

# Informe estadístico del comportamiento de las PQRSD Diciembre 2025



## 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 .....                       | 7  |
| 6. SUBTEMAS REITERADOS Y / O BARRERAS DE ACCESO .....                                     | 8  |
| 7. SUBTEMAS VEEDURÍAS CIUDADANAS .....  | 10 |
| 8. TIEMPO PROMEDIO DE RESPUESTA POR TIPOLOGÍA Y DEPENDENCIAS (DÍAS DE GESTIÓN) .....      | 10 |
| 9. PARTICIPACIÓN POR LOCALIDAD DE LOS REQUERIMIENTOS REGISTRADOS DURANTE EL PERIODO ..... | 12 |
| 10. PARTICIPACIÓN POR ESTRATO .....   | 13 |
| 11. PARTICIPACIÓN POR TIPO DE REQUIRENTE .....  | 14 |
| 12. CALIDAD DEL REQUIRENTE .....  | 14 |
| 13. RECIBIDAS POR TRASLADO .....  | 15 |
| 14. PENDIENTES.....   | 15 |
| 15. CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES .....  | 15 |

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

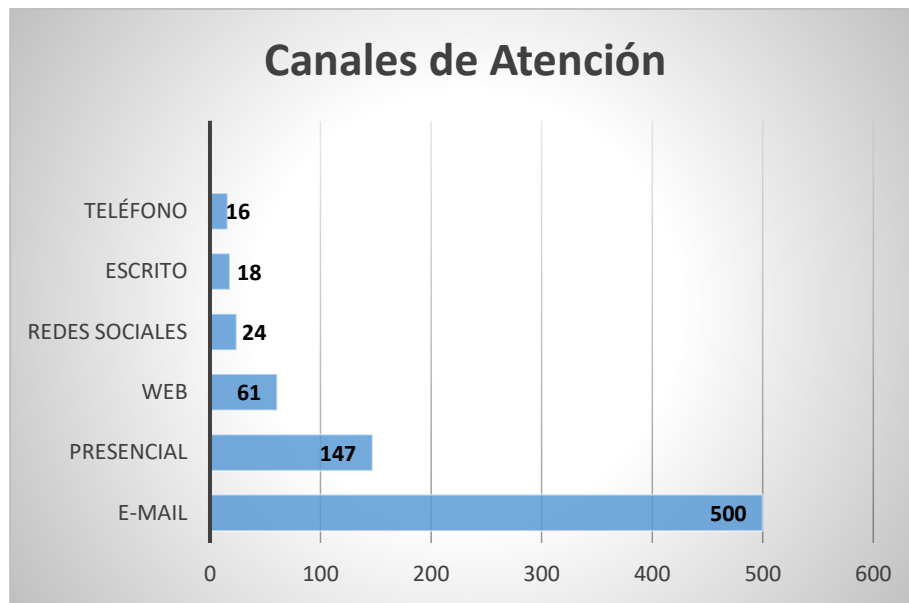
Durante el período del mes de diciembre de 2025 se tramitaron un total de 766 requerimientos, los cuales fueron gestionados a través del Sistema Distrital para la Gestión de Peticiones Ciudadanas “Bogotá te escucha”.

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 diciembre se registraron 766 peticiones, con una disminución de 120 solicitudes frente a las que se registraron en el mes anterior, toda vez, que en el mes de noviembre de 2025 se registraron un total de 886 requerimientos.

Gráfica No. 1 Canales de atención



Fuente: Sistema Distrital Bogotá te escucha.

En el canal e-mail (correo electrónico) se recibieron un total de 500 peticiones. Se evidenció una disminución del 28,26% con respecto al mes de diciembre de 2025, en el cual se tramitaron 697 solicitudes.

En cuanto al canal presencial se registraron un total de 147 peticiones. Se presentó un aumento del 96,00%, ya que para el mes anterior se atendieron 75 solicitudes.

Para este mes en el canal web se atendieron un total de 61 peticiones. Se registró un aumento del 29,79% con respecto al mes pasado, en el que se recibieron 47 solicitudes.

En el canal de redes sociales se recibieron un total de 24 registros. Se registró una disminución del 14,29% con respecto al mes pasado, donde ingresaron un total de 28 registros.

El canal escrito tramitó un total de 18 peticiones, se mostró una disminución del 45,45% con respecto al mes pasado, donde ingresó un total de 33 registros.

Respecto al canal telefónico se registraron un total de 16 registros. Se mostró un aumento del 300,00% con respecto al mes pasado, donde ingresaron un total de 4 registros.

En el buzón no se tramitaron peticiones, sin embargo, para el mes pasado se registraron un total de 2 registros.

**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 | 598        |
| Solicitud de acceso a la información      | 110        |
| Reclamo                                   | 23         |
| Derecho de petición de interés general    | 15         |
| Queja                                     | 11         |
| Solicitud de copia                        | 7          |
| Felicitación                              | 2          |
| <b>Total general</b>                      | <b>766</b> |

Fuente: Sistema Distrital Bogotá te escucha.

La tipología más frecuente corresponde al derecho de petición de interés particular, con un total de 598 solicitudes, que muestra una disminución del 3,70% respecto al mes anterior donde su total fue 621 solicitudes.

En segundo lugar, se encuentra la solicitud de acceso a la información, que en diciembre registró un total de 110 solicitudes que comparado con noviembre presenta una disminución del 35,67% debido a que en ese mes se recibieron 171 solicitudes.

En tercer lugar, en el mes de diciembre se presentaron 23 reclamos, donde se evidencia un aumento del 228,57% que comparado con el mes de noviembre se mencionaron 7 solicitudes.

En cuarto lugar, se presentaron 15 derechos de petición de interés general, donde se evidencia una disminución del 68,09%, ya que para el mes anterior se reportaron 47 derechos de petición de interés general.

Durante el mes de diciembre se presentaron 11 quejas, y en el mes anterior se reportó un total de 18 quejas generando una disminución del 38,89%.

A su vez, el mes de diciembre no se presentaron sugerencias, lo que evidencia una disminución del 100,00%, ya que para el mes anteriormente analizado se reportaron 19.

En el mes de diciembre se recibieron 7 solicitudes de copia y con respecto al mes anterior se recibieron 2, que corresponde a un aumento de 250,00%.

Durante el mes de diciembre se presentaron 2 felicitaciones, sin embargo, es de mencionar que en el mes anterior no se recibieron.

Para el mes de diciembre no se presentaron solicitudes relacionadas con actos de corrupción, sin embargo, para el mes anterior se presentó una.

En los meses de noviembre y diciembre no se presentaron consultas en los registros obtenidos.

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 18 traslados a otras entidades discriminados así:

- a) Empresa de Transporte del Tercer Milenio - Transmilenio, cuatro (4) requerimientos.
- b) Instituto de Desarrollo Urbano – IDU, dos (2) requerimientos.
- c) Empresa de Renovación y Desarrollo Urbano de Bogotá - RENOBO, dos (2) requerimientos.
- d) Secretaría Distrital de Movilidad, dos (2) requerimientos.
- e) Secretaría Distrital de Gobierno, dos (2) requerimientos.
- f) Secretaría Distrital de Planeación, un (1) requerimiento.
- g) Empresa de Acueducto y Alcantarillado de Bogotá – EAAB, un (1) requerimiento.
- h) Instituto Distrital de Gestión de Riesgos y Cambio Climático – IDIGER, un (1) requerimiento.
- i) Unidad Administrativa Especial de Servicios Públicos – UAESP, un (1) requerimiento.
- j) Secretaría Distrital de Ambiente, un (1) requerimiento.
- k) Departamento Administrativo de la Defensoría del Espacio Público – DADEP, 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 (noviembre - diciembre 2025).

Tabla No. 2 Requerimientos cerrados con respuesta definitiva

| Peticiones con respuesta definitiva | Periodo actual (diciembre) | Periodo anterior (noviembre) | Total, general |
|-------------------------------------|----------------------------|------------------------------|----------------|
| Consortio Metro Línea 1             | 117                        | 350                          | 467            |
| Subgerencia de Gestión Predial      | 21                         | 14                           | 35             |

|  |            |            |            |
|--|------------|------------|------------|
| Gerencia Ejecutiva PLMB  | 20         | 23         | 43         |
| Gerencia de Ingeniería y Planeación de Proyectos Férreos             | 11         | 13         | 24         |
| Gerencia Administrativa y de Abastecimiento                          | 8          | 5          | 13         |
| Gerencia Jurídica  | 3          | 3          | 6          |
| Comunicación Externa   | 2          | 5          | 7          |
| Comunicaciones   | 2          |            | 2          |
| Atención al ciudadano 4  | 1          | 1          | 2          |
| Atención al ciudadano 2  | 1          |            | 1          |
| Interventoría  | 1          | 7          | 8          |
| Gerencia Financiera  | 1          |            | 1          |
| Oficina de Asuntos Institucionales                                   |            | 2          | 2          |
| Gerencia de Desarrollo Urbano, Inmobiliario e Ingresos No Tarifarios |            | 3          | 3          |
| <b>Total general datos</b>   | <b>188</b> | <b>426</b> | <b>614</b> |

Fuente: Sistema Distrital Bogotá Te Escucha.

En el periodo actual se cerraron 188 requerimientos, y en el periodo anterior, es decir en noviembre 426, para un total de 614 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 117, seguido de la Subgerencia de Gestión Predial con un total de cierres de 21 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 |
|---|----------|
| Compensación económica por afectación al comercio | 66       |
| Administración del talento humano                 | 61       |
| Movilidad por afectación de obra                  | 49       |
| Traslado de redes de servicios públicos           | 41       |
| Actas de vecindad                                 | 36       |
| Daño a bien inmueble                              | 36       |
| Ruido vibraciones y calidad del aire              | 30       |

| Subtema   | Cantidad |
|---|----------|
| Frentes de obra   | 24       |
| Asuntos jurídicos   | 23       |
| Afectación económica establecimientos de comercio   | 17       |
| Tipología y localización de las estaciones  | 17       |
| Asuntos contractuales   | 15       |
| Planes de manejo de tránsito  | 15       |
| Afectación predial  | 14       |
| Gestión del suelo para renovación urbana  | 13       |
| Adquisición predial e información general   | 13       |
| Estado avance y cronograma del proyecto   | 13       |
| Residuos de construcción y demolición (RCD) y/o residuos peligrosos                             | 12       |
| Normatividad estudios e instrumentos ambientales para los proyectos                             | 11       |
| Participación ciudadana y socializaciones con la comunidad y/o entidades                        | 10       |
| Pago de reconocimientos económicos  | 9        |
| Contaminación e impacto ambiental   | 9        |
| Servicios adicionales en las estaciones   | 8        |
| Licitación pública contratos y convenios interadministrativos                                   | 8        |
| Estructuración del proyecto   | 7        |
| Acceso a la información   | 6        |
| Renovación espacio público  | 6        |
| Reclamación por accidente con lesiones personales   | 4        |
| Gestión legal   | 4        |
| Material rodante  | 3        |
| Administración de contratos de funcionamiento   | 3        |
| Empleabilidad   | 3        |
| Sistemas de transporte para la integración regional   | 3        |
| Cuestionarios y entrevistas medios de comunicación  | 2        |
| Planos estudios y diseños del proyecto  | 2        |
| Arborización y/o zonas verdes   | 2        |
| Manejo de fauna   | 2        |
| Identidad visual y marca  | 2        |
| Ingresos no tarifarios  | 1        |
| Contrato de interventoría   | 1        |
| Pago de prestaciones sociales y acreencias laborales  | 1        |
| Contrato de concesión   | 1        |
| Reglamentación del ordenamiento territorial para el desarrollo urbano y proyectos inmobiliarios | 1        |
| Certificaciones laborales   | 1        |

| Subtema   | Cantidad   |
|---|------------|
| Gestión y trámites precontractuales de los proyectos en planeación        | 1          |
| Arqueología   | 1          |
| Adquisición de locales comerciales al interior de las estaciones de metro | 1          |
| Invitaciones a charlas y eventos académicos                               | 1          |
| Visitas a frentes de obra   | 1          |
| Pedagogía cultura ciudadana   | 1          |
| Afectación económica a unidad residencial                                 | 1          |
| Trazado o ruta del proyecto   | 1          |
| Asuntos administrativos   | 1          |
| <b>Tota general</b>   | <b>614</b> |

Fuente: Sistema Distrital Bogotá te escucha.

El subtema más reiterado en este periodo corresponde a “Compensación económica por afectación al comercio”, con un total 66 solicitudes, seguido del tema de “Administración del talento humano” con un total de 61, y “Movilidad por afectación de obra” con un total de 49 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 diciembre 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 PETICIÓN DE INTERÉS GENERAL | DERECHO DE PETICIÓN DE INTERÉS PARTICULAR | SOLICITUD DE ACCESO A LA INFORMACIÓN | QUEJA | SUGERENCIA | RECLAMO | FELICITACIÓN | SOLICITUD DE COPIA | ACTOS DE CORRUPCIÓN | Total general |
|--|--|---|--------------------------------------|-------|------------|---------|--------------|--------------------|---------------------|---------------|
| Interventoría  |  | 23  |                                      | 15    |            |         |              |                    | 15                  | 20            |
| Consortio Metro Línea 1  | 16                                     | 17  | 8                                    | 16,25 |            | 16,25   | 13           | 10                 |                     | 17            |
| Gerencia Financiera  |  | 15  |                                      |       |            |         |              |                    |                     | 15            |
| Atención al ciudadano 2  |  | 13  |                                      |       |            |         |              |                    |                     | 13            |
| Gerencia Jurídica  |  | 13  |                                      |       |            |         |              | 8                  |                     | 12,16         |
| Gerencia de Desarrollo Urbano, Inmobiliario e Ingresos No Tarifarios |  | 13  |                                      |       |            |         |              |                    |                     | 13            |
| Subgerencia de Gestión Predial                                       |  | 12  | 10                                   |       |            |         |              |                    |                     | 12            |
| Comunicación Externa   |  | 12  | 9                                    |       |            |         |              |                    |                     | 11,57         |
| Gerencia Ejecutiva PLMB  | 4                                      | 12  | 9                                    |       |            |         | 1            |                    |                     | 10            |
| Gerencia Administrativa y de Abastecimiento                          |  | 11  | 10                                   |       |            |         |              |                    |                     | 11            |
| Gerencia de Ingeniería y Planeación de Proyectos Férreos             |  | 11  | 9                                    |       | 12         |         |              |                    |                     | 10            |

| Tiempo promedio de respuesta       | DERECHO DE PETICIÓN DE INTERÉS GENERAL | DERECHO DE PETICIÓN DE INTERÉS PARTICULAR | SOLICITUD DE ACCESO A LA INFORMACIÓN | QUEJA        | SUGERENCIA | RECLAMO      | FELICITACIÓN | SOLICITUD DE COPIA | ACTOS DE CORRUPCIÓN | Total general |
|------------------------------------|--|---|--------------------------------------|--------------|------------|--------------|--------------|--------------------|---------------------|---------------|
| Atención al ciudadano 4            |  | 8,5                                       |                                      |              |            |              |              |                    |                     | 8,5           |
| Comunicaciones                     |  | 7   |                                      |              |            |              |              |                    |                     | 7             |
| Oficina de Asuntos Institucionales |  |   | 10                                   |              |            |              |              |                    |                     | 10            |
| <b>Total general</b>               | <b>15</b>                              | <b>16</b>                                 | <b>9</b>                             | <b>16,07</b> | <b>12</b>  | <b>16,25</b> | <b>7</b>     | <b>9</b>           | <b>15</b>           | <b>15</b>     |

Fuente: Sistema Distrital Bogotá te escucha.

En general, la entidad cuenta con un promedio de respuesta de 15 días en la gestión de las peticiones, dando cumplimiento a lo establecido en la Ley 1755 de 2015.

Es importante aclarar que, en los casos en los que la respuesta superó los 10 o 15 días hábiles, esto se debió a que la entidad solicitó una ampliación de los términos al ciudadano, de acuerdo con lo establecido en el artículo 14 de la Ley 1755 de 2015, parágrafo I. Esta medida se adopta con el fin de garantizar que la respuesta sea completa y precisa.

## 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)         | 725      |
| 12 – Barrios Unidos | 9        |
| 08 - Kennedy        | 7        |
| 19 – Ciudad Bolívar | 5        |
| 07 - Bosa           | 4        |

|                      |            |
|----------------------|------------|
| 17 – La Candelaria   | 3          |
| 10 - Engativá        | 3          |
| 16 – Puente Aranda   | 3          |
| 11 - Suba            | 2          |
| 14 – Los Mártires    | 2          |
| 15 – Antonio Nariño  | 2          |
| 02 - Chapinero       | 1          |
| <b>Total general</b> | <b>766</b> |

Fuente: Sistema Distrital Bogotá

El 94,6% 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, Kennedy y Ciudad Bolívar 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 766 solicitudes.

El 78,32 % de los requerimientos no mencionan el estrato donde fueron reportados los hechos o solicitudes correspondientes.

Tabla No. 6 Estrato del requirente

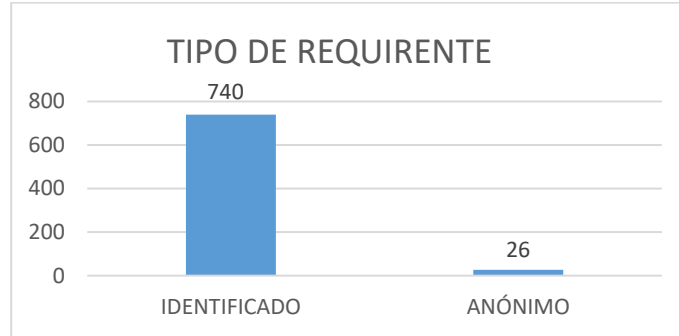
| <b>Estrato</b>       | <b>Cantidad</b> |
|----------------------|-----------------|
| No indicaron estrato | 600             |
| 3                    | 119             |
| 2                    | 16              |
| 4                    | 13              |
| 1                    | 8               |
| 5                    | 5               |
| 6                    | 5               |
| <b>Total general</b> | <b>766</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



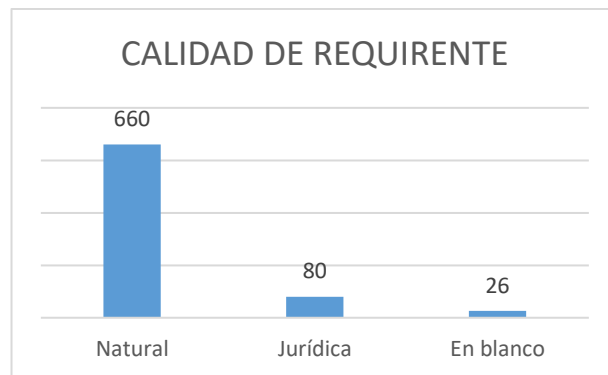
Fuente: Aplicativo SDQS Bogotá te escucha.

En la participación por tipo de requirente, para el mes de diciembre se observa que 740 ciudadanos pertenecen a personas identificadas y 26 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 660 ciudadanos, que corresponde al 86,16%; seguido de la persona jurídica con un total de 80 registros, que corresponde al 10,44% y en blanco con un total de 26 con un porcentaje del 3,39%

### **13. RECIBIDAS POR TRASLADO**

Durante el periodo reportado se recibieron por traslado de otras entidades 512 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 (01 de enero de 2026) se evidencia que la Entidad tenía 311 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 diciembre de 2025 se observó una disminución de 120 peticiones ciudadanas en comparación con el mes anterior. Durante el mes analizado, se registraron un total de 766 solicitudes, mientras que en el mes anterior la cifra fue de 886 PQRSD.
2. La Empresa Metro de Bogotá recibe las peticiones ciudadanas a través del Sistema Distrital para la Gestión de Peticiones Ciudadanas “Bogotá te escucha”, que garantiza respuestas oportunas a la ciudadanía 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 utilizado es el correo electrónico, lo cual ha sido una constante en los últimos informes analizados durante la vigencia 2024 y el año 2025.
4. Se observa que se realizaron 18 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 la Empresa de Transporte del Tercer Milenio - Transmilenio S.A, Instituto de Desarrollo Urbano - IDU, Empresa de Renovación y Desarrollo Urbano de Bogotá – RENOBO, entre otras.
5. Para el mes analizado, los subtemas más consultados son compensación económica por afectación al comercio, administración del talento humano, movilidad por afectación de obra

y traslado de redes de servicios públicos, entre otros. 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 diciembre 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 PQRS (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 de respuesta a las solicitudes ciudadanas fue de 15 días, cumpliendo con los plazos establecidos por la ley para atender las peticiones. Es importante aclarar que, en los casos en los que la respuesta superó los 10 o 15 días hábiles, esto se debió a que la entidad solicitó una ampliación de los términos al ciudadano, de acuerdo con lo establecido en el artículo 14 de la Ley 1755 de 2015, parágrafo I. Esta medida se adopta con el fin de garantizar que la respuesta sea completa y precisa. Es importante mencionar que durante el mes evaluado se presentó una falla eléctrica en la Secretaría General, lo que generó que las respuestas fueran enviadas a los ciudadanos por correo electrónico y posterior cierre por el sistema Bogotá te escucha cuando se reestableció el sistema.
9. Durante la vigencia 2025 se participó en la totalidad capacitaciones funcionales y 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: Adriana Correa, Profesional GCC *Adriana Correa M.*