



**Informe estadístico  
del comportamiento  
de las PQRSD  
Febrero 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.....	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 .....	13
12. CALIDAD DEL REQUIRENTE .....	14
13. RECIBIDAS POR TRASLADO .....	14
14. PENDIENTES.....	14
15. CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES .....	15

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

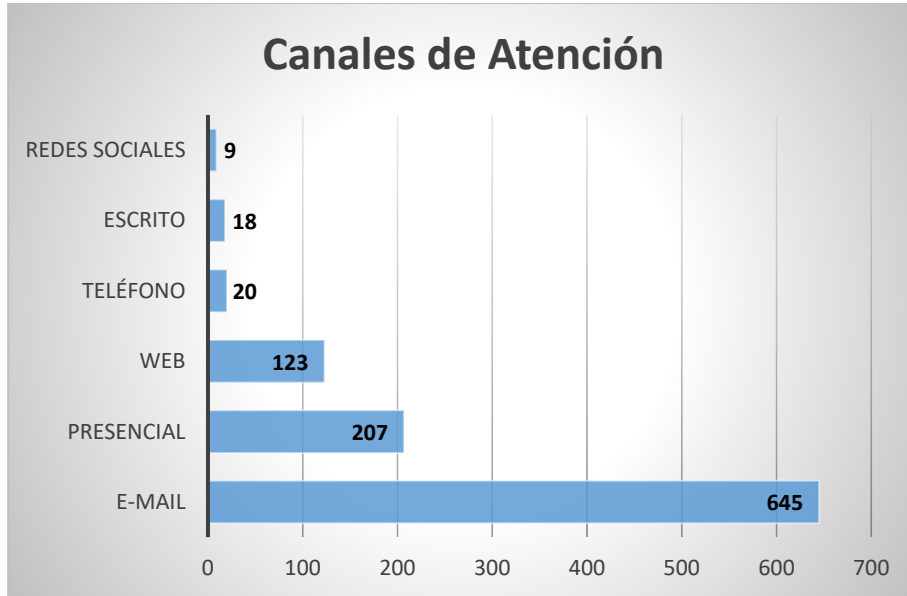
Durante el período del mes de febrero de 2026 se tramitaron un total de 1022 requerimientos, los cuales fueron gestionados a través del Sistema Distrital para la Gestión de Peticiones Ciudadanas *“Bogotá te escucha”*.

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 febrero se registraron 1022 peticiones, con un aumento de 319 solicitudes frente a las que se registraron en el mes anterior, toda vez, que en el mes de enero de 2026 se registraron un total de 703 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 645 peticiones. Se evidenció un aumento del 92,54% con respecto al mes de enero de 2026, en el cual se tramitaron 335 solicitudes.

En cuanto al canal presencial se registraron un total de 207 peticiones. Se presentó una disminución del 10,39 %, ya que para el mes anterior se atendieron 231 solicitudes.

Para este mes en el canal web se atendieron un total de 123 peticiones. Se registró un aumento del 23,00 % con respecto al mes pasado, en el que se recibieron 100 solicitudes.

Respecto al canal telefónico se registraron un total de 20 registros. Se mostró un aumento del 185,71 % con respecto al mes pasado, donde ingresaron un total de 7 registros.

El canal escrito tramitó un total de 18 peticiones, se mostró un aumento del 157,14 % con respecto al mes pasado, donde ingresó un total de 7 registros.

En el canal de redes sociales se recibieron un total de 9 registros, con una disminución del 62,50%, con respecto al mes pasado, donde se tramitaron un total de 24 solicitudes.

En el buzón para los meses de enero y febrero 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	685
Derecho de petición de interés general	126
Solicitud de acceso a la información	120
Queja	29
Sugerencia	26
Reclamo	20
Solicitud de copia	9
Consulta	4
Felicitación	3
<b>Total general</b>	<b>1022</b>

Fuente: Sistema Distrital Bogotá te escucha.

La tipología más frecuente corresponde al derecho de petición de interés particular, con un total de 685 solicitudes, que muestra un aumento del 13,98% respecto al mes anterior donde su total fue 601 solicitudes.

En segundo lugar, en el mes de febrero se presentaron 126 peticiones de interés general, donde se evidencia un aumento del 563,16 % que comparado con el mes de enero se mencionaron 19 solicitudes.

En tercer lugar, se encuentra la solicitud de acceso a la información, que en febrero registró un total de 120 solicitudes que comparado con enero presenta un aumento del 207,69 % debido a que en ese mes se recibieron 39 solicitudes.

En el mes de febrero se recibieron 29 quejas y con respecto al mes anterior se recibieron 9, que corresponde a una disminución de 222,22%.

En quinto lugar, se presentaron 26 sugerencias, sin embargo, para el mes de enero se presentaron un total de 15 este tipo de solicitudes, lo que generó un aumento del 73,33%.

Durante el mes de febrero se presentaron 20 reclamos, y en el mes anterior se reportó un total de 11 generando un aumento del 81,82%.

Durante el mes de febrero se presentaron 9 solicitudes de copia, y para el mes anterior se presentaron 6 con un aumento de 50,00 %.

Se presentaron 4 consultas para el mes de febrero, y en el mes de enero se presentaron 2 lo que genero un aumento del 100%.

Se presentaron 3 felicitaciones en el mes evaluado y en el anterior un total de 1 generando un aumento del 100%.

Para el mes de febrero no se presentaron solicitudes relacionadas con actos de corrupción.

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**

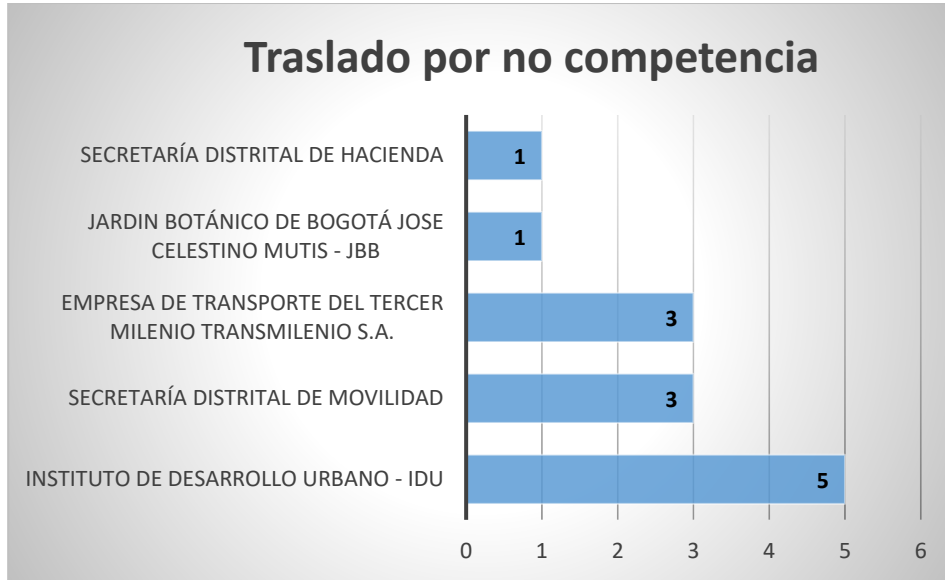
Para el periodo reportado se presentaron 13 traslados a otras entidades discriminados así:

- a) Secretaría Distrital de Movilidad, tres (3) requerimientos.
- b) Empresa de Transporte del Tercer Milenio – Transmilenio, tres (3) requerimientos.
- c) Instituto de Desarrollo Urbano – IDU, cinco (5) requerimientos.
- d) Jardín Botánico de Bogotá José Celestino Mutis – JBB, un (1) requerimiento.
- e) Secretaría Distrital de Hacienda, 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 (enero - febrero 2026).

Tabla No. 2 Requerimientos cerrados con respuesta definitiva

Peticiones con respuesta definitiva	Periodo actual (febrero)	Periodo anterior (enero)	Total, general
Consortio Metro Línea 1	141	272	413
Subgerencia de Gestión Predial	30	13	43
Gerencia de Construcción de Proyectos Férreos	21	12	33
Gerencia de Ingeniería y Planeación de Proyectos Férreos	7	18	25
Interventoría	5	1	6
Subgerencia de Gestión Social, Ambiental y SST	4		4
Comunicaciones	4		4
Gerencia Jurídica	4		4
Comunicación Externa	3	4	7

Gerencia de Integración Urbana y Negocios Estratégicos	2	1	3
Oficina Asesora de Planeación	1		1
Gerencia de Gestión Corporativa	1	4	5
Atención al ciudadano 5		1	1
Gerencia Financiera		1	1
Atención al ciudadano 4		1	1
<b>Total general datos</b>	<b>223</b>	<b>328</b>	<b>551</b>

Fuente: Sistema Distrital Bogotá Te Escucha.

En el periodo actual se cerraron 223 requerimientos, y en el periodo anterior, es decir, en enero un total de 328, para un total de 551 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 141, seguido de la Subgerencia de Gestión Predial con un total de cierres de 30 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
Daño a bien inmueble	131
Movilidad por afectación de obra	39
Frentes de obra	34
Administración del talento humano	33
Afectación predial	21
Gestión del suelo para renovación urbana	19
Traslado de redes de servicios públicos	18
Asuntos contractuales	17
Actas de vecindad	15
Afectación económica establecimientos de comercio	14
Licitación pública contratos y convenios interadministrativos	14
Asuntos jurídicos	12
Pago de prestaciones sociales y acreencias laborales	11
Adquisición de locales comerciales al interior de las estaciones de Metro	10
Contaminación e impacto ambiental	10
Renovación espacio público	10

Subtema	Cantidad
Empleabilidad	9
Planos estudios y diseños del proyecto	8
Pedagogía cultura ciudadana	7
Adquisición predial e información general	6
Afectación por entorno	6
Componente social	6
Generalidades sobre el proceso de avalúo	6
Atención para trabajadores contratista y subcontratistas del proyecto	6
Estado avance y cronograma del proyecto	6
Estructuración del proyecto	6
Enfoque diferencial y de género	5
Servicios adicionales en las estaciones	5
Participación ciudadana y socializaciones con la comunidad y/o entidades	4
Demoliciones y vigilancia de predios	4
Compensación económica por afectación al comercio	4
Acceso a la información	4
Residuos de construcción y demolición (RCD) y/o residuos peligrosos	4
Gestión y trámites precontractuales de los proyectos en planeación	4
Ruido vibraciones y calidad del aire	3
Gestión legal	3
Planes de manejo de tránsito	3
Registro y pago de proveedores	3
Gestión contable y tributaria	2
Arborización y/o zonas verdes	2
Certificaciones contratos de prestación de servicios profesionales	2
Tipología y localización de las estaciones	2
Trazado o ruta del proyecto	2
Visitas a frentes de obra	2
Integración tarifaria del metro con otros SITP	1
Asuntos administrativos	1
Horario de operación del sistema metro	1
Solicitud de empleo - Reporte de presunta estafa	1
Daño a bien mueble	1
Certificaciones de ingresos y retenciones	1
Comportamiento inadecuado de los trabajadores	1
Costos de los proyectos	1
Generalidades del proceso de pago	1
Accidentabilidad de trabajadores o contratistas de la obra	1

Subtema	Cantidad
Acoso laboral y/o sexual	1
Pago de reconocimientos económicos	1
Afectación económica a unidad residencial	1
Seguridad y Salud en el Trabajo (SST)	1
Manejo de fauna	1
Identidad visual y marca	1
Cumplimiento metas Plan de Desarrollo	1
Gestión inmobiliaria	1
Administración de contratos de funcionamiento	1
<b>Tota general</b>	<b>551</b>

Fuente: Sistema Distrital Bogotá te escucha.

El subtema más reiterado en este periodo corresponde a *“Daño a bien inmueble”*, con un total 131 solicitudes, seguido del tema de *“Movilidad por afectación de obra”* con un total de 39, y *“Frentes de obra”* con un total de 34 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 febrero 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	Queja	Sugerencia	Reclamo	Felicitación	Solicitud de copia	TOTAL, GENERAL
Comunicación Externa	11	13	9		17,5				13,42
Comunicaciones		3,6					2		3,25
Consortio Metro Línea 1	15	16	9	15,23	15	16,16	14,66	10	16
Gerencia de Ingeniería y Planeación de Proyectos Férreos	13	14	13		17				14
Gerencia Financiera		15							15
Subgerencia de Gestión Predial	15	9	8						9
Atención al Ciudadano 4					15				15
Gerencia Jurídica		13	8						10,5
Interventoría		15	5,3					10	8,5
Atención al Ciudadano 5		30							30
Gerencia de Construcción de Proyectos Férreos	3,5	12,8	8,5		11,66				10,87
Gerencia de Gestión Corporativa		9,4							9,4
Gerencia de Integración Urbana y Negocios Estratégicos		15	10						11,66
Subgerencia de Gestión Social, Ambiental y SST			10,25						10,25
Oficina Asesora de Planeación			9						9
<b>Total general</b>	<b>14</b>	<b>15</b>	<b>9</b>	<b>15,23</b>	<b>14,08</b>	<b>16,16</b>	<b>11,5</b>	<b>10</b>	<b>14</b>

Fuente: Sistema Distrital Bogotá te escucha.

En general, la entidad cuenta con un promedio de respuesta de 14 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)	953
01 - Usaquén	12
02 - Chapinero	9
16 – Puente Aranda	7
07 - Bosa	7
13 - Teusaquillo	6
10 - Engativá	5
08 - Kennedy	5
03 – Santa Fe	4
12 – Barrios Unidos	3
15 – Antonio Nariño	3
14 – Los Mártires	3
05 - Usme	2
11 - Suba	2
19 – Ciudad Bolívar	1
<b>Total general</b>	<b>1022</b>

Fuente: Sistema Distrital Bogotá

El 93,2% 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 Usaquén, Chapinero y Puente Aranda 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 1022 solicitudes.

El 83,26 % de los requerimientos no mencionan el estrato donde fueron reportados los hechos o solicitudes correspondientes.

Tabla No. 6 Estrato del requirente

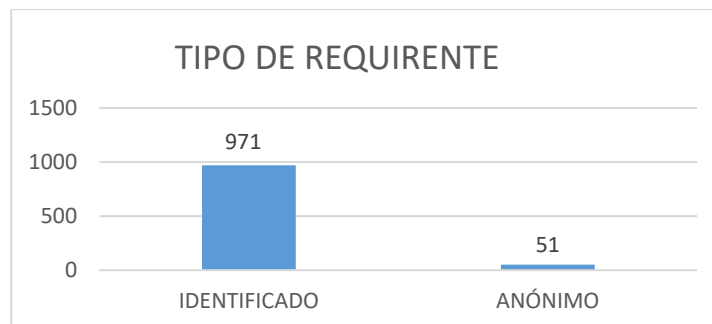
Estrato	Cantidad
No indicaron estrato	851
3	97
2	33
4	23
1	14
5	3
6	1
<b>Total general</b>	<b>1022</b>

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



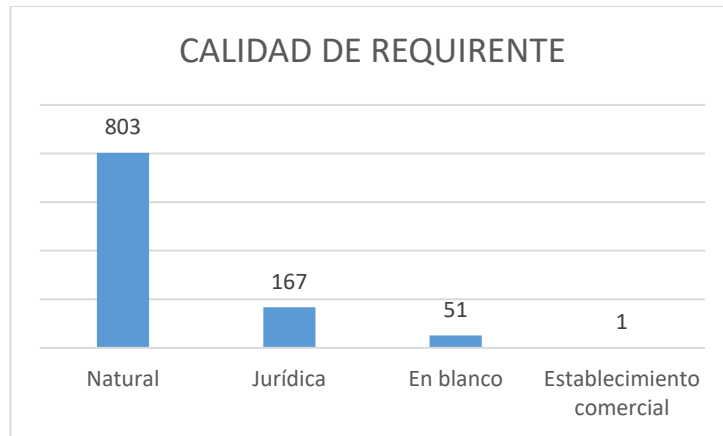
Fuente: Aplicativo SDQS Bogotá te escucha.

En la participación por tipo de requirente, para el mes de febrero se observa que 971 ciudadanos pertenecen a personas identificadas y 51 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 803 ciudadanos, que corresponde al 78,57%; seguido de la persona jurídica con un total de 167 registros, que corresponde al 16,34%, en blanco con un total de 51 con un porcentaje del 4,99% y establecimientos comerciales con un total de 1 que corresponde a un 1%.

## 13. RECIBIDAS POR TRASLADO

Durante el periodo reportado se recibieron por traslado de otras entidades 562 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 marzo de 2026) se evidencia que la Entidad tenía 423 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 febrero de 2026 se observó un aumento de 319 peticiones ciudadanas en comparación con el mes anterior. Durante el mes analizado, se registraron un total de 1022 solicitudes, mientras que en el mes anterior la cifra fue de 703 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 los meses transcurridos del 2026.
4. Se observa que se realizaron 13 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 el Instituto de Desarrollo Urbano – IDU, Empresa de Transporte del Tercer Milenio – Transmilenio y Secretaría de Movilidad.
5. Para el mes analizado, los subtemas más consultados son daño a bien inmueble, movilidad por afectación de obra, frentes de obra, administración del talento humano y afectación predial, entre otros. Esto debido a la fase de construcción en la que se encuentra la Línea 1 del Metro de Bogotá.
6. Se evidencia que, en concordancia con informes anteriores, persiste la tendencia de subregistro de información relacionada con el estrato socioeconómico y la localidad de residencia por parte de los ciudadanos al momento de radicar sus solicitudes. Este fenómeno podría estar asociado tanto al desconocimiento de dicha información.
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 febrero 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 período evaluado, el tiempo promedio de respuesta a las solicitudes ciudadanas se situó en 14 días, en cumplimiento de los términos legales establecidos para la atención de peticiones. Se precisa que, en aquellos casos en los que el tiempo de respuesta superó los 10 o 15 días hábiles, dicha situación obedeció a la ampliación de términos previamente comunicada al ciudadano, conforme a lo dispuesto en el artículo 14, parágrafo 1, de la Ley 1755 de 2015. Esta medida se implementa con el propósito de garantizar la emisión de respuestas integrales y técnicamente adecuadas.
  
9. 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. Durante los días 11 y 18 de febrero se participó en la capacitación funcional y de administradores, y continuaremos participando activamente durante todo el año 2026.

**ADRIANA PADILLA LEAL**

Gerente de Comunicaciones, Ciudadanía y Cultura  
Empresa Metro de Bogotá

*Adriana Correa H.*

Proyectó: Adriana Correa, Profesional GCC