

Informe estadístico del comportamiento de las PQRS

Noviembre 2023

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	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	11
11. PARTICIPACIÓN POR TIPO DE REQUIRENTE	12
12. CALIDAD DEL REQUIRENTE.....	13
13. RECIBIDAS POR TRASLADO	13
14. PENDIENTES.....	13
CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES	14

Empresa Metro de Bogotá

Gerencia de Comunicaciones, Ciudadanía y Cultura

Informe estadístico del comportamiento de las PQRSD

Noviembre 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 noviembre 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.

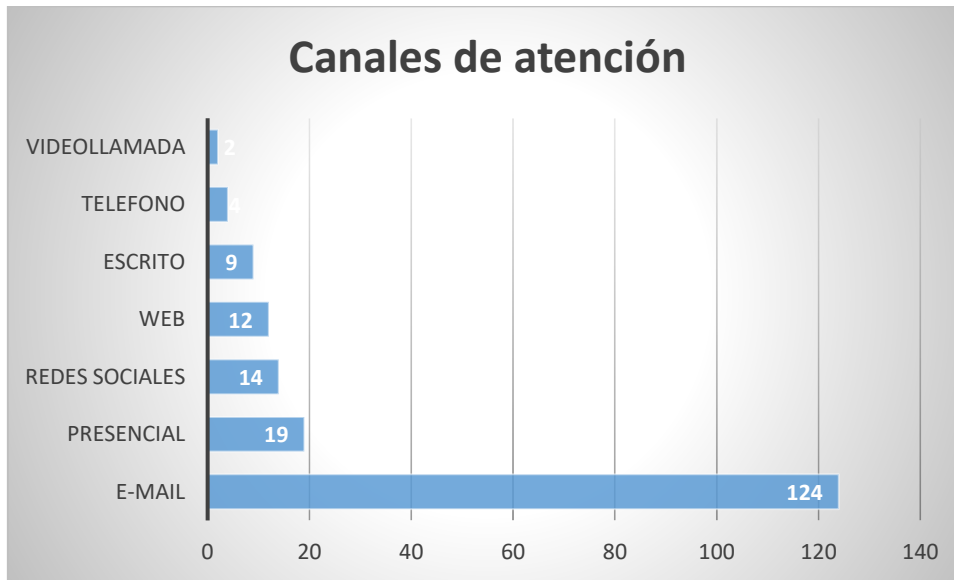
Durante el período del mes de noviembre se tramitaron un total de 184 requerimientos, los cuales fueron gestionados a través del Sistema Distrital para la Gestión de Peticiones Ciudadanas “Bogotá te escucha”.

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 noviembre se registraron 184 peticiones, con un aumento de 12 solicitudes frente a las que se registraron en el mes anterior, que sumaron en octubre un total de 172 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 124 peticiones. Se evidenció un aumento del 2 % con respecto al mes de octubre, en el cual se tramitaron 121 solicitudes.

En cuanto al canal presencial se registraron un total de 19 peticiones. Se presentó una disminución del 14 %, ya que para el mes anterior se atendieron 22 solicitudes.

En el canal de redes sociales se recibieron un total de 14 registros. Mostró un aumento del 133 % con respecto al mes de octubre, en el cual se tramitaron seis (6) solicitudes, que luego de ser revisadas por el equipo de la Gerencia de Comunicaciones, Ciudadanía y Cultura correspondieron a peticiones ciudadanas.

Para este mes en el canal web se atendieron un total de 12 peticiones. Se registró una disminución del 45 % con respecto al mes pasado, en el que se recibieron 22 solicitudes.

El canal escrito tramitó un total de 9 peticiones. Presentó un aumento del 80 % con respecto al mes pasado, donde se reportaron un total de 5 (cinco) peticiones.

Respecto al canal teléfono en el mes analizado se presentaron siete (7) solicitudes. Se muestra un aumento respecto al mes de octubre, en el cual se recibieron dos (2) llamadas.

En este se registraron videollamadas en el marco de la Rendición de Cuentas. Es importante mencionar que para el mes anteriormente analizado no se habían registrado esta tipología de llamadas.

Para el buzón, este mes no se presentaron requerimientos, sin embargo, para el mes anterior se había registrado uno (1).

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 99 solicitudes. Con respecto al mes pasado se presentó una disminución del 13 %. En el mes de octubre se registraron 114 casos.

En segundo lugar, se encuentra la solicitud de acceso a la información, que en noviembre registró un total de 33 solicitudes. Respecto al mes anterior se presentó un aumento del 27 %, ya que para octubre se presentaron 26 solicitudes.

En tercer lugar, se encuentra al derecho de petición de interés general, que en noviembre registró un total de 22 solicitudes. Comparado con octubre presenta un aumento del 47 %, debido a que en ese mes se recibieron 15 solicitudes.

Para el mes de noviembre se presentaron 5 (cinco) quejas, lo que muestra un aumento del 66 % toda vez que para el mes anterior se registraron 3 (tres).

Para este mes se presentaron, 4 (cuatro) solicitudes de copia, lo que muestra un aumento del 100%, toda vez que para el mes anterior se registraron 2 (dos).

Para el mes analizado, se presentaron tres (3) sugerencias, sin embargo, es de mencionar que se presentó una disminución del 25 %. En el mes anterior se presentaron 4 (cuatro).

Respecto a los reclamos, durante este periodo se recibieron 2 (dos) reclamos, cantidad que se mantiene respecto al mes pasado.

Durante este mes se recibió 1 (una) felicitación. Es de mencionar que para el mes anterior no se habían recibido.

No se recibieron denuncias por actos de corrupción ni consultas para el mes de noviembre.

Tabla No.1 Requerimientos por tipo

Tipo de requerimiento	Cantidad
DERECHO DE PETICIÓN DE INTERÉS PARTICULAR	114
SOLICITUD DE ACCESO A LA INFORMACIÓN	33
DERECHO DE PETICIÓN DE INTERÉS GENERAL	22
QUEJA	5
SOLICITUD DE COPIA	4
SUGERENCIA	3
RECLAMO	2
FELICITACIÓN	1
Total, general	184

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.

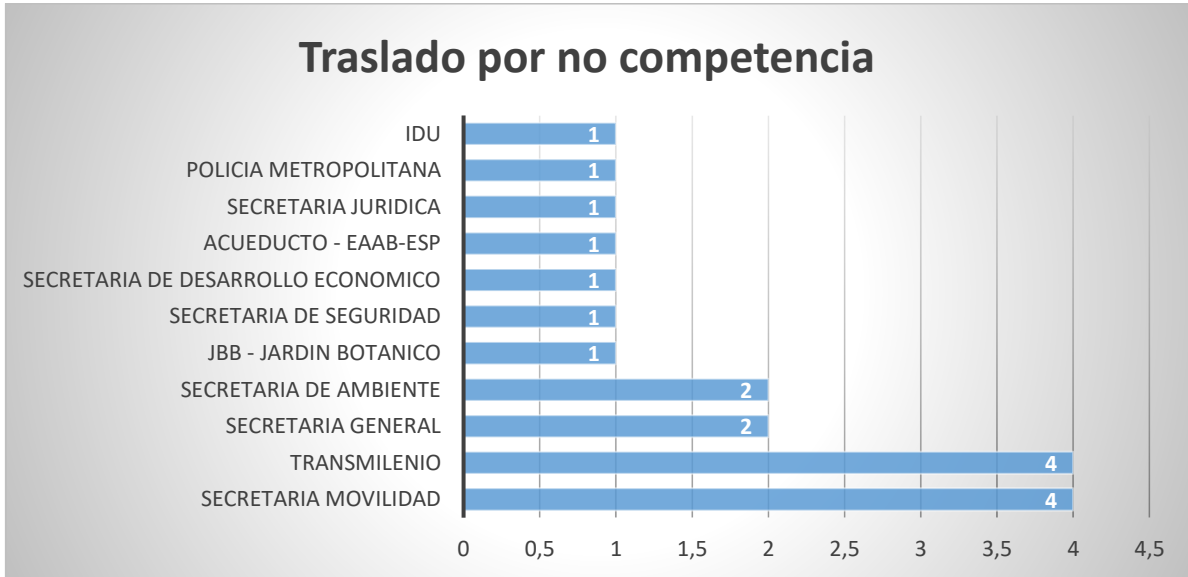
4. TOTAL, TRASLADADAS POR NO COMPETENCIA

Para el periodo reportado se presentaron 19 traslados a otras entidades discriminados así:

- a) Secretaría Movilidad, cuatro (4) requerimientos
- b) Transmilenio, cuatro (4) requerimientos.
- c) Secretaria General, dos (2) requerimientos.
- d) Secretaria de Ambiente, dos (2) requerimiento.
- e) Jardín Botánico - JBB, un (1) requerimiento.
- f) Secretaria de Seguridad, un (1) requerimiento.
- g) Secretaria de Desarrollo Económico, un (1) requerimiento.
- h) Acueducto – EAAB- ESP, un (1) requerimiento.
- i) Secretaria Jurídica, un (1) requerimiento.
- j) Policía Metropolitana, un (1) requerimiento.
- k) 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 por no competencia



Fuente: Sistema Distrital Bogotá te escucha.

(espacio en blanco)

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
Consorcio Metro Línea 1	40	44	84
Gerencia Ejecutiva PLMB	22	19	41
Gerencia de Ingeniería y Planeación de Proyectos Férreos	10	4	14
Subgerencia de Gestión Predial	7	23	30
Gerencia Administrativa y de Abastecimiento	5		5
Gerencia Jurídica	3	3	6
Interventoría	1		1
Gerencia de Desarrollo Urbano Inmobiliario e Ingresos No tarifarios	1		1
Atención al ciudadano 1	1		1
Comunicaciones Externa		1	1
Oficina de Control Interno Disciplinario		1	1
Oficina de Control Interno		1	1
Comunicaciones		1	2
Gerencia Financiera		4	4
Total general datos	90	102	192

Fuente: Sistema Distrital Bogotá Te Escucha.

En el periodo actual se cerraron 90 requerimientos, y en el periodo anterior, es decir en octubre 102, para un total de 192 casos. En el reporte Consorcio Metro Línea 1 fue el que gestionó el mayor número de requerimientos, con un total de 40 requerimientos. Para la EMB el área con mayor gestión fue la Gerencia Ejecutiva, con un total de 22 nuevos requerimientos cerrados con respuesta definitiva; seguida de la Gerencia de Ingeniería y Planeación de Proyectos Férreos con 10 requerimientos.

6. SUBTEMAS REITERADOS Y / O BARRERAS DE ACCESO

En este tema se presentaron un total de 190 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	27
Frentes de obra	17
Arborización y/o zonas verdes	15
Pago de reconocimientos económicos	14
Acceso a la información	13
Participación ciudadana y socializaciones con la comunidad y/o entidades	12
Actas de vecindad	9
Movilidad por afectación de obra	9
Afectación predial	7
Asuntos Jurídicos	5
Ruido vibraciones y calidad del aire	5
Generalidades del proceso de pago	4
Estado avance y cronograma del proyecto	4
Reclamaciones por daño a predios y/o terceros	4
Planes de manejo de tránsito	3
Gestión inmobiliaria	3
Contaminación e impacto ambiental	3
Recursos físicos gestión ambiental y documental	3
Normatividad estudios e instrumentos ambientales para los proyectos	3
Renovación espacio público	3
Trazado o ruta del proyecto	3
Administración del Talento Humano	3
Tipología del metro	3
Certificaciones Contratos de Prestación de Servicios Profesionales	2
Asuntos Administrativos	2
Demoliciones y vigilancia de predios	2
Queja disciplinaria	2
Transporte y estimación de demanda de los proyectos férreos	1
Impacto socioeconómico por obra	1

Gestión legal	1
Certificaciones de ingresos y retenciones	1
Sistemas metro-ferroviarios	1
Patrimonio cultural y acciones de compensación en las líneas de metro	1
Información general y puntos de atención a la ciudadanía	1
Contrato de concesión	1
Generalidades sobre el proceso de avalúo	1
Licitación pública contratos y convenios interadministrativos	1
Adquisición predial e información general	1
Empleabilidad	1
Total, general	192

Fuente: Sistema Distrital Bogotá te escucha.

El subtema más reiterado en este periodo es Estructuración del proyecto, con un total 27 solicitudes, seguido del tema de Frentes de Obra y Arborización y/o zonas verdes.

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 noviembre no se resolvieron solicitudes de las 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.

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	Quejas	Sugerencia	Felicitación	Reclamo	Solicitud de copia	Total, general
Atención al ciudadano 1				15					15
Comunicación Externa			20						20
Comunicaciones		1				1			1
Consortio Metro Línea 1	11	15	9	15		15	7	10	13
Gerencia Administrativa y de Abastecimiento		6	8						7
Gerencia de Desarrollo urbano Inmobiliario e Ingresos No Tarifarios			10						10
Gerencia de Ingeniería y Planeación de Proyectos Férreos	9	11	12					8	11
Gerencia Ejecutiva PLMB	14	12	9		6			8	11
Gerencia Financiera		14	17		14				16
Gerencia Jurídica		14	14					6	12
Total general días	12	14	10	15	11	8	7	8	12

Fuente: Sistema Distrital Bogotá te escucha.

La EMB tiene 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, con el fin de garantizar el cierre de las peticiones durante el tiempo establecido por la ley.

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)	142
12 - BARRIOS UNIDOS	35
08 - KENNEDY	3
19 - CIUDAD BOLIVAR	2
05 - USME	1
15 – ANTONIO NARIÑO	1
TOTAL, GENERAL	184

Fuente: Sistema Distrital Bogotá te escucha.

El 77,16 % 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, lo que se ha mantenido comparado con los últimos informes analizados.

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 184 solicitudes.

El 88,5 % de los requerimientos no mencionan el estrato donde fueron reportados los hechos o solicitudes correspondientes.

Tabla No. 6 Estrato del requiriente

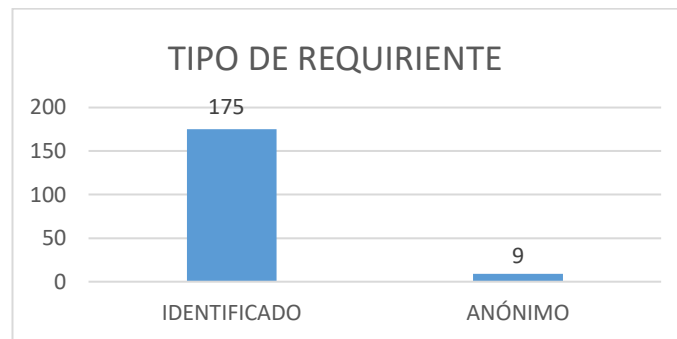
Estrato	Cantidad
No indicaron estrato	163
3	11
4	5
2	3
5	1
6	1
Total, general	184

Fuente: Sistema Distrital Bogotá te escucha.

11. PARTICIPACIÓN POR TIPO DE REQUIRIENTE

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

Gráfica No. 3 tipo de requiriente



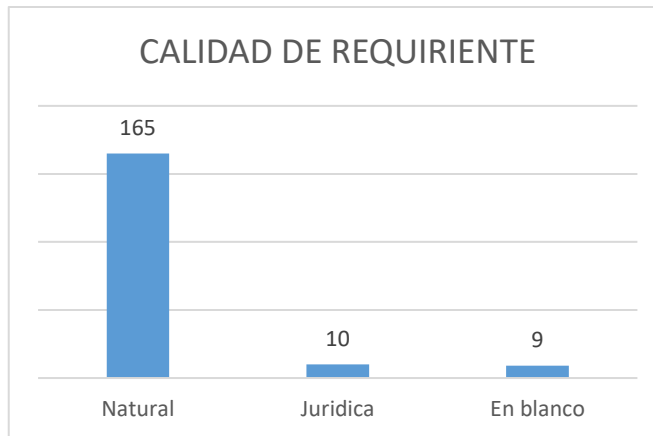
Fuente: Aplicativo SDQS Bogotá te escucha.

En la participación por tipo de requiriente para el mes trabajado se puede observar que 175 ciudadanos pertenecen a personas identificadas y 9 fueron anónimas.

12. CALIDAD DEL REQUIRIENTE

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

Gráfica No. 4 calidad del requiriente



La calidad del requiriente continúa siendo la persona natural, con un mayor registro de 165 ciudadanos, que corresponde al 90 %; seguido de jurídica con un total de 10 registros, que corresponden al 5 %, y en blanco con total de 9 con un porcentaje del 4,89 %.

13. RECIBIDAS POR TRASLADO

Durante el periodo reportado se recibieron por traslado de otras entidades dos (2) requerimientos, los cuales se direccionaron a la entidad correspondiente para dar respuesta al ciudadano.

14. PENDIENTES

A la fecha de descarga de la base (01 de diciembre de 2023) se evidencia que la Entidad tenía 124 peticiones pendientes, que fueron asignadas a las dependencias según su asunto para tramitar la respuesta definitiva en términos de Ley.

1. En el mes de noviembre de 2023, se observó un aumento de 12 peticiones ciudadanas en comparación con el mes anterior. Durante el mes analizado, se registró un total de 184 solicitudes, mientras que en el mes anterior la cifra fue de 172.
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.
3. Se observa que se realizaron 19 traslados utilizando el sistema “Bogotá te escucha”. 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, IDU, Transmilenio, entre otras.
4. Para el mes analizado, los subtemas más consultados son la estructuración del proyecto, frentes de obra, arborización y/o zonas verdes, y el pago de reconocimientos económicos en una menor proporción. Esto respondería a la fase del proceso 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 noviembre 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 y las respuestas que se cierran cuando se verifica que cumplen con los criterios de calidad.
7. El equipo de atención al ciudadano sigue emitiendo alertas semanales de vencimiento de las PQRSD (Peticiones, 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 ha participado en la totalidad de las 19 sesiones virtuales programadas en el Plan de Capacitación Anual para el manejo funcional y administrativo del Sistema de Gestión de Peticiones “Bogotá te escucha”. Estas capacitaciones cubren aspectos funcionales, administrativos e informes emitidos por el sistema, con el objetivo de mantenerse actualizados sobre cambios, actualizaciones y nuevas funcionalidades.

9. El tiempo promedio de respuesta a las solicitudes ciudadanas durante el mes evaluado es de 12 días, manteniéndose en comparación con el mes anterior. La Empresa Metro de Bogotá ha implementado un plan de mejoramiento para gestionar las peticiones con respecto a un vencimiento interno establecido, con el fin de reducir el tiempo promedio actual. Además, se continúan generando alertas internas a los enlaces de las diferentes áreas para recordar las peticiones 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 M.*

