



Informe estadístico del comportamiento de las PQRSD

Mayo 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	10
8.	TIEMPO PROMEDIO DE RESPUESTA POR TIPOLOGÍA Y DEPENDENCIAS (DÍAS DE GESTIÓN).....	11
9.	PARTICIPACIÓN POR LOCALIDAD DE LOS REQUERIMIENTOS REGISTRADOS DURANTE EL PERIODO	12
10.	PARTICIPACIÓN POR ESTRATO.....	13
11.	PARTICIPACIÓN POR TIPO DE REQUIRIENTE	14
12.	CALIDAD DEL REQUIRENTE	14
13.	RECIBIDAS POR TRASLADO.....	15
14.	PENDIENTES.....	15
15.	CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES	16



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

Dentro de sus funciones, la Gerencia de Comunicaciones, Ciudadanía y Cultura (GCC) tiene la tarea de 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 mayo de 2024.

Este documento se proyecta 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 de Bogotá.

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

En este punto 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.

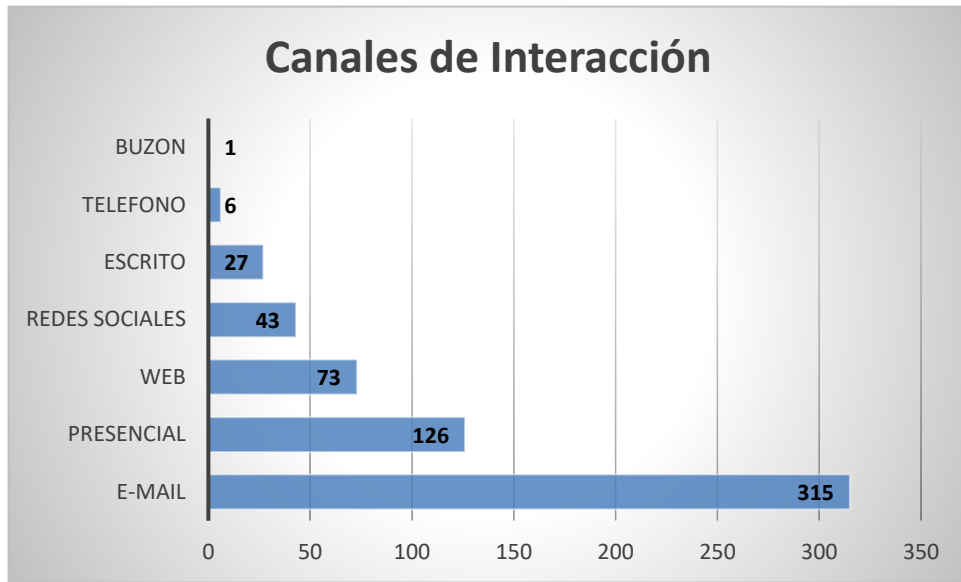
Durante el período establecido, (mayo de 2024) se tramitaron un total de 591 requerimientos, los cuales fueron gestionados a través del Sistema Distrital para la Gestión de Peticiones Ciudadanas “Bogotá Te Escucha”.

Conforme con 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 éstas.

2. CANALES DE INTERACCIÓN

En todos los canales de interacción para el mes de mayo se registró un total de 591 peticiones, con un incremento de 301 solicitudes frente a las que se registraron en el mes inmediatamente anterior, que sumaron para abril un total de 290 requerimientos.

Gráfica No.1 Canales de interacción.



Fuente: Sistema Distrital Bogotá Te Escucha.

En el canal e-mail (correo electrónico) fueron recibidas un total de 315 peticiones. Se evidenció un incremento del 82 % con respecto al mes de abril, en el cual se tramitaron 173 solicitudes.

En cuanto al canal presencial, se registraron un total de 126 peticiones. Se presentó un incremento del 117 %, ya que para el mes anterior se atendieron 58 solicitudes.

Para mayo, en el canal web fueron atendidas un total de 73 peticiones. Se registró un crecimiento del 204 % con respecto al mes precedente, en el que se recibieron 24 solicitudes.

En el canal de redes sociales fueron recibidos un total de 43 registros. Se registró un incremento del 153 %, toda vez que el mes anterior fueron atendidos 17 requerimientos, que luego de ser revisados por el equipo de la Gerencia de Comunicaciones, Ciudadanía y Cultura, correspondieron a peticiones ciudadanas.

El canal escrito tramitó un total de 27 peticiones. Presentó un crecimiento del 69 % con respecto

el mes de abril, donde fueron reportadas un total de 16 peticiones.

Respecto al canal telefónico, fueron recibidas se recibieron un total de seis (6) requerimientos, que en comparación al mes anterior generaron un incremento del 300% ya que para ese mes fueron atendidas solamente dos (2) llamadas telefónicas.

Durante el mes analizado, no se generó ninguna atención a través del buzón, al igual que en el mes anterior.

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 448 solicitudes. Con respecto al mes pasado se presentó un incremento del 240.9% . En el mes de abril se habían registrado registraron 186 casos.

En segundo lugar, se encuentra al derecho de petición de interés general, que en mayo registró un total de 28 solicitudes. Comparado con abril presenta un incremento del 39,3 %, debido a que en este mes se recibieron 39 solicitudes.

En tercer lugar, se encuentra la solicitud de acceso a la información, que en mayo registró un total de 75 solicitudes. Respecto al mes anterior se presentó un incremento del 1500%, ya que para abril se habían presentado solamente 5 requerimientos.

Para el mes analizado, se presentaron diez (10) sugerencias. Sin embargo, hay que mencionar que se tuvo un incremento del 25 %, ya que en mes de abril se generaron ocho (8).

Durante el mes de abril se presentaron cuatro (4) reclamos, y en mayo se registraron un total de 5 (cinco), mostrando un incremento del 20%.

Para el mes de mayo se presentaron 6 (seis) quejas, lo que muestra un crecimiento del 20%, toda vez que en el mes inmediatamente anterior se presentaron 5 (cinco).

No se recibieron felicitaciones ni 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	448
SOLICITUD DE ACCESO A LA INFORMACIÓN	75
DERECHO DE PETICIÓN DE INTERÉS GENERAL	39
SUGERENCIA	10
QUEJA	8
SOLICITUD DE COPIA	6
RECLAMO	5
Total, general	591

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.

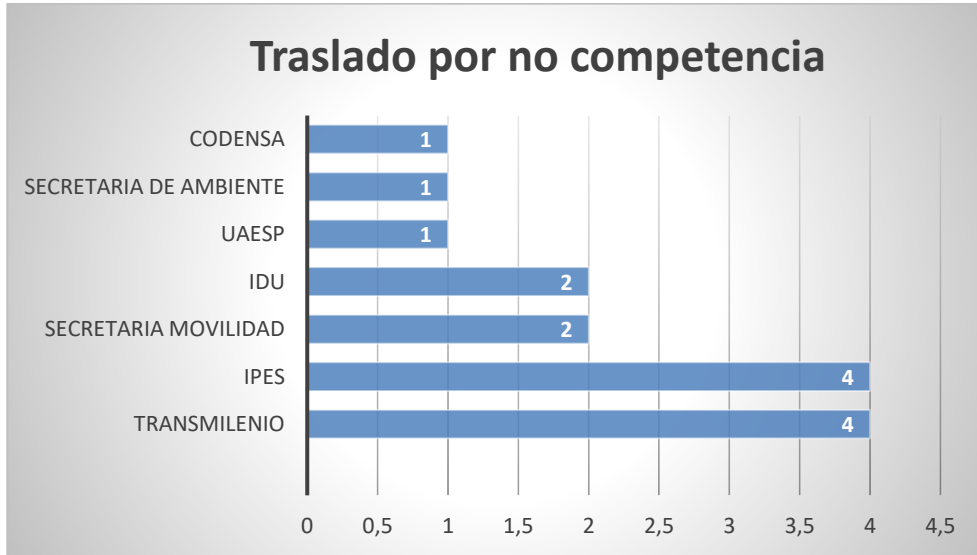
4. TOTAL, TRASLADADAS POR NO COMPETENCIA

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

- a) Transmilenio, cuatro (4) requerimientos
- b) IPES, cuatro (4) requerimientos.
- c) Secretaría de Movilidad, dos (2) requerimientos.
- d) IDU –, dos (2) requerimientos.
- e) UAESP, uno (1) requerimiento.
- f) Secretaría de Ambiente, un (1) requerimiento.
- g) Codensa, un (1) requerimiento.
- h)

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

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	99	132	231
Gerencia de Ingeniería y Planeación de Proyectos Férreos	5	9	14
Gerencia Administrativa y de Abastecimiento	5	7	12
Atención al ciudadano 2	2		2
Comunicaciones	1		1
Comunicaciones Externa	1		1
Gerencia Ejecutiva PLMB		4	4
Atención al ciudadano 4		3	3
Gerencia de Desarrollo Urbano Inmobiliario e Ingresos no Tarifarios		3	3
Total general datos	113	158	271

Fuente: Sistema Distrital Bogotá Te Escucha.

En el periodo actual se cerraron 113 requerimientos, y en el periodo anterior, es decir en abril, 158, para un total de 271 casos.

En el reporte, Consorcio Metro Línea 1 fue el que gestionó el mayor número de requerimientos, con un total de 99. Para la EMB, las áreas con mayor gestión fueron la Gerencia de Ingeniería y Planeación de Proyectos Férreos, y la Gerencia Administrativa y de Abastecimiento, cada una con un total de 5, seguidas por Comunicaciones.

6. SUBTEMAS REITERADOS Y / O BARRERAS DE ACCESO

En este punto se presentaron un total de 280 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
Actas de vecindad	55
Reclamaciones por daño a predios y/o terceros	35
Movilidad por afectacion de obra	18
Ruido vibraciones y calidad del aire	14
Estructuración del proyecto	13
Arborización y/o zonas verdes	12
Estado avance y cronograma del proyecto	11
Acceso a la informacion	11
Administración del talento humano	9
Frentes de obra	9
Impacto socioeconomico por obra	7
Asuntos contractuales	6
Renovación espacio publico	6
Demoliciones y vigilancia de predios	5
Empleabilidad	5
Participación ciudadana y socializaciones con la comunidad y/o entidades	5
Licitación pública contratos y convenios interadministrativos	5
Trazado o ruta del proyecto	5
Afectación predial	4
Gestión de pagos/giros	4
Conferencias eventos académicos y temas afines	3
Normatividad estudios e instrumentos ambientales para los proyectos	3
Planes de manejo de tránsito	2
Recursos físicos gestión ambiental y documental	2
Material rodante	2
Contaminación e impacto ambiental	2

Certificaciones de ingresos y retenciones	2
Sistemas de transporte para la integración regional	1
Identidad visual y marca	1
Cuestionarios y entrevistas medios de comunicación	1
Patrimonio cultural y acciones de compensación en las líneas de metro	1
Traslado a entidades privadas	1
Veedurías ciudadanas	1
Pólizas de seguros y garantías	1
Manejo de fauna	1
Consulta de datos de habeas data	1
Asuntos administrativos	1
Equipos electromecánicos	1
Asuntos jurídicos	1
Servidores públicos que exijan comisiones coimas o sobornos	1
Traslado a otras entidades	1
Adquisición predial e información general	1
Contrato de concesión	1
Total General	271

Fuente: Sistema Distrital Bogotá Te Escucha.

El subtema más reiterado en este periodo corresponde a Actas de vecindad, con un total de 38 solicitudes, seguido del tema Acceso a la información, con un total de 32; le sigue estructuración del proyecto, con un total de 28 solicitudes y así mismo Frentes de obra con 21 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 abril no se resolvieron solicitudes de las veedurías ciudadanas.2

Tabla No. 4 Requerimientos por subtema

Estado petición final	Solucionado - Por respuesta definitiva
Subtema	(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	Felicitación	Reclamo	Solicitud de copia	TOTAL GENERAL
Atención al ciudadano 2		15							15
Comunicación externa					15				15
Comunicaciones			1						1
Consortio Metro Línea 1	18	18	10	15	15		20	16,6	17
Atención al ciudadano 4	12,5					15			13,33
Total general días	18	18	10	15	15	15	20	16,6	17

Fuente: Sistema Distrital Bogotá Te Escucha.

La EMB tiene un promedio de 17 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 originó La petición.

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)	558
08 - KENNEDY	14
12 – BARRIOS UNIDOS	8
14 – LOS MARTIRES	4
13 – TEUSAQUILLO	2
09 - FONTIBON	2
07 – BOSA	1
02 - CHAPINERO	1
16 – PUENTE ARANDA	1
12 – ANTONIO NARIÑO	1
TOTAL GENERAL	591

Fuente: Sistema Distrital Bogotá te escucha.

El 94,37 % 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 desde la cual se reciben más reportes 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

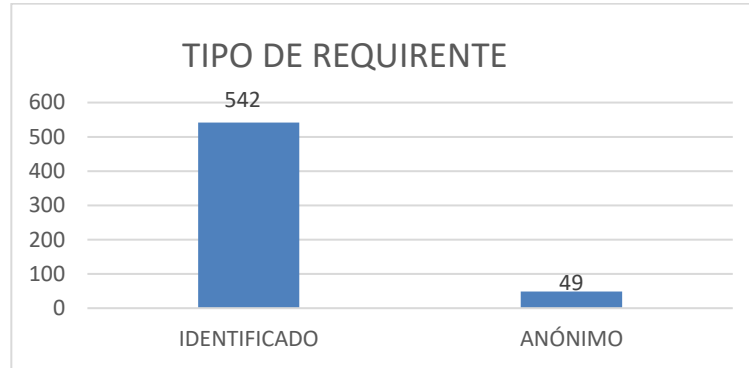
Estrato	Cantidad
No indicaron estrato	517
3	36
4	23
2	11
1	4
Total, general	591

Fuente: Sistema Distrital Bogotá te escucha.

11. PARTICIPACIÓN POR TIPO DE REQUIRENTE

En esta sección se informa acerca del tipo del requirente de las peticiones registradas a través de Bogotá Te Escucha.

Gráfica No. 3 tipo de requirente



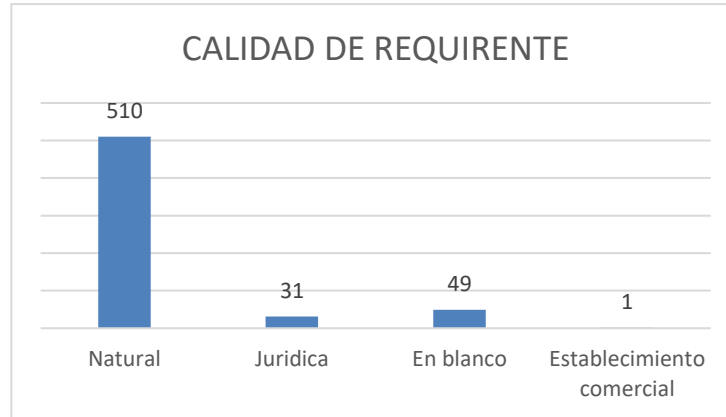
Fuente: Aplicativo SDQS Bogotá Te Escucha.

En la participación por tipo de requirente para el mes trabajado se puede observar que 542 ciudadanos corresponden a personas identificadas y 49 fueron anónimas.

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



Fuente: Aplicativo SDQS Bogotá Te Escucha.

La calidad del requirente continúa siendo la persona natural, con un mayor registro de 510 ciudadanos, que corresponden al 86%; seguido de jurídica con un total de 31 registros, que corresponden al 5 %, en blanco, con un total de 49 con un porcentaje del 8,2 % y establecimiento comercial con uno (1) que corresponde al 0,10 %.

13. RECIBIDAS POR TRASLADO

Durante el periodo reportado, fueron recibidos por traslado de otras entidades 232 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 220 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 mayo de 2024, se observó un incremento significativo de 301 peticiones ciudadanas, en comparación con el mes anterior. Durante el mes analizado, se registró un total de 591 solicitudes, mientras que en el mes anterior la cifra fue de 290.
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 15 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 la Secretaría de Movilidad, Transmilenio, Secretaría de Planeación, Transmilenio y el IDU.
4. Para el mes analizado (mayo de 2024), los subtemas más consultados son actas de vecindad, Reclamaciones por daño a predios y/o terceros, Movilidad por afectación de obra, Ruido vibraciones y calidad del aire, Estructuración del proyecto, Arborización y/o zonas verdes, Estado avance y cronograma del proyecto y finalmente Acceso a la información. 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.. 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 mayo 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, participará 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 17 días. 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. Conjuntamente, se continúan generando alertas internas a los enlaces de las diferentes áreas para recordar las peticiónes con vencimiento semanal, como parte de esta estrategia de mejora continua.

ADRIANA PADILLA LEAL

Gerente de Comunicaciones, Ciudadanía y Cultura
Empresa Metro de Bogotá

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