días, cumpliendo los términos establecidos por la ley para dar respuesta a las peticiónes interpuesta en la Empresa Metro de Bogotá.

El plan de mejoramiento que se establece desde la Empresa Metro de Bogotá es realizar seguimiento diario a las peticiónes y mantener el cumplimiento del vencimiento interno establecido internamente en la entidad por medio de generación de alertas, con el fin de reducir el tiempo promedio actual.

CARLOS ESPEJO OSORIO

Gerente de Comunicaciones, Ciudadanía y Cultura
Empresa Metro de Bogotá (E)

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

REGISTRO DE FIRMAS ELECTRONICAS

Informe mensual EMB Junio de 2024 final

METRO DE BOGOTÁ
gestionado por: azsign.com.co

Id Acuerdo:20240719-143524-4aad72-89166178

Creación:2024-07-19 14:35:24

Estado:Finalizado

Finalización:2024-07-19 14:35:24



Escanee el código
para verificación

Firma: Carlos Andres Espejo Osorio

Carlos Andrés Espejo Osorio

79686483

carlos.espejo@metrodebogota.gov.co

Gerente de Comunicaciones Ciudadanía y Cultura (e)

Empresa Metro de Bogotá

REPORTE DE TRAZABILIDAD

Informe mensual EMB Junio de 2024 final

METRO DE BOGOTÁ
gestionado por: azsign.com.co

Id Acuerdo:20240719-143524-4aad72-89166178

Creación:2024-07-19 14:35:24

Estado:Finalizado

Finalización:2024-07-19 14:35:24



Escanee el código
para verificación

TRAMITE	PARTICIPANTE	ESTADO	ENVIO, LECTURA Y RESPUESTA
Firma	Carlos Andrés Espejo Osorio carlos.espejo@metrodebogota.gov.co Gerente de Comunicaciones Ciudadanía y C Empresa Metro de Bogotá	Aprobado	Env.: 2024-07-19 14:35:24 Lec.: 2024-07-19 14:35:24 Res.: 2024-07-19 14:35:24 IP Res.: 200.69.106.60