

4221000

Bogotá D.C.

**Doctora:**

**XIOMARA TORRADO BONILLA**

Gerente de Comunicaciones, Ciudadanía y Cultura Metro

**EMPRESA METRO DE BOGOTÁ S.A.**

Carrera 9 No. 76-49 Pisos 3 - 4

Dirección Electrónica: [radicacion@metrodebogota.gov.co](mailto:radicacion@metrodebogota.gov.co)

BOGOTÁ, D.C. -

**Asunto: INFORME CONSOLIDADO SOBRE LA CALIDAD DE LAS RESPUESTAS EMITIDAS A TRAVÉS DEL SISTEMA DISTRITAL PARA LA GESTIÓN DE PETICIONES CIUDADANAS - BOGOTÁ TE ESCUCHA, CORRESPONDIENTE AL MES DE MARZO DE 2022**

**Referenciado:**

Respetada Doctora:

Atendiendo lo dispuesto en el numeral 3 del artículo 29 del Decreto 140 de 2021, la Dirección Distrital de Calidad del Servicio, teniendo en cuenta la información que registra el Sistema Distrital para la Gestión de Peticiones Ciudadanas - Bogotá Te Escucha, realiza el análisis de la calidad de las respuestas emitidas por las diferentes dependencias de la Empresa Metro de Bogotá frente a los requerimientos presentados por la ciudadanía.

El presente informe consta de tres partes, la primera hace relación a la evaluación realizada a la calidad de una muestra de las respuestas dadas a las peticiones ciudadanas, la segunda corresponde al seguimiento llevado a cabo a la totalidad de las peticiones vencidas en el sistema, estas dos primeras con corte al 31 de marzo de 2022 y la tercera al seguimiento al índice mensual del cumplimiento de calidad y oportunidad de la entidad.

**1. Seguimiento a la Calidad de las Respuestas y Manejo del Sistema Distrital para la Gestión de Peticiones Ciudadanas - Bogotá Te Escucha y Reporte del Índice de Cumplimiento:**

El análisis que se realiza a través del presente documento se lleva a cabo teniendo en cuenta los criterios de coherencia, claridad, calidez, oportunidad y manejo del sistema<sup>1</sup>, el cual se efectúa a

<sup>1</sup> **COHERENCIA:** Relación que debe existir entre la respuesta emitida por la respectiva entidad y el requerimiento ciudadano.

**CLARIDAD:** Hace referencia a que la respuesta emitida por la entidad se brinde en un lenguaje comprensible.

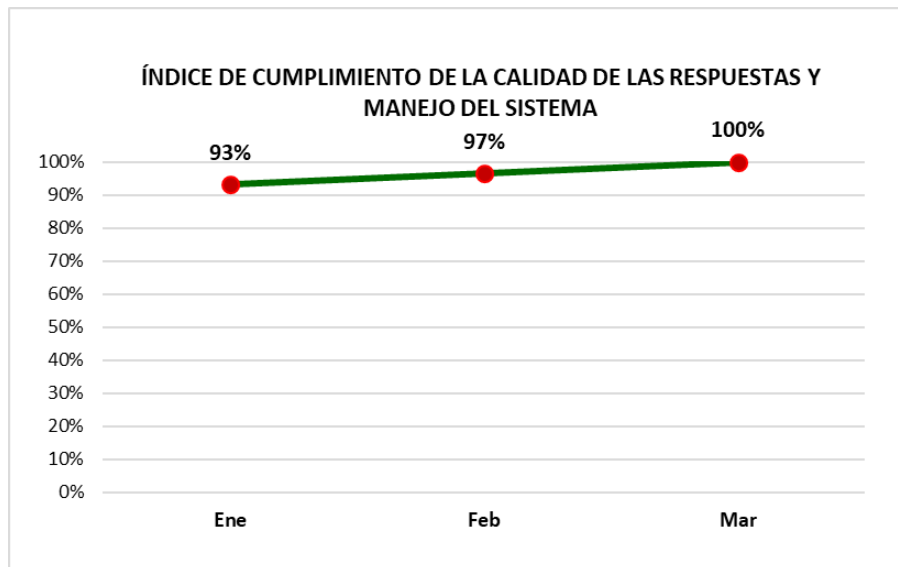
**CALIDEZ:** Atributo entendido como el trato digno, amable y respetuoso que se brinda al ciudadano.

**OPORTUNIDAD:** Hace relación a que la respuesta emitida por la entidad se brinde dentro de los términos legales (según sea el tipo de solicitud).

través de un muestreo aleatorio de los requerimientos cerrados por la Empresa Metro de Bogotá en el Sistema Distrital de Gestión de Peticiones Ciudadanas – Bogotá Te Escucha durante el mes de marzo de 2022, sobre la totalidad de cierres efectuados por las entidades. Para este mes se realizó el análisis de **29** respuestas:

Resultados obtenidos:

Respuestas analizadas	Respuestas con observación	% índice de cumplimiento marzo	% Índice de cumplimiento acumulado 2022
29	0 (0%)	100%	97%



Fuente: Evaluación mensual de calidad y oportunidad

En la siguiente tabla, se relacionan los respectivos porcentajes de cumplimiento y de no cumplimiento discriminado por criterio:

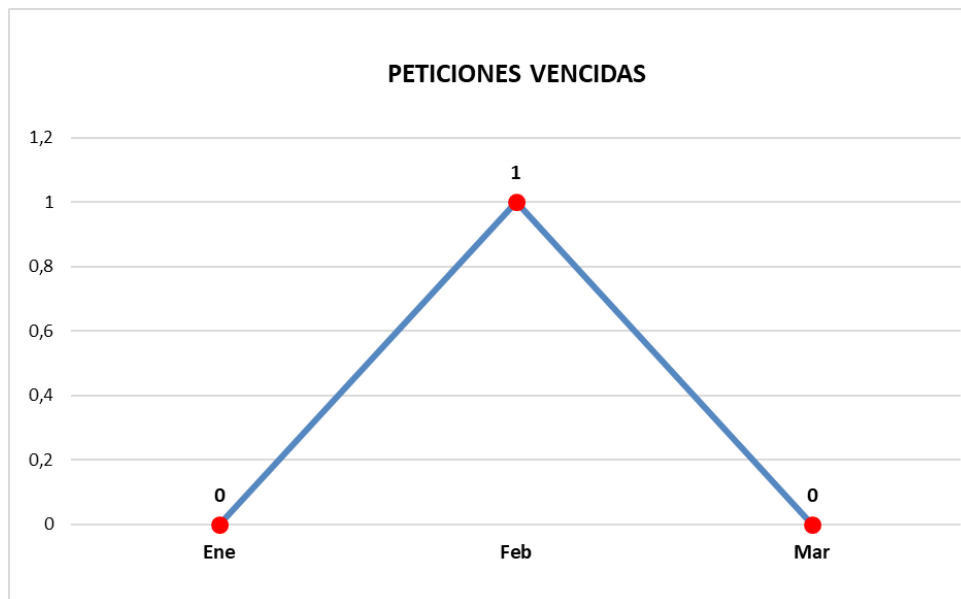
MUESTRA	COHERENCIA		CLARIDAD		CALIDEZ		OPORTUNIDAD		MANEJO DEL SISTEMA	
	Cumple	Incumple	Cumple	Incumple	Cumple	Incumple	Cumple	Incumple	Cumple	Incumple
29	29	0	29	0	29	0	29	0	29	0
	100%	0%	100%	0%	100%	0%	100%	0%	100%	0%

**MANEJO DEL SISTEMA:** Hace referencia a la correcta utilización o no del Sistema Distrital para la Gestión de Peticiones Ciudadanas por parte de los funcionarios que operan la plataforma dentro de la Entidad evaluada.

## 2. Peticiones Vencidas en el Sistema Distrital para la Gestión de Peticiones Ciudadanas - Bogotá Te Escucha:

De conformidad con la metodología de análisis presentada en el informe consolidado sobre la calidad de las respuestas emitidas a través del Sistema Distrital para la Gestión de Peticiones Ciudadanas correspondiente al mes de enero de 2022, la entidad a corte 31 de marzo de 2022 no presentó peticiones vencidas o con gestión extemporánea en el Sistema Distrital para la Gestión de Peticiones Ciudadanas.

De acuerdo con el seguimiento realizado a las peticiones vencidas que ha presentado la Entidad en el Sistema Distrital para la Gestión de Peticiones Ciudadanas en el año 2022 (enero a marzo), se evidenció una tendencia decreciente en el número de requerimientos sin respuesta, con una disminución de **1** petición vencida, obteniendo cero (0) peticiones vencidas en el sistema durante el mes de marzo de 2022.



Fuente: Sistema Distrital para la Gestión de Peticiones Ciudadanas – Bogotá Te Escucha

## 3. Seguimiento al Índice Mensual del Cumplimiento de Calidad en las respuestas emitidas y a las Peticiones Vencidas en el Sistema Distrital para la Gestión de Peticiones Ciudadanas correspondiente al mes de marzo de 2022:

### ÍNDICE DE CUMPLIMIENTO DE CALIDAD - MARZO DE 2022

De acuerdo con la muestra evaluada de la Empresa Metro de Bogotá durante el mes de marzo de 2022, se observa que el porcentaje de cumplimiento de los criterios de calidad en las respuestas a

las peticiones emitidas por la entidad fue del **100%**. Recomendamos continuar con las acciones implementadas que han permitido alcanzar el 100% en el índice de cumplimiento de calidad

## **PETICIONES VENCIDAS EN EL SISTEMA DISTRITAL PARA LA GESTIÓN DE PETICIONES CIUDADANAS - BOGOTÁ TE ESCUCHA PARA MARZO DE 2022**

Dado que la entidad no presentó peticiones vencidas en el Sistema Distrital para la Gestión de Peticiones Ciudadanas – Bogotá Te Escucha durante el mes de marzo de 2022, desde la Dirección Distrital de Calidad del Servicio reconocemos el trabajo realizado por los colaboradores de la entidad en la obtención de este resultado satisfactorio, razón por la cual los invitamos a mantener las acciones implementadas y buenas prácticas en la gestión de peticiones ciudadanas para la vigencia 2022.

### **RESPUESTA A CORREO ELECTRÓNICO**

En relación con su comunicación de respuesta al correo de seguimiento quincenal con corte al 08 de abril de 2022, en la cual nos solicita *“amablemente requerimos su acompañamiento en la revisión de la PQRSD (506392022) mencionada, ya que el evento inicial fue gestionado dentro del término establecido, y al ser la petición trasladada por una nueva entidad el 05 de abril de 2022, originó que se reportara como gestión extemporánea si se realiza conteo de términos desde la asignación inicial y no desde el traslado por competencia realizado por la Subred Centro Oriente”*, esta dependencia se permite precisar que:

Al revisar la hoja de ruta de la petición N° 506392022 reportada como vencida en el seguimiento con corte al 08 de abril de 2022, se evidenció que el canal de recepción fue por E-Mail y fue cargada a Bogotá Te Escucha el día 11 de febrero de 2022 por la usuaria FUN- Natalia Ramirez Yepes y asignada en la misma fecha (11 de febrero de 2022) al usuario de FUN- Diana Marcela Izquierdo (Subgerencia de Gestión Predial) y el 15 de febrero de 2022 a FUN- Gabriel Eliecer Andrade (Consortio Metro Línea 1 Metro Bogotá S.A) como se puede observar en la **imagen 1**.

Imagen 1.

Entidad que atiende	Responsable	Actividad	Tipo Evento	Estado	Fecha de Asignación	Fecha de Vencimiento Actividad	Fecha de Finalización Actividad	Estado Siguiente	Gestión	Opción
Comunicaciones METRO DE BOGOTÁ S.A.	FUN - Natalia Ramirez Yepes	Registro para atención	Registro	Registro para asignación	2022-02-11 10:49:52 AM	2022-02-15 11:59:59 PM	2022-02-11 10:49:52 AM	Solucionado - Registro con preclasificación	<input checked="" type="checkbox"/>	
ACUEDUCTO - EAAB-ESP										
CODENSA										
METRO DE BOGOTÁ S.A.										
Comunicaciones METRO DE BOGOTÁ S.A.	FUN - Natalia Ramirez Yepes	Registro para atención	Registro	Registro - con preclasificación	2022-02-11 10:49:52 AM	2022-02-15 11:59:59 PM	2022-02-11 10:52:19 AM	Solucionado - Por asignación	<input checked="" type="checkbox"/>	
SUBGERENCIA DE GESTIÓN PREDIAL METRO DE BOGOTÁ S.A.	FUN - DIANA MARCELA IZQUIERDO	Clasificación	Asignar	En trámite - Por asignación	2022-02-11 30:52:16 AM	2022-03-25 11:59:59 PM	2022-02-15 11:12:50 AM	Solucionado - Por asignación	<input checked="" type="checkbox"/>	
Consortio Metro Línea 1 METRO DE BOGOTÁ S.A.	FUN - Gabriel Eliecer Andrade Sulbaran	Clasificación	Asignar	En trámite - Por asignación	2022-02-15 11:12:50 AM	2022-03-24 11:59:59 PM	2022-03-12 11:29:32 AM	Solucionado - Por traslado	<input checked="" type="checkbox"/>	
Comunicaciones METRO DE BOGOTÁ S.A.	FUN - DIANA MARCELA GARCIA RODRIGUEZ	Registro para atención	Trasladar	En trámite - Por traslado	2022-04-05 10:12:44 AM	2022-02-14 11:59:59 PM	2022-04-07 4:03:25 PM	Solucionado - Por asignación	<input checked="" type="checkbox"/>	
Consortio Metro Línea 1 METRO DE BOGOTÁ S.A.	FUN - CARLOS IVAN RIVERA TRUJILLO	Clasificación	Asignar	En trámite - Por asignación	2022-04-07 4:03:22 PM	2022-03-24 11:59:59 PM	2022-04-07 4:12:04 PM	Solucionado - Por respuesta definitiva	<input checked="" type="checkbox"/>	

Al consultar la gestión realizada por el usuario de FUN- Gabriel Eliecer Andrade (Consortio Metro Línea 1 Metro Bogotá S.A) se observó que el día 12 de marzo de 2022 registró el evento de “Solucionado – Por Traslado” trasladando la petición por el sistema a la Secretaría Distrital de Salud con el siguiente comentario (**Ver imagen 2**):

*“El concesionario adelanta el manejo integrado de plagas conforme a lo dispuesto en la salvaguarda P.049 del banco mundial. Así mismo, la actividad de manejo integrado de plagas se inicia en cada punto de acuerdo con el inicio de obras. En la petición no se evidencia que predios entregados al concesionario sean los responsables de los hechos señalados. No obstante, al corresponder a un asunto de salud pública, se da traslado a la Entidad Distrital a cargo, en este caso conforme al Acuerdo Distrital 257 de 2006, Secretaría Distrital de Salud”*

Imagen 2

DETALLE DEL EVENTO 506392022			
DATOS BASICOS DE LA PETICION			
DATOS BASICOS DEL PETICIONARIO			
FORMULARIO EVENTO			
Actividad	Evento	Fecha de inicio de Términos de Ley para la Entidad	Fecha de Ingreso
Clasificación	Asignar	2022-02-14	2022-02-11 12:00 AM
Funcionario que Atiende	Fecha de Asignación	Fecha de Finalización	Fecha de Vencimiento
Gabriel Eliecer Andrade Sulbaran	2022-02-15 11:12 AM	2022-03-12 11:29 AM	2022-03-24 11:59 PM
Tipo usuario que gestionó	Funcionario	Usuario que gestionó	Gabriel Eliecer Andrade Sulbaran
Estado - Motivo Anterior	Estado - Motivo Actual	Actividad Actual	Evento Actual
En trámite - Por asignación	Solucionado - Por traslado	Registro para atención	Asignar
Comentario			
El concesionario adelanta el manejo integrado de plagas conforme a lo dispuesto en la salvaguarda P.049 del banco mundial. Así mismo, la actividad de manejo integrado de plagas se inicia en cada punto de acuerdo con el inicio de obras. En la petición no se evidencia que predios entregados al concesionario sean los responsables de los hechos señalados. No obstante, al corresponder a un asunto de salud pública, se da traslado a la Entidad Distrital a cargo, en este caso conforme al Acuerdo Distrital 257 de 2006, Secretaria Distrital de Salud.			
Tema	Subtema	Categoría	Unificar Respuesta
MOVILIDAD - TRANSPORTE - MALLA VIAL	TRASLADO A ENTIDADES DISTRITALES	TRASLADO DE PETICIÓN POR COMPETENCIA	No
Proceso de Calidad	Tipo de Trámite		
APOYO	INGRESO DE PETICIONES QUEJAS Y RECLAMOS		

Por lo anterior, se evidenció que a través del usuario de FUN- Gabriel Eliecer Andrade (Consortio Metro Línea 1 Metro Bogotá S.A), previo análisis de competencias, se realizó el traslado a la Secretaría Distrital de Salud argumentando que la petición hacía referencia exclusivamente al manejo integrado de plagas.

No obstante, en efecto la petición fue reasignada a la Empresa Metro de Bogotá el día 5 de abril de 2022 y asignada internamente el 7 de abril de 2022 al usuario FUN- Carlos Iván Rivera Trujillo (Consortio Metro Línea 1 Metro de Bogotá S.A) quien asignó el evento de “Solucionado – Por Respuesta Definitiva” el día 7 de abril de 2022. (Ver imagen 3).

Imagen 3.

METRO DE BOGOTÁ S.A.										
Entidad que atiende	Responsable	Actividad	Tipo Evento	Estado	Fecha de Asignación	Fecha de Vencimiento Actividad	Fecha de Finalización Actividad	Estado Siguiente	Gestión	Opción
Comunicaciones METRO DE BOGOTÁ S.A.	FUN - Natalia Ramirez Yepes	Registro para atención	Registro	Registro - con preclasificación	2022-02-11 10:49:52 AM	2022-02-15 11:59:59 PM	2022-02-11 10:52:19 AM	Solucionado - Por asignación		
SUBGERENCIA DE GESTIÓN PREDIAL METRO DE BOGOTÁ S.A.	FUN - DIANA MARCELA IZQUIERDO	Clasificación	Asignar	En trámite - Por asignación	2022-02-11 10:52:16 AM	2022-03-25 11:59:59 PM	2022-02-15 11:12:50 AM	Solucionado - Por asignación		
Consortio Metro Línea 1 METRO DE BOGOTÁ S.A.	FUN - Gabriel Eliecer Andrade Subaran	Clasificación	Asignar	En trámite - Por asignación	2022-02-15 11:12:50 AM	2022-03-24 11:59:59 PM	2022-03-12 11:29:32 AM	Solucionado - Por traslado		
Comunicaciones METRO DE BOGOTÁ S.A.	FUN - DIANA MARCELA GARCIA RODRIGUEZ	Registro para atención	Trasladar	En trámite - Por traslado	2022-04-05 10:12:44 AM	2022-02-14 11:59:59 PM	2022-04-07 4:03:25 PM	Solucionado - Por asignación		
Consortio Metro Línea 1 METRO DE BOGOTÁ S.A.	FUN - CARLOS IVAN RIVERA TRUJILLO	Clasificación	Asignar	En trámite - Por asignación	2022-04-07 4:03:22 PM	2022-03-24 11:59:59 PM	2022-04-07 4:12:04 PM	Solucionado - Por respuesta definitiva		

Mostrando 1 a 5 de 5 registros

Atrás Siguiente

Al consultar el adjunto de respuesta incluido en el evento de “Solucionado – Por Respuesta Definitiva” se evidenció el oficio de respuesta con radicado ML1-EXT-PQR-2022-0072 en el cual se emitió respuesta de fondo no sólo al tema de manejo integrado plagas en los predios adquiridos para la Primera Línea del Metro de Bogotá, sino, además a la solicitud realizada por la ciudadana sobre iluminación e inseguridad de los referidos predios. **(Ver imagen 4).**

## Imagen 4.

ML1-EXT-PQR-2022-0072  
Bogotá, 16 de marzo de 2022  
REQUIERE RESPUESTA: NO  
URGENTE:   
PÁGINA: 1

Señores:  
FANNY HERNÁNDEZ GARCÍA  
SALVADOR HERNÁNDEZ GARCÍA  
Correo electrónico: [fahega@hotmail.com](mailto:fahega@hotmail.com)  
Bogotá, D.C.

Asunto: Respuesta a solicitud de medidas sanitarias e iluminación.

Referencia PQRS: Radicado SDQS No. 506392022

Respetados señores:

Reciban un cordial saludo de Metro Línea 1 S.A.S., empresa a la cual se le adjudicó el contrato de concesión No 163 de 2019, responsable de llevar a cabo todas las actividades necesarias para la financiación, estudios y diseños de detalle, ejecución de las obras de construcción, operación, mantenimiento del proyecto, pruebas individuales y puesta en marcha de la Primera Línea del Metro de Bogotá.

En respuesta a la PQRS reportada por ustedes, en la cual manifestaron su inconformidad respecto a la presencia de roedores, nos permitimos indicar que: el concesionario para los predios en donde se construirá la estación No. 10 de la PLMB, realizará la actividad de manejo integrado de plagas, una vez se inicien las obras civiles en el mismo. No obstante, teniendo en cuenta que la denuncia mencionada por ustedes obedece a aspectos de salud pública, les informamos que mediante el aplicativo Bogotá Te Escucha, se generó el radicado SDQS No. 506392022, el cual fue trasladado a la Secretaría Distrital de Salud, el día 12 de marzo de 2022, para que en el marco de sus competencias realicen las acciones pertinentes, de conformidad con lo dispuesto en el Acuerdo Distrital 257 del año 2006.

En cuanto, a la solicitud de "[...] mejorar la iluminación de estos predios, que por su oscuridad generan inseguridad a la comunidad. [...]", es preciso mencionar que Metro Línea 1 S.A.S. dispone de alumbrado exterior para cada uno de los predios que han sido entregados por parte de la Empresa Metro de Bogotá S.A. Así mismo, se ha dispuesto de la contratación de personal de seguridad privada con la compañía PROTEVIS LTDA, quienes realizan rondas continuas en los predios entregados al concesionario, como también de una continua comunicación con la red de vigilancia de la Policía Metropolitana de Bogotá.

Finalmente, es pertinente comunicarle que, la Primera Línea de Metro de Bogotá es una realidad, y su inicio representa un hito relevante para todos los bogotanos. Este es el proyecto de renovación urbana más importante de los últimos años, el cual transformará la vida de miles de

Así las cosas, es pertinente concluir que, de conformidad con la trazabilidad presentada, se intuye que en la integralidad de la petición había elementos de competencia de la Empresa Metro de Bogotá, lo cual, fue evidente al registrar el evento de "Solucionado – Por Respuesta Definitiva" adjuntando un oficio con respuesta de fondo a un tema adicional como el de seguridad e iluminación en los predios adquiridos de la PLMB.

Por lo cual, considerando que el artículo 1° de la Ley 1755 de 2015 establece que:

*"Artículo 14. Términos para resolver las distintas modalidades de peticiones. Salvo norma legal especial y so pena de sanción disciplinaria, toda petición deberá resolverse dentro de los quince (15) días **siguientes a su recepción**. Estará sometida a término especial la resolución de las siguientes*



*peticiones: NOTA: El artículo 5 del Decreto Legislativo 491 de 2020 (aparte subrayado) amplía los términos para resolver peticiones, durante la vigencia de la Emergencia Sanitaria ocasionada por la pandemia del Covid-19, a treinta (30) días siguientes a su recepción” (Subrayado fuera de texto).*

La Empresa Metro de Bogotá recibió la petición el día 11 de febrero de 2022, pese a que la trasladó el día 12 de marzo de 2022 por no ser competente con el tema manejo de plagas; la solicitud ciudadana incluía un tema de seguridad e iluminación en los predios adquiridos para la PLMB, por lo cual, emitió una respuesta de fondo frente a este tema el día 7 de abril de 2022. Es decir, fuera de los términos contados a partir de la recepción de la petición (11 de febrero de 2022).

En tal sentido, para futuras ocasiones y previo a la realización de los traslados por no competencia a través del sistema, se recomienda analizar las peticiones ciudadanas en su integralidad a fin de identificar y asegurar que no haya solicitudes o temáticas asociadas con las competencias de la entidad. Esto, considerando que en línea con el artículo 1° de la Ley 1755 de 2015, el Sistema Bogotá Te Escucha inicia el conteo de los términos a partir de la recepción y conocimiento de la petición por parte de la entidad.

En conclusión, la evaluación realizada por la Dirección Distrital de Calidad del Servicio en relación con la petición reportada como vencida se mantiene toda vez que según los argumentos presentados, se evidenció una oportunidad de mejora en relación con el análisis de competencias previo a la realización del traslado a través del sistema.

Finalmente, desde la Dirección Distrital de Calidad del Servicio, estamos en total disposición de realizar el acompañamiento que requiera la entidad que permitan mejorar día a día la calidad en la atención de los ciudadanos por parte de la Administración Distrital.

Cordial saludo,

**YANNETH MORENO ROMERO**  
**DIRECCION DISTRIITAL DE CALIDAD DEL SERVICIO**

Copia:

EMPRESA METRO DE BOGOTA S.A. - SANDRA ESPERANZA VILLAMIL MUÑOZ - [radicacion@metrodebogota.gov.co](mailto:radicacion@metrodebogota.gov.co)

Anexos Electrónicos: 0

Proyectó: JUAN SEBASTIAN JIMENEZ CASTRO  
Revisó: YANNETH MORENO ROMERO  
Aprobó: YANNETH MORENO ROMERO