

# Informe estadístico del comportamiento de las PQRS Abril 2025



## Contenido

|   |    |
|---|----|
| 1. TOTAL, PETICIONES MENSUALES INGRESADAS POR LA EMPRESA METRO DE BOGOTÁ .....            | 3  |
| 2. CANALES DE INTERACCIÓN .....   | 3  |
| 3. TIPOLOGÍAS O MODALIDADES .....   | 5  |
| 4. TOTAL, TRASLADADAS POR NO COMPETENCIA .....  | 6  |
| 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) .....      | 9  |
| 9. PARTICIPACIÓN POR LOCALIDAD DE LOS REQUERIMIENTOS REGISTRADOS DURANTE EL PERIODO ..... | 11 |
| 10. PARTICIPACIÓN POR ESTRATO .....   | 12 |
| 11. PARTICIPACIÓN POR TIPO DE REQUIRENTE .....  | 12 |
| 12. CALIDAD DEL REQUIRENTE .....  | 13 |
| 13. RECIBIDAS POR TRASLADO .....  | 13 |
| 14. PENDIENTES .....  | 13 |
| 15. CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES .....  | 14 |

**Empresa Metro de Bogotá**  
**Gerencia de Comunicaciones, Ciudadanía y Cultura**  
**Informe estadístico del comportamiento de las PQRSD abril de 2025**

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 abril de 2025.

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**

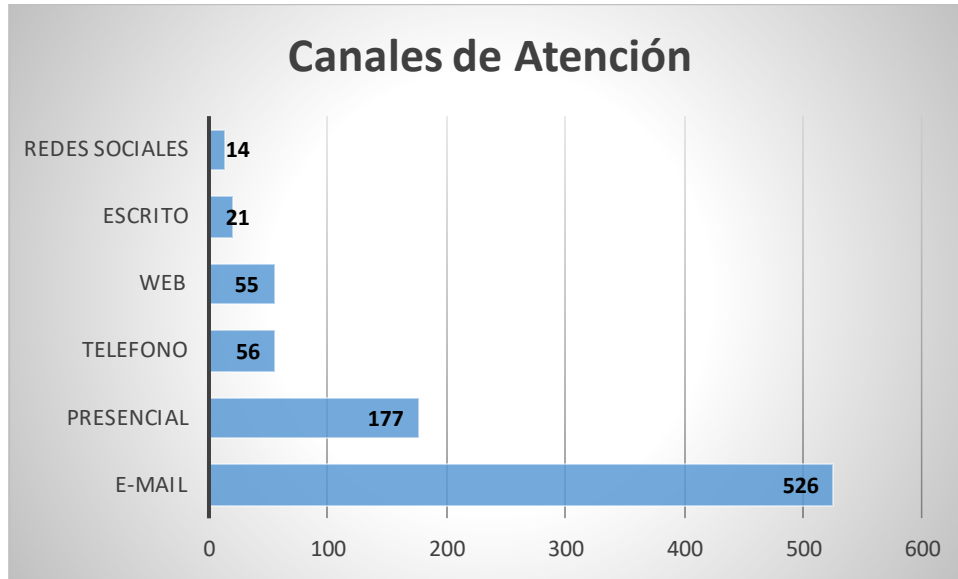
En este acápite se discrimina el total de peticiones registradas por la Entidad, de acuerdo con los canales de atención dispuestos para la atención a la ciudadanía de la Empresa Metro de Bogotá.

Durante el período del mes de abril de 2025 se tramitaron un total de 849 requerimientos, los cuales fueron gestionados a través del Sistema Distrital para la Gestión de Peticiones Ciudadanas “Bogotá te escucha”.

Finalmente, conforme a 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 abril se registraron 849 peticiones, con una disminución de 45 solicitudes frente a las que se registraron en el mes anterior, toda vez, que en el mes de marzo de 2025 se registraron un total de 894 requerimientos.



Fuente: Sistema Distrital Bogotá te escucha.

En el canal e-mail (correo electrónico) se recibieron un total de 526 peticiones. Se evidenció una disminución del 7 % con respecto al mes de marzo de 2025, en el cual se tramitaron 564 solicitudes.

En cuanto al canal presencial se registraron un total de 177 peticiones. Se presentó un aumento del 48 %, ya que para el mes anterior se atendieron 120 solicitudes.

Respecto al canal telefónico se registraron 56 llamadas. Se presentó un aumento del 833 %, ya que para el mes anterior se atendieron 6 llamadas.

Para este mes en el canal web se atendieron un total de 55 peticiones. Se registró una disminución del 65,6 % con respecto al mes pasado, en el que se recibieron 160 solicitudes.

El canal escrito tramitó un total de 21 peticiones. Presentó una disminución del 22 % con respecto al mes pasado, donde se reportaron un total de 27 peticiones.

En el canal de redes sociales se recibieron un total de 14 registros. Se registró un aumento del 40 % con respecto al mes pasado, donde ingresaron un total de 10 registros.

En el buzón, en el mes analizado, no registraron peticiones por este canal.

**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

Tabla No. 1 Tipo de requerimientos

| Tipo de requerimiento                     | Cantidad   |
|---|------------|
| Derecho de petición de interés particular | 658        |
| Solicitud de acceso a la información      | 109        |
| Derecho de petición de interés general    | 33         |
| Sugerencia                                | 18         |
| Reclamo                                   | 15         |
| Solicitud de copia                        | 7          |
| Queja                                     | 6          |
| Felicitación                              | 3          |
| <b>Total general</b>                      | <b>849</b> |

Fuente: Sistema Distrital Bogotá te escucha.

La tipología más frecuente corresponde al derecho de petición de interés particular, con un total de 658 solicitudes, que muestra una disminución del 5,3 % respecto al mes anterior donde su total fue 695 solicitudes.

En segundo lugar, se encuentra la solicitud de acceso a la información, que en abril registró un total de 109 solicitudes que comparado con marzo presenta un aumento del 17 %, debido a que en ese mes se recibieron 93 solicitudes.

En tercer lugar, se presentaron 33 derechos de petición de interés general, donde se evidencia una disminución del 50,7 %, ya que para el mes anterior se reportaron 67 derechos de petición de interés general.

Se presentaron 18 sugerencias, que son la misma cantidad de solicitudes que el mes pasado.

Para la tipología reclamo, en abril se generaron 15 solicitudes, lo que muestra un aumento del 87,5 % toda vez que para el mes de marzo se reportaron 8.

En cuanto a la tipología copia, en abril se generaron 7 solicitudes, lo que muestra un aumento del 250 % toda vez que para el mes de marzo se reportaron 2.

Durante el mes de abril se presentaron 6 quejas, generando una disminución de 45,5 % ya que en el mes de marzo se registraron un total de 11.

La tipología felicitación, registró un total de 3 solicitudes, sin embargo, el mes pasado no se recibieron felicitaciones.

Para el mes de abril no se presentaron solicitudes relacionadas con actos de corrupción y consultas.

Es pertinente aclarar que los tipos de petición presentados corresponden a las PQRSD recibidas por la Entidad. Sin embargo, en el numeral 8 (Tiempo promedio de respuesta por tipología y dependencia) se podrá observar de manera discriminada el tiempo promedio de respuesta según la tipología de la solicitud.

En este numeral no se presentan los casos recibidos por traslados de otras entidades; esta gestión se podrá verificar en el numeral 4.

#### 4. TOTAL, TRASLADADAS POR NO COMPETENCIA

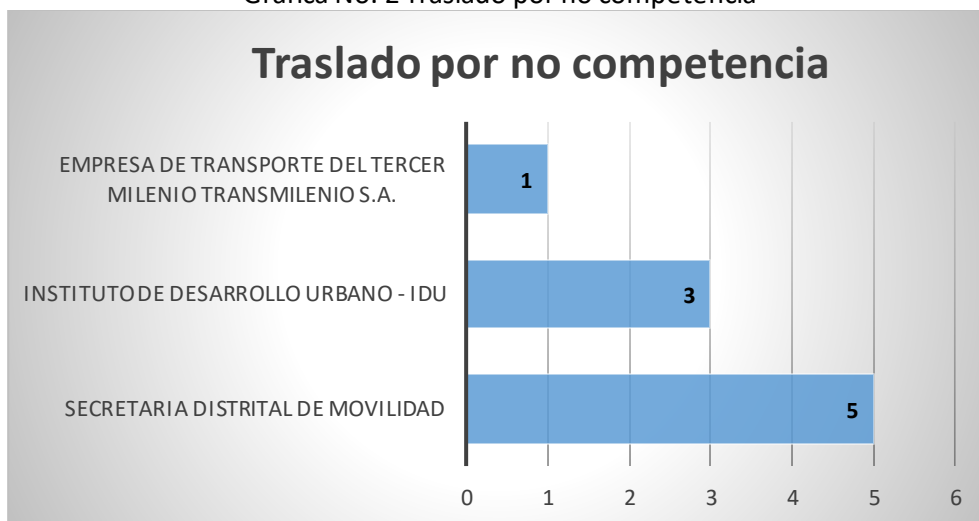
Para el periodo reportado se presentaron 9 traslados a otras entidades discriminados así:

- a) Secretaria Distrital de Movilidad, cinco (5) requerimientos.
- b) Instituto de Desarrollo Urbano - IDU, tres (3) requerimientos.
- c) Empresa de Transporte del Tercer Milenio Transmilenio, un (1) requerimiento.

Es importante mencionar que estas cifras no se encuentran incluidas en el total de peticiones ingresadas por la entidad, de acuerdo con lo señalado en el numeral 1 del presente informe.

De igual manera, en esta sección se incluyen peticiones que fueron trasladadas en periodos anteriores.

Gráfica No. 2 Traslado por no competencia



## 5. PETICIONES CERRADAS CON RESPUESTA DEFINITIVA EN EL PERIODO

En esta sección se presenta el total de respuestas definitivas emitidas por la Entidad, en la cual se podrá observar de manera discriminada su periodo de ingreso (marzo - abril 2025).

Tabla No. 2 Requerimientos cerrados con respuesta definitiva

| Peticiones con respuesta definitiva                                 | Periodo actual (abril) | Periodo anterior (marzo) | Total, general |
|---|------------------------|--------------------------|----------------|
| Consorcio Metro Línea 1   | 125                    | 301                      | 426            |
| Gerencia Ejecutiva PLMB   | 19                     | 28                       | 47             |
| Subgerencia de Gestión Predial                                      | 6                      | 6                        | 12             |
| Interventoría   | 5                      | 10                       | 15             |
| Comunicación Externa  | 4                      | 3                        | 7              |
| Atención al ciudadano 2   | 3                      | 1                        | 4              |
| Gerencia de Ingeniería y Planeación de Proyectos Férreos            | 3                      | 11                       | 14             |
| Gerencia Jurídica   | 2                      | 4                        | 6              |
| Atención al ciudadano 5   | 2                      | 2                        | 4              |
| Atención al ciudadano 4   | 2                      | 4                        | 6              |
| Gerencia de Desarrollo Urbano Inmobiliario e Ingresos No Tarifarios | 1                      | 1                        | 2              |
| Comunicaciones  | 1                      |                          | 1              |
| Gerencia Administrativa y de Abastecimiento                         | 1                      | 2                        | 3              |
| Gerencia Financiera   | 1                      | 1                        | 2              |
| <b>Total general datos</b>  | <b>175</b>             | <b>374</b>               | <b>549</b>     |

Fuente: Sistema Distrital Bogotá Te Escucha.

En el periodo actual se cerraron 175 requerimientos, y en el periodo anterior, es decir en marzo 374, para un total de 549 casos.

En el reporte, el Consorcio Metro Línea 1 fue el área que gestionó el mayor número de cierres de peticiones con respuesta definitiva para el periodo actual, con un total de 125, seguido de la Gerencia Ejecutiva con un total de cierres de 19 solicitudes.

## 6. SUBTEMAS REITERADOS Y / O BARRERAS DE ACCESO

En el siguiente cuadro se evidencian los subtemas más recurrentes relacionados con las solicitudes presentadas por la ciudadanía en la Entidad.

Tabla No. 3 Requerimientos por subtema

| Subtema  | Cantidad |
|--|----------|
| Reclamaciones por daños a predios y/o terceros                           | 98       |
| Actas de vecindad  | 77       |
| Administración del Talento Humano  | 47       |
| Planes de manejo de tránsito   | 43       |
| Frentes de obra  | 33       |
| Movilidad por afectación de obra   | 30       |
| Estructuración del proyecto  | 28       |
| Participación ciudadana y socializaciones con la comunidad y/o entidades | 20       |
| Ruido vibraciones y calidad del aire                                     | 18       |
| Afectación predial   | 18       |
| Estado avance y cronograma del proyecto                                  | 17       |
| Traslado de redes de servicios públicos                                  | 14       |
| Impacto socioeconómico por obra  | 13       |
| Asuntos contractuales  | 10       |
| Acceso a la información  | 9        |
| Arborización y/o zonas verdes  | 8        |
| Adquisición predial e información general                                | 6        |
| Manejo de fauna  | 5        |
| Empleabilidad  | 5        |
| Material Rodante   | 4        |
| Gestión del suelo para renovación urbana                                 | 4        |
| Servicios adicionales en las estaciones                                  | 4        |
| Contaminación e impacto ambiental  | 4        |
| Asuntos Jurídicos  | 4        |
| Residuos de construcción y demolición (RCD) y/o residuos peligrosos      | 4        |
| Seguridad y Salud en el Trabajo (SST)                                    | 3        |
| Ingresos no tarifarios   | 2        |
| Administración de contratos de funcionamiento                            | 2        |
| Recursos físicos gestión ambiental y documental                          | 2        |
| Gestión y tramites precontractuales de los proyectos en planeación       | 2        |
| Asuntos Administrativos  | 1        |
| Identidad visual y marca   | 1        |

| Subtema   | Cantidad   |
|---|------------|
| Generalidades sobre el proceso de avalúo                              | 1          |
| Certificaciones laborales   | 1          |
| Renovación espacio publico  | 1          |
| Información general y puntos de atención a la ciudadanía              | 1          |
| Normatividad estudios e instrumentos ambientales para los proyectos   | 1          |
| Permisos y licencias ambientales                                      | 1          |
| Patrimonio cultural y acciones de compensación en las líneas de metro | 1          |
| Pago de reconocimientos económicos                                    | 1          |
| Licitación pública contratos y convenios interadministrativos         | 1          |
| Conferencias eventos académicos y temas afines                        | 1          |
| Reclamos de Datos Habeas Data   | 1          |
| Financiación de los proyectos   | 1          |
| Gestión socio predial   | 1          |
| <b>Tota general</b>   | <b>549</b> |

Fuente: Sistema Distrital Bogotá te escucha.

El subtema más reiterado en este periodo corresponde a *“Reclamaciones por daño a predios y/o terceros”*, con un total 98 solicitudes, seguido del tema de *“Actas de vecindad”* con un total de 77, y *“Administración del Talento Humano”* con un total de 47 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 correspondientes a veedurías ciudadanas.

## 8. TIEMPO PROMEDIO DE RESPUESTA POR TIPOLOGÍA Y DEPENDENCIAS (DÍAS DE GESTIÓN)

En esta sección, se presenta el tiempo promedio de respuestas definitivas emitidas por la Entidad, las cuales se encuentran discriminadas según la dependencia que emitió la respuesta y según el tipo de solicitud recibida.

La información presentada en la siguiente tabla corresponde al promedio en días de respuesta según el número de peticiones atendidas por dependencia:

Tabla No. 5 Tiempo promedio de respuesta por tipología y dependencia

| Tiempo promedio de respuesta  | DERECHO DE PETICION DE INTERES GENERAL | DERECHO DE PETICION DE INTERES PARTICULAR | SOLICITUD DE ACCESO A LA INFORMACIÓN | QUEJA | SUGERENCIA | RECLAMO | FELICITACIÓN | Total general |
|---|--|---|--------------------------------------|-------|------------|---------|--------------|---------------|
| Interventoría   |  | 18,7                                      |                                      |       |            | 14      |              | 18,40         |
| Consortio Metro Línea 1   | 17                                     | 17,2                                      | 12                                   | 23    |            | 15      |              | 17,15         |
| ATENCION AL CIUDADANO 4   |  | 16,0                                      | 14,5                                 |       |            |         | 21,5         | 17,33         |
| GERENCIA DE DESARROLLO URBANO INMOBILIARIO E INGRESOS NO TARIFARIOS |  | 15,0                                      | 9                                    |       |            |         |              | 12,00         |
| GERENCIA EJECUTIVA PLMB   | 13                                     | 13,0                                      | 9                                    |       | 13,3       |         | 28           | 11,81         |
| COMUNICACION EXTERNA  |  | 12,7                                      |                                      |       | 30         |         |              | 15,14         |
| ATENCION AL CIUDADANO 5   |  | 12,0                                      | 6,5                                  |       |            |         |              | 9,25          |
| GERENCIA DE INGENIERIA Y PLANEACION DE PROYECTOS FERREOS            |  | 12,0                                      | 10                                   |       |            |         |              | 11,71         |
| GERENCIA FINANCIERA   |  | 11,5                                      |                                      |       |            |         |              | 11,50         |
| ATENCION AL CIUDADANO 2   |  | 11,0                                      | 10                                   |       |            |         |              | 10,25         |
| SUBGERENCIA DE GESTION PREDIAL                                      |  | 10,4                                      |                                      |       |            |         |              | 10,42         |

| Tiempo promedio de respuesta                | DERECHO DE PETICION DE INTERES GENERAL | DERECHO DE PETICION DE INTERES PARTICULAR | SOLICITUD DE ACCESO A LA INFORMACIÓN | QUEJA       | SUGERENCIA  | RECLAMO      | FELICITACIÓN | Total general |
|---|--|---|--------------------------------------|-------------|-------------|--------------|--------------|---------------|
| GERENCIA JURIDICA                           |  | 9,3                                       | 7,3                                  |             |             |              |              | 8,33          |
| GERENCIA ADMINISTRATIVA Y DE ABASTECIMIENTO |  | 9,0                                       |                                      | 12          |             |              |              | 10,00         |
| Comunicaciones                              |  | 2,0                                       |                                      |             |             |              |              | 2             |
| <b>Total general</b>                        | <b>17</b>                              | <b>17</b>                                 | <b>10</b>                            | <b>20,8</b> | <b>17,5</b> | <b>14,75</b> | <b>23,7</b>  | <b>16</b>     |

Fuente: Sistema Distrital Bogotá te escucha.

En general, la entidad cuenta con un promedio de respuesta de 16 días en la gestión de las peticiones, dando cumplimiento a lo establecido en la Ley 1755 de 2015.

Para los casos de Interventoría, Consorcio Metro Línea 1 y Atención al Ciudadano 4, se solicitó ampliación de término de respuesta, con el fin de proporcionarla de forma exacta y completa.

## 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)          | 836        |
| 02 - Chapinero       | 4          |
| 11 - Suba            | 3          |
| 07 - Bosa            | 2          |
| 15 – Antonio Nariño  | 2          |
| 13 - Teusaquillo     | 1          |
| 08 - Kennedy         | 1          |
| <b>Total general</b> | <b>849</b> |

Fuente: Sistema Distrital Bogotá

El 91,9 % 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 Chapinero y Suba son las localidades más reportadas 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 849 solicitudes.

El 94 % de los requerimientos no mencionan el estrato donde fueron reportados los hechos o solicitudes correspondientes.

Tabla No. 6 Estrato del requirente

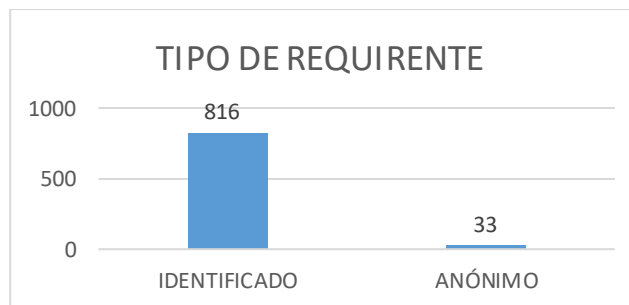
| Estrato              | Cantidad   |
|----------------------|------------|
| No indicaron estrato | 726        |
| 3                    | 76         |
| 2                    | 21         |
| 4                    | 19         |
| 1                    | 4          |
| 5                    | 3          |
| <b>Total general</b> | <b>849</b> |

Fuente: Sistema Distrital Bogotá te escucha.

### 11. PARTICIPACIÓN POR TIPO DE REQUIRENTE

En esta sección se informa tipo del requirente de las peticiones registradas a través del Sistema Distrital para la gestión de peticiones ciudadanas - Bogotá te escucha.

Gráfica No. 3 tipo de requirente



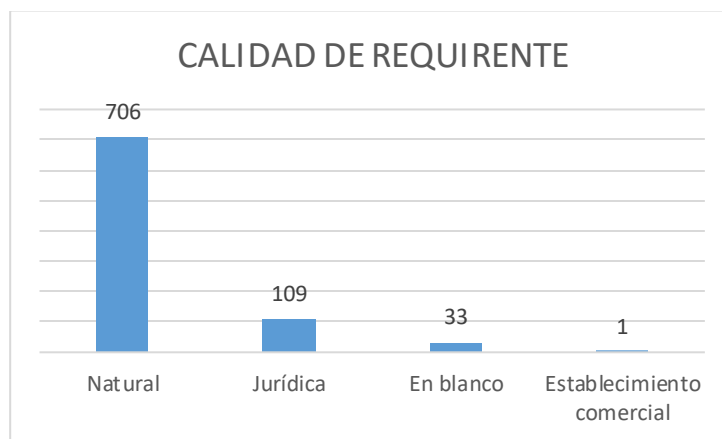
Fuente: Aplicativo SDQS Bogotá te escucha.

En la participación por tipo de requirente, para el mes de abril se observa que 816 ciudadanos pertenecen a personas identificadas y 33 a ciudadanos anónimos.

## 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.

En cuanto a la calidad del requirente, la persona natural registró un total de 706 ciudadanos, que corresponde al 83,16 %; seguido de la persona jurídica con un total de 109 registros, que corresponde al 12,84 %, en blanco con un total de 33 con un porcentaje del 3,89 %.

## 13. RECIBIDAS POR TRASLADO

Durante el periodo reportado se recibieron por traslado de otras entidades 524 requerimientos, los cuales se direccionaron por competencia a la entidad o área correspondiente para dar respuesta al ciudadano.

## 14. PENDIENTES

A la fecha de descarga de la base (02 de mayo de 2025) se evidencia que la Entidad tenía 410 peticiones pendientes por respuesta en términos de ley, las cuales se encuentran asignadas a las distintas áreas.

## 15. CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

1. En el mes de abril de 2025 se observó una disminución de 45 peticiones ciudadanas en comparación con el mes anterior. Durante el mes analizado, se registraron un total de 849 solicitudes, mientras que en el mes anterior la cifra fue de 894 PQRSD.
2. La Empresa Metro de Bogotá recibe las peticiones ciudadanas a través del Sistema Distrital para la de gestión de peticiones ciudadanas “Bogotá te escucha”, que garantiza respuestas oportunas a los ciudadanos de acuerdo con los plazos establecidos por la ley.
3. 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 las vigencias 2024 y 2025.
4. Se observa que se realizaron 9 traslados por competencia a través del Sistema Distrital para la gestión de peticiones ciudadanas “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 emitir respuesta, como lo son Secretaría Distrital de Movilidad, Instituto de Desarrollo Urbano – IDU y Empresa de Transporte del Tercer Milenio Transmilenio.
5. Para el mes analizado, los subtemas más consultados son reclamaciones por daño a predios y/o terceros que es una constante, así como actas de vecindad, administración del talento humano, planes de manejo de tránsito y frentes de obra. Esto debido a la fase de construcción en la que se encuentra la Línea 1 del Metro de Bogotá.
6. 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 o a la presentación de solicitudes anónimas.
7. Es importante destacar que este informe presenta el total de solicitudes registradas por la entidad en el Sistema de Gestión de Peticiones Ciudadanas “Bogotá te escucha” durante abril de 2025. 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.
8. El equipo de atención a la ciudadanía continúa emitiendo alertas semanales de vencimiento de las PQRSD (Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias y Denuncias) para cada área 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, de conformidad con los plazos establecidos por la ley. Estas alertas minimizan el riesgo de tener peticiones extemporáneas.

9. Durante el mes evaluado, el tiempo promedio para responder a las solicitudes ciudadanas fue de 16 días, lo cual cumple con los plazos establecidos por la ley para atender las peticiones. Es importante aclarar que, en los casos en los que la respuesta tomó más de 10 o 15 días hábiles, esto se originó debido a que la entidad solicitó una ampliación de los términos de respuesta al ciudadano, de acuerdo con lo establecido en el artículo 14 de la Ley 1755 de 2015, parágrafo i. Esta medida se toma con el fin de garantizar que la respuesta sea completa y precisa.
10. teniendo en cuenta que continuamos más 1 (un) día del promedio, el plan de mejoramiento que se establece desde la Empresa Metro de Bogotá, es realizar seguimiento diario a las peticiones por medio de correos alertas y así lograr mantener el cumplimiento del vencimiento interno establecido en la entidad, así mismo hacer reuniones con las áreas para recordar los tiempos, despejar las dudas que se puedan presentar, todas estas acciones con el fin de reducir el tiempo promedio actual.
11. Durante la vigencia 2025 hemos participado en 4 capacitaciones funcionales y 3 de administradores para el trámite de peticiones en el Sistema Distrital para la Gestión de Peticiones Ciudadanas Bogotá te escucha.

**ADRIANA PADILLA LEAL**

Gerente de Comunicaciones, Ciudadanía y Cultura  
Empresa Metro de Bogotá

Proyectó: Diana García, Profesional GCC *Diana García R*