

Informe estadístico del comportamiento de las PQRS Enero 2026



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).....	10
9. PARTICIPACIÓN POR LOCALIDAD DE LOS REQUERIMIENTOS REGISTRADOS DURANTE EL PERIODO	11
10. PARTICIPACIÓN POR ESTRATO	11
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 enero de 2026

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 640 de 2025: *“Por medio del cual se expide el Decreto Único del Sector Gestión Pública”*, 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 enero de 2026.

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.

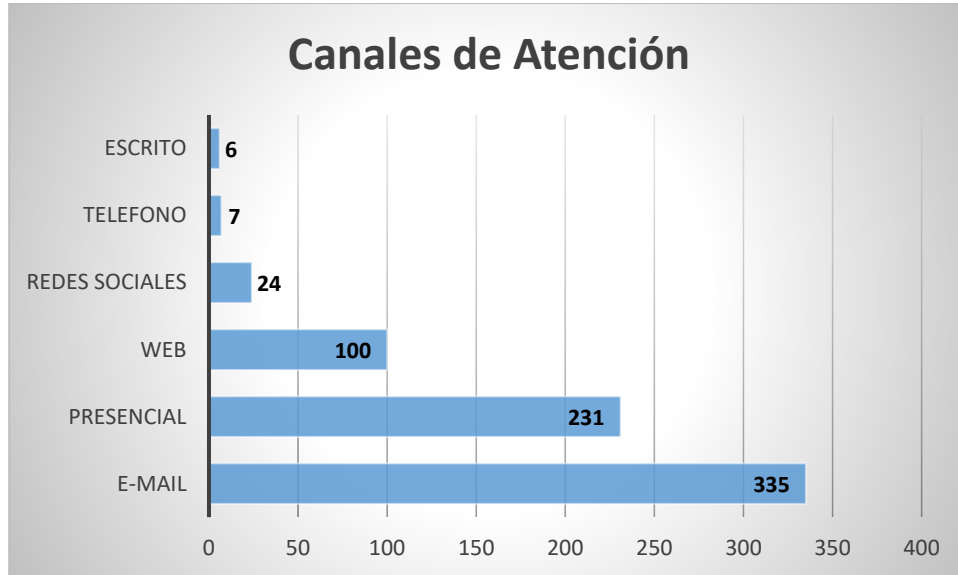
Durante el período del mes de enero de 2026 se tramitaron un total de 703 requerimientos, los cuales fueron gestionados a través del Sistema Distrital para la Gestión de Peticiones Ciudadanas *“Bogotá te escucha”*.

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 enero se registraron 703 peticiones, con una disminución de 63 solicitudes frente a las que se registraron en el mes anterior, toda vez, que en el mes de diciembre de 2025 se registraron un total de 766 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 335 peticiones. Se evidenció una disminución del 33,00% con respecto al mes de diciembre de 2025, en el cual se tramitaron 500 solicitudes.

En cuanto al canal presencial se registraron un total de 231 peticiones. Se presentó un aumento del 57,14 %, ya que para el mes anterior se atendieron 147 solicitudes.

Para este mes en el canal web se atendieron un total de 100 peticiones. Se registró un aumento del 63,93 % con respecto al mes pasado, en el que se recibieron 61 solicitudes.

En el canal de redes sociales se recibieron un total de 24 registros., la misma cantidad con respecto al mes pasado.

Respecto al canal telefónico se registraron un total de 7 registros. Se mostró una disminución del 56,25 % con respecto al mes pasado, donde ingresaron un total de 16 registros.

El canal escrito tramitó un total de 6 peticiones, se mostró una disminución del 61,11 % con respecto al mes pasado, donde ingresó un total de 18 registros.

En el buzón para los meses de diciembre de 2025 y enero de 2026, no se tramitaron peticiones,

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	601
Solicitud de acceso a la información	39
Derecho de petición de interés general	19
Sugerencia	15
Reclamo	11
Queja	9
Solicitud de copia	6
Consulta	2
Felicitación	1
Total general	703

Fuente: Sistema Distrital Bogotá te escucha.

La tipología más frecuente corresponde al derecho de petición de interés particular, con un total de 601 solicitudes, que muestra un aumento del 0,50% respecto al mes anterior donde su total fue 598 solicitudes.

En segundo lugar, se encuentra la solicitud de acceso a la información, que en enero registró un total de 39 solicitudes que comparado con diciembre presenta una disminución del 64,55 % debido a que en ese mes se recibieron 110 solicitudes.

En tercer lugar, en el mes de enero se presentaron 19 petición de interés general, donde se evidencia una disminución del 17,39% que comparado con el mes de diciembre se mencionaron 23 solicitudes.

En cuarto lugar, se presentaron 15 sugerencias, sin embargo, para el mes de diciembre no se presentaros este tipo de solicitudes.

Durante el mes de enero se presentaron 11 reclamos, y en el mes anterior se reportó un total de 7 generando un aumento del 57,14%.

En el mes de enero se recibieron 9 quejas y con respecto al mes anterior se recibieron 11, que corresponde a una disminución de 18,18%.

Durante el mes de enero se presentaron 6 solicitudes de copia, 1 felicitación y 2 consultas, sin embargo es de mencionar que en el mes anterior no se recibieron este tipo de solicitudes.

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

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 12 traslados a otras entidades discriminados así:

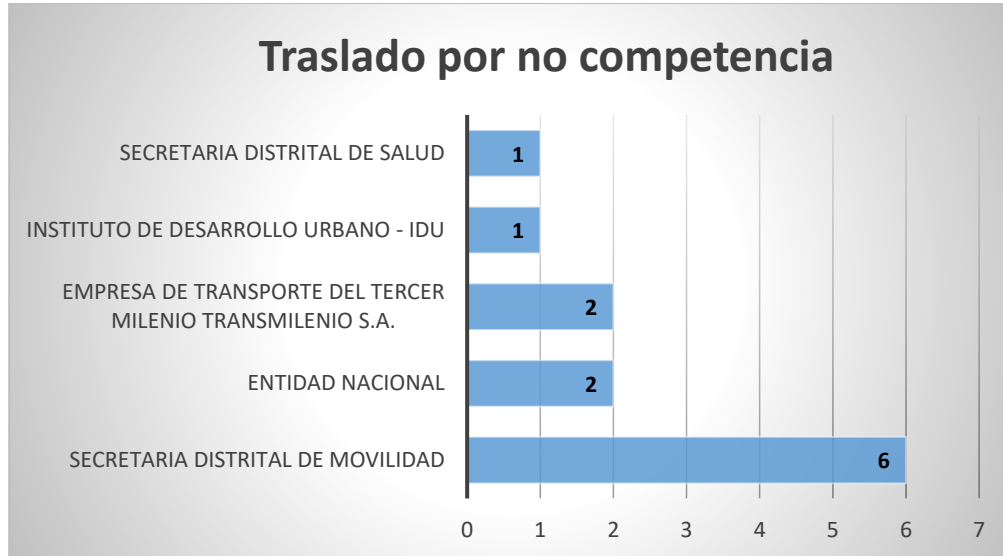
- a) Secretaría Distrital de Movilidad, seis (6) requerimientos.
- b) Entidad Nacional, dos (2) requerimientos.
- c) Empresa de Transporte de Tercer Milenio – Transmilenio, dos (2) requerimientos.
- d) Instituto de Desarrollo Urbano – IDU, un (1) requerimientos.
- e) Secretaria de Salud, un (1) requerimientos.

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.

(espacio en blanco)

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 (diciembre 2025- enero 2026).

Tabla No. 2 Requerimientos cerrados con respuesta definitiva

Peticiones con respuesta definitiva	Periodo actual (enero)	Periodo anterior (diciembre)	Total, general
Consortio Metro Línea 1	111	272	383
Gerencia de Construcción de Proyectos Férreos	10	9	19
Gerencia de Ingeniería y Planeación de Proyectos Férreos	8	10	18
Subgerencia de Gestion Predial	4	4	8
Gerencia de Gestion Corporativa	3	1	4
Comunicación Externa	2	3	5
Interventoria	1	4	5
Total general datos	139	303	442

Fuente: Sistema Distrital Bogotá Te Escucha.

En el periodo actual se cerraron 139 requerimientos, y en el periodo anterior, es decir en diciembre 303, para un total de 442 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 111, seguido de la Gerencia de Construcción de Proyectos Férreos con un total de cierres de 10 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
Dano a bien inmueble	165
Movilidad por afectacion de obra	36
Administración del Talento Humano	24
Traslado de redes de servicios publicos	22
Asuntos Jurídicos	16
Frentes de obra	15
Actas de vecindad	13
Ruido vibraciones y calidad del aire	11
Asuntos contractuales	9
Afectación predial	9
Empleabilidad	8
Planes de manejo de transito	8
Compensación económica por afectación al comercio	7
Estructuración del proyecto	7
Renovación espacio publico	7
Participación ciudadana y socializaciones con la comunidad y/o entidades	7
Planos estudios y diseños del proyecto	6
Adquisición predial e información general	6
Afectación económica establecimientos de comercio	5
Residuos de construcción y demolición (RCD) y/o residuos peligrosos	5
Adquisición de locales comerciales al interior de las estaciones de Metro	5
Gestión y tramites precontractuales de los proyectos en planeación	4
Acceso a la informacion	4
Servicios adicionales en las estaciones	3
Arborización y/o zonas verdes	3
Contaminación e impacto ambiental	3

Subtema	Cantidad
Pedagogía cultura ciudadana	3
Tipología y localización de las estaciones	3
Estado avance y cronograma del proyecto	3
Licitación pública contratos y convenios interadministrativos	3
Normatividad estudios e instrumentos ambientales para los proyectos	3
Compensación por parqueadero	2
Afectación por entorno	2
Gestión del suelo para renovación urbana	2
Pago de prestaciones sociales y acreencias laborales	2
Identidad visual y marca	1
Patrimonio cultural y acciones de compensación en las líneas de metro	1
Asuntos Administrativos	1
Reclamación por accidente con lesiones personales	1
Sistemas de transporte para la integración regional	1
Vagón escuela	1
Arqueología	1
Gestión legal	1
Generalidades del proceso de pago	1
Ingresos no tarifarios	1
Tota general	442

Fuente: Sistema Distrital Bogotá te escucha.

El subtema más reiterado en este periodo corresponde a “Daño a bien inmueble”, con un total 165 solicitudes, seguido del tema de “Movilidad por afectación de obra” con un total de 36, y “Administración de talento humano” con un total de 24 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 enero 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	Derechos de Petición de Interés General	Derechos de Petición de Interés Particular	Solicitud de Acceso a la Información	Queja	Sugerencia	Solicitud de copia	TOTAL, GENERAL
Comunicación Externa	13	9,6	10				10,4
Consortio Metro Línea 1	17	16	10	18,25	30		16
Gerencia de Ingeniería y Planeación de Proyectos Férreos	14	11	19				12
Subgerencia de Gestión Predial		13	10				12
Interventoría	15	15	10			20	15
Gerencia de Construcción de Proyectos Férreos	2	11,5	8,5		4		9,2
Gerencia de Gestión Corporativa		11,75					11,75
Total general	15	15	10	18,25	17	20	15

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)	644
02 - Chapinero	11
10 - Engativá	8
11 - Suba	7
07 – Bosa	6
12 – Barrios Unidos	6
19 – Ciudad Bolívar	4
08 – Kennedy	4
03 – Santa Fe	4
14 – Los Mártires	3
13 – Teusaquillo	2
16 – Puente Aranda	2
15 – Antonio Nariño	2
Total general	703

Fuente: Sistema Distrital Bogotá

El 91,6% 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 Chapinero, Engativá 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 703 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

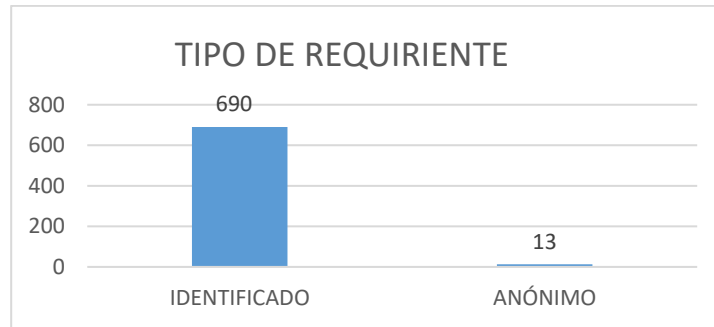
Estrato	Cantidad
No indicaron estrato	598
3	65
4	15
5	14
1	8
6	3
Total general	703

Fuente: Sistema Distrital Bogotá te escucha.

11. PARTICIPACIÓN POR TIPO DE REQUIRIENTE

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



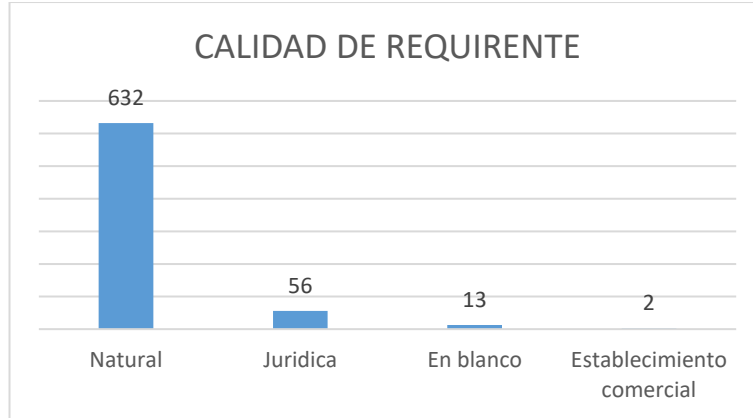
Fuente: Aplicativo SDQS Bogotá te escucha.

En la participación por tipo de requirente, para el mes de enero se observa que 690 ciudadanos pertenecen a personas identificadas y 13 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 632 ciudadanos, que corresponde al 89,90%; seguido de la persona jurídica con un total de 56 registros, que corresponde al 7,96%, en blanco con un total de 13 con un porcentaje del 1,84% y establecimientos comerciales un total de 2 que corresponde a un 0,2%.

13. RECIBIDAS POR TRASLADO

Durante el periodo reportado se recibieron por traslado de otras entidades 364 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 febrero de 2026) se evidencia que la Entidad tenía 354 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 enero de 2026 se observó una disminución de 63 peticiones ciudadanas en comparación con el mes anterior. Durante el mes analizado, se registraron un total de 703 solicitudes, mientras que en el mes anterior la cifra fue de 766 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, 2025 y enero del 2026.
4. Se observa que se realizaron 12 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 Secretaría Distrital de Salud, Instituto de Desarrollo Urbano – IDU, Empresa de Transporte del Tercer Milenio – Transmilenio S.A, entre otras.
5. Para el mes analizado, los subtemas más consultados son daño a bien inmueble, movilidad por afectación de obra, administración del talento humano 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 enero de 2026. 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 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.

10. La Secretaría General dio a conocer el Plan de capacitaciones el cual tiene como objetivo fortalecer las competencias y habilidades de los usuarios-funcionarios de las entidades distritales que hacen parte del Sistema Distrital para la Gestión de Peticiones Ciudadanas en temas relacionados con el uso y manejo funcional, administración y la generación de reportes del sistema Bogotá te Escucha, en las cuales la EMB estará participando activamente.

ADRIANA PADILLA LEAL

Gerente de Comunicaciones, Ciudadanía y Cultura
Empresa Metro de Bogotá

Proyectó: Adriana Correa, Profesional GCC *Adriana Correa M.*