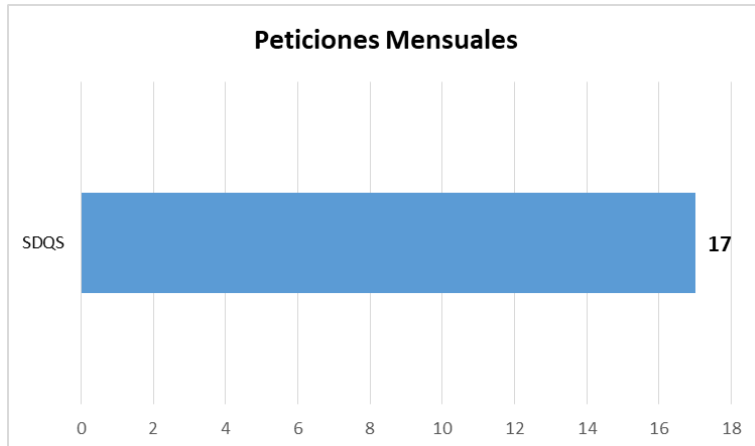


## 1. TOTAL PETICIONES MENSUALES RECIBIDAS POR ENTIDAD

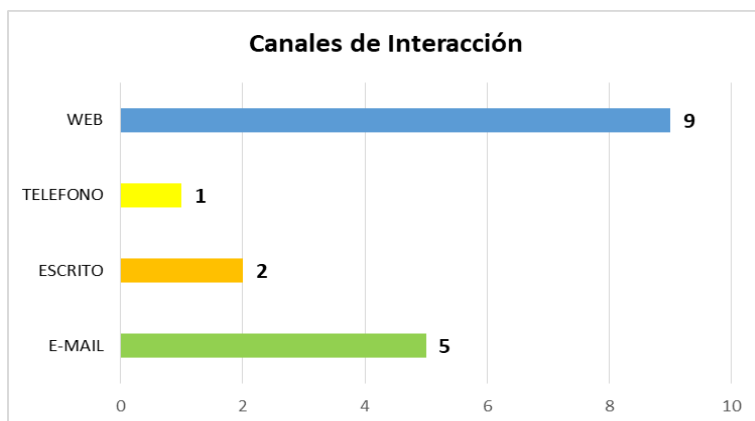


Total Requerimientos: 17

### Análisis

Debido a las fallas presentadas por la implementación del nuevo aplicativo SDQS - Bogotá Te Escucha, sólo fue posible el cargue de un total de 17 peticiones en el mes de Junio, esto frente a un total real de 61 recibidas, lo que representa un 28% del total de peticiones gestionadas durante el mes en mención. Cabe mencionar que las 44 peticiones restantes de la ciudadanía y que no se pudieron cargar en el Sistema de igual manera se les dio respuesta en los términos de ley. **Sin embargo para efectos de este informe en adelante continuaremos trabajando con la información suministrada por el SDQS, es decir sobre la base de las 17 peticiones.**

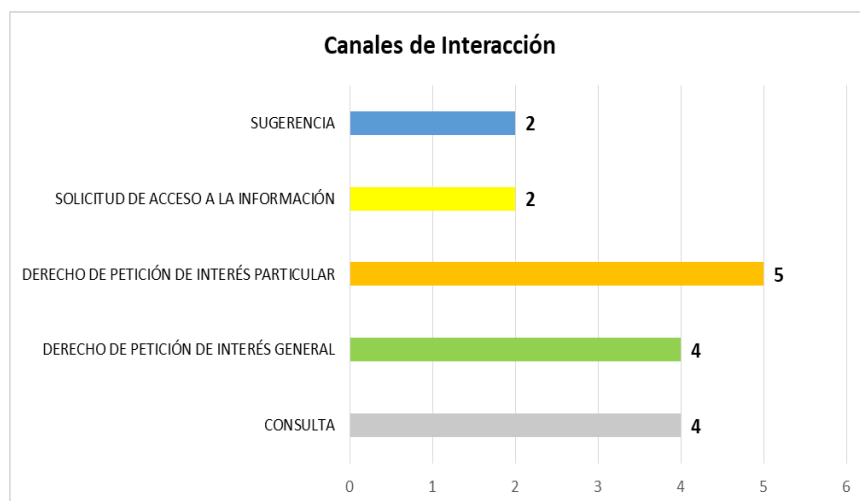
## 2. CANALES DE INTERACCIÓN



### Análisis

Durante el mes de medición, el medio más utilizado en la gestión de PQRS fueron las peticiones que los ciudadanos cargaron directamente desde el sistema SDQS, esto con una frecuencia del 53%; seguido del canal vía e-mail con una frecuencia de interacción del 29% aproximadamente.

### 3. TIPOLOGÍAS O MODALIDADES



#### Análisis



El tipo de solicitud más frecuente interpuesto por los ciudadanos fue el “*Derecho de petición de interés particular*” con una frecuencia del 29%, manteniendo con esto la misma tendencia del mes anterior. De igual manera, muy cercano a esto se localizaron las solicitudes de “*Derecho de petición de interés general*” y la modalidad de “*Consulta*” ambas con una frecuencia del 24%.

### 4. SUBTEMAS MAS REITERADOS

Subtema	Total	%
(en blanco)	14	82%
AFECTACIÓN PREDIAL	1	6%
ESTRUCTURACIÓN TÉCNICA	1	6%
TRASLADO A ENTIDADES DISTRITALES	1	6%
<b>Total 4 Subtemas</b>	<b>17</b>	<b>100%</b>
Otros Subtemas	0	0%
<b>Total General</b>	<b>17</b>	<b>100%</b>

#### Análisis

En el mes de Junio, el total de los subtemas que fueron marcados al momento de realizar la solicitud tan solo representan el 18% del total de solicitudes recibidas. De igual manera se evidencia que 82% de los casos el no diligenciamiento de este campo por parte de los ciudadanos al momento de realizar una petición en el sistema SDQS – Bogotá Te Escucha.

	REPORTES O INFORMES	 ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ D.C. MOVILIDAD Metro de Bogotá S.A.
	<b>INFORME MENSUAL JUNIO PQRS 2018</b>	
	CODIGO:GCC-IN-0002-2018 VERSION: 0	

## 5. TOTAL PETICIONES TRASLADADAS POR NO COMPETENCIA

Entidad	Total	%
SECRETARIA MOVILIDAD	1	100%
<b>Total traslados por no competencia</b>	<b>1</b>	<b>100%</b>

### Análisis

En el periodo informado solo se realizó el traslado por No Competencia de 1 solicitud, lo que representa el 6% del total de requerimientos; dicho requerimiento se remitió a la Secretaría de Movilidad. Cabe mencionar que los datos fueron tomados desde el ítem "Solucionado por Traslado".

## 6. SUBTEMAS VEEDURIAS CIUDADANAS

### Análisis

Para este periodo NO se recibieron solicitudes de Veedurías Ciudadanas.

## 7. PETICIONES CERRADAS

### 7.1 DEL PERIODO ACTUAL

Dependencia	Total Requerimientos Recibidos del periodo actual	Total Requerimientos Cerrados periodo actual	%
Comunicaciones	17	2	12%

### Análisis

Al momento del descargue de la información del Sistema SDQS se pudo evidenciar una gestión de cierre de las solicitudes recibidas del 12% frente a las peticiones registradas en el período (17), sin embargo es importante señalar que al cierre de este informe el 100% de las solicitudes recibidas en el mes de Junio fueron atendidas y cerradas.

### 7.2 DEL PERIODO ANTERIOR

Dependencia	Total Requerimientos Pendientes de Periodos Anteriores	Requerimientos Cerrados de Periodos Anteriores	%
Comunicaciones	27	27	100%

### Análisis

Se realizó una gestión de cierre total del 100% de las peticiones pendientes del período anterior (mes de mayo).

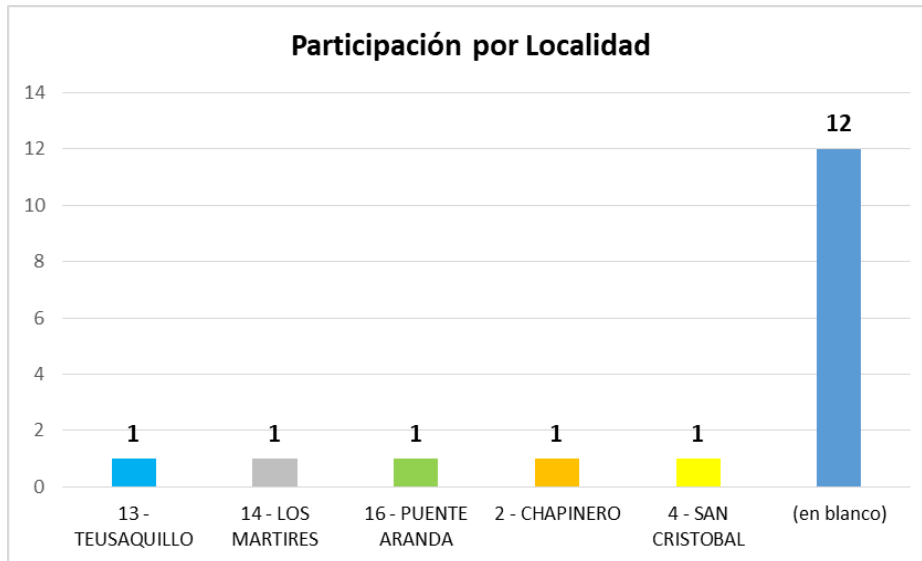
## 8. TIEMPO PROMEDIO DE RESPUESTA POR TIPOLOGÍA Y DEPENDENCIA

DEPENDENCIA	DERECHO DE PETICIÓN DE INTERÉS PARTICULAR	SOLICITUD DE INFORMACIÓN	DERECHO DE PETICIÓN DE INTERÉS GENERAL	CONSULTA
<b>Términos Legales</b>	<b>15</b>	<b>10</b>	<b>15</b>	<b>30</b>
Comunicaciones	11	10	12	6
<b>Diferencia de los términos Legales</b>	4	0	3	24

### Análisis

En términos generales la entidad cuenta con una gestión de respuesta oportuna para el cierre de peticiones con un cumplimiento del 100% de los tiempos estipulados por la Ley 1755 y un promedio de 8 días en la diferencia de los términos de respuesta dispuestos por Ley.

## 9. PARTICIPACIÓN POR LOCALIDAD DE LOS REQUERIMIENTOS REGISTRADOS DURANTE EL PERÍODO

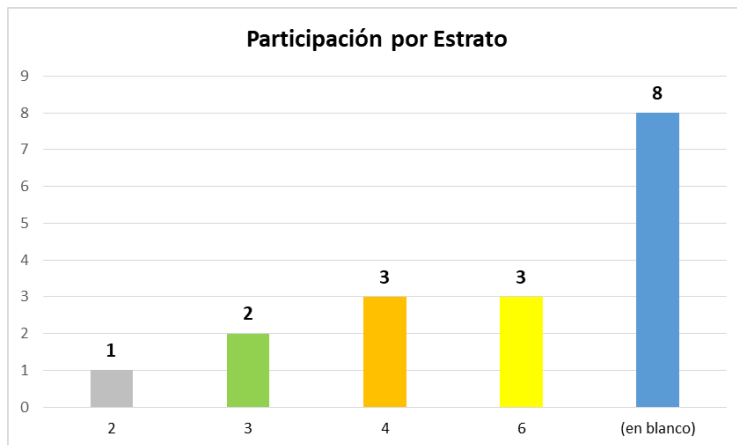


### Análisis

Se evidencia que en el 70% de las solicitudes el peticionario no brinda información de su localidad, bien sea por desconocimiento de la misma en la que habita o por el hecho de no ser un campo de diligenciamiento obligatorio. Por otro lado es preciso anotar que el 30% restante de participación, exceptuando 1 de estas, pertenece principalmente a las localidades que tendrán afectación a lo largo del trazado de la Primera Línea del Metro de Bogotá - PLMB.

## 10. PARTICIPACIÓN POR ESTRATO Y TIPO DE REQUIRENTE

### 10.1 PARTICIPACIÓN POR ESTRATO



#### Análisis



Por ser este en el sistema un campo de diligenciamiento no obligatorio, no facilita el cálculo de la estratificación de los peticionarios, ya que el 47% de los peticionarios no suministraron la información, por lo que se espera que el tema sea solucionado con la implementación de la Georeferenciación en la nueva versión del sistema SDQS – Bogotá Te Escucha. No obstante, dentro de los registros identificados se puede evidenciar una mayor participación ciudadana en el estrato 4 y 6 con un 18%.

### 10.2 PARTICIPACIÓN POR TIPO DE PETICIONARIO



#### Análisis

Teniendo en cuenta el impacto social que puede llegar a tener el proyecto de la PLMB y la gestión con la comunidad desarrollada por el Metro de Bogotá S.A., los ciudadanos identificados como personas naturales

	REPORTES O INFORMES	 ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ D.C. MOVILIDAD Metro de Bogotá S.A.
	<b>INFORME MENSUAL JUNIO PQRS 2018</b>	
	CODIGO:GCC-IN-0002-2018 VERSION: 0	

cuentan con una participación del 88% del total registrado, lo cual evidencia un alto interés de la ciudadanía en general por conocer el proyecto desde diferentes perspectivas y su impacto.

## 11. TIPO DE REQUIRIENTE

Nombre de Peticionario	N	%
Anónimo	1	6%
Identificado	16	94%
<b>TOTAL</b>	<b>17</b>	<b>100%</b>

### Análisis

Para el período de medición se observa una participación ciudadana debidamente identificada dentro del sistema del 94%. De igual manera, para el mismo periodo se registró un número bajo de solicitudes anónimas, las cuales representaron tan solo el 6% del total de peticiones recibidas.

## 12. CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

- Se puede evidenciar un bajo número de peticiones registradas en el mes, las cuales fueron en total 44, de las cuales tan solo 17 de estas quedaron cargadas en el Sistema; esta disminución frente a los meses anteriores (como se mencionó al inicio de este informe) fue ocasionada principalmente por la imposibilidad de acceso a la plataforma de SDQS – Bogotá Te Escucha y de alguna manera también por el cambio en los hábitos de comportamiento motivados por el mundial de fútbol.
- Para el próximo período de medición (mes de Julio) queda pendiente el cierre de las peticiones que no se cerraron, 15 en total, las cuales para el cierre de este informe ya fueron gestionadas y cerradas.

**Gerencia de Comunicaciones y Ciudadanía**  
**Empresa Metro de Bogotá S.A.**

Preparó: Diego Andrés Pedraza, Gerencia de Comunicaciones y Ciudadanía  
Revisó: Sandra Gracia, Gerencia de Comunicaciones y Ciudadanía