

Informe estadístico del comportamiento de las PQRSD Marzo 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)	11
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	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 marzo 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 marzo 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

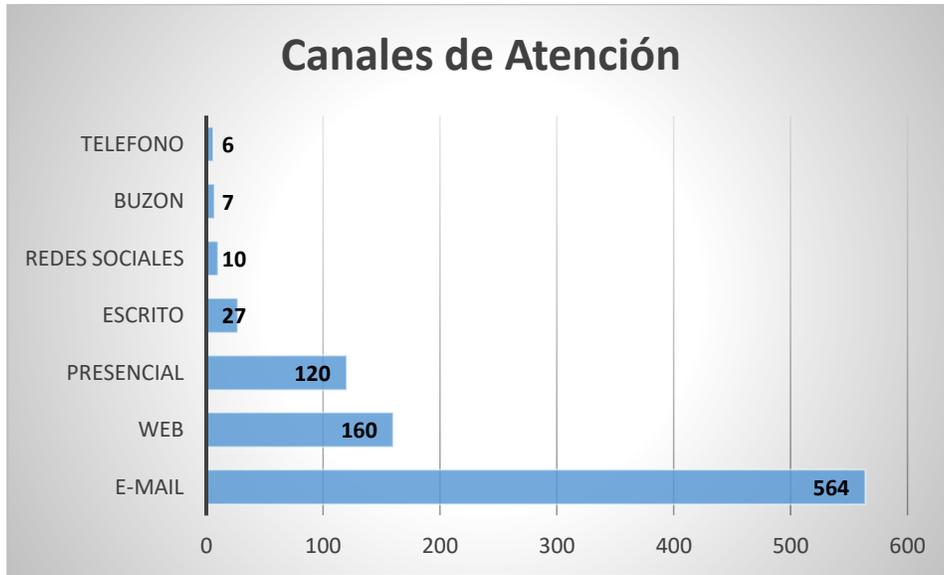
En este acápite se discrimina el total de peticiones registradas por la Entidad, de acuerdo con los canales de atención dispuestos para la atención a la ciudadanía de la Empresa Metro de Bogotá.

Durante el período del mes de marzo de 2025 se tramitaron un total de 894 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 marzo se registraron 894 peticiones, con una disminución de 16 solicitudes frente a las que se registraron en el mes anterior, toda vez, que en el mes de febrero de 2025 se registraron un total de 910 requerimientos.



Fuente: Sistema Distrital Bogotá te escucha.

En el canal e-mail (correo electrónico) se recibieron un total de 564 peticiones. Se evidenció un aumento del 2 % con respecto al mes de febrero de 2025, en el cual se tramitaron 553 solicitudes.

En cuanto al canal presencial se registraron un total de 120 peticiones. Se presentó una disminución del 25 %, ya que para el mes anterior se atendieron 159 solicitudes.

Para este mes en el canal web se atendieron un total de 160 peticiones. Se registró un aumento del 25 % con respecto al mes pasado, en el que se recibieron 128 solicitudes.

El canal escrito tramitó un total de 27 peticiones. Presentó una disminución del 34 % con respecto al mes pasado, donde se reportaron un total de 41 peticiones.

En el canal de redes sociales se recibieron un total de 10 registros. Se registró una disminución del 57 % con respecto al mes pasado, donde ingresaron un total de 23 registros.

En el buzón, en el mes analizado, se generaron 7 peticiones por este canal, lo que representa un aumento del 17 % respecto al mes anterior que su total fue de 6 PQRSD.

Respecto al canal telefónico se registraron 6 llamadas; es de mencionar que para el mes de febrero no se evidencia registros en llamadas.

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	695
Solicitud de acceso a la información	93
Derecho de petición de interés general	67
Sugerencia	18
Queja	11
Reclamo	8
Solicitud de copia	2
Total general	894

Fuente: Sistema Distrital Bogotá te escucha.

La tipología más frecuente corresponde al derecho de petición de interés particular, con un total de 695 solicitudes, que muestra un aumento del 3,7 % respecto al mes anterior donde su total fue 670 solicitudes.

En segundo lugar, se encuentra la solicitud de acceso a la información, que en marzo registró un total de 93 solicitudes que comparado con febrero presenta una disminución del 26 %, debido a que en ese mes se recibieron 125 solicitudes.

En tercer lugar, se presentaron 67 derechos de petición de interés general, donde se evidencia una disminución del 14,1 %, ya que para el mes anterior se reportaron 78 derechos de petición de interés general.

Se presentaron 18 sugerencias, representando un aumento del 38,5 % con respecto a las recibidas en el mes de febrero con un total del 13.

Durante el mes de marzo se presentaron 11 quejas, generando un aumento de 175 % ya que en el mes de febrero se registraron un total de 4.

Para la tipología reclamo, en marzo se generaron ocho solicitudes, lo que muestra un aumento del 166,7 % toda vez que para el mes de febrero se reportaron tres.

Para el mes analizado, no se presentaron consultas, es de mencionar que para el mes de febrero se presentó 1 (una).

Para el mes de marzo no se presentaron solicitudes relacionadas con actos de corrupción y felicitaciones.

La tipología solicitud de copia, registró un total de 2 solicitudes, lo que representa una disminución del 71,4 %, ya que para el mes de febrero se presentaron 7 requerimientos.

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 21 traslados a otras entidades discriminados así:

- a) Secretaria Distrital de Ambiente, tres (3) requerimientos.
- b) Empresa de Acueducto y Alcantarillado de Bogotá, tres (3) requerimientos.
- c) Secretaria de Hábitat, dos (2) requerimientos.
- d) Secretaria Distrital de Gobierno, dos (2) requerimientos.
- e) Secretaria de Movilidad, dos (2) requerimientos.
- f) Secretaria General, un (1) requerimiento.
- g) Transmilenio, un (1) requerimiento.
- h) Policía Metropolitana, un (1) requerimiento.
- i) Secretaria de Seguridad, un (1) requerimiento.
- j) FONCEP, un (1) requerimiento.
- k) Subred Norte, un (1) requerimiento.
- l) Secretaria de Planeación, un (1) requerimiento.
- m) Personería de Bogotá, un (1) requerimiento.
- n) Unidad Administrativa Especial de Catastro Distrital, 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 (febrero - marzo 2025).

Tabla No. 2 Requerimientos cerrados con respuesta definitiva

Peticiones con respuesta definitiva	Periodo actual (marzo)	Periodo anterior (febrero)	Total, general
Consortio Metro Línea 1	128	316	444
Gerencia Ejecutiva PLMB	26	21	47
Subgerencia de Gestión Predial	9	10	19
Gerencia de Ingeniería y Planeación de Proyector Férreos	7	11	18
Gerencia Administrativa y de Abastecimiento	5	5	10
Gerencia de Desarrollo Urbano, Inmobiliario e Ingresos No tarifarios	4	3	7
Atención al ciudadano 4	3	1	4
Interventoría	3	5	8
Comunicación Externa	2	4	6
Gerencia Jurídica	2	1	3
Atención al ciudadano 2	2		2
Gerencia Financiera	2	3	5
Oficina de Tecnologías y sistemas de la Información	1		1
Total general datos	194	380	574

Fuente: Sistema Distrital Bogotá Te Escucha.

En el periodo actual se cerraron 194 requerimientos, y en el periodo anterior, es decir en febrero 380, para un total de 574 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 128, seguido de la Gerencia Ejecutiva con un total de cierres de 26 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
Actas de vecindad	103
Planes de manejo de tránsito	51

Subtema	Cantidad
Administración del Talento Humano	48
Reclamaciones por daño a predios y/o terceros	48
Estructuración del proyecto	35
Movilidad por afectación de obra	34
Frentes de obra	27
Traslado de redes de servicios publicos	20
Asuntos contractuales	18
Afectación predial	18
Ruido vibraciones y calidad del aire	17
Participación ciudadana y socializaciones con la comunidad y/o entidades	17
Impacto socioeconómico por obra	17
Contaminación e impacto ambiental	13
Estado avance y cronograma del proyecto	13
Asunto Jurídicos	9
Acceso a la información	9
Servicios adicionales en las estaciones	8
Adquisición predial e información general	6
Pago de reconocimientos económicos	6
Recursos físicos gestión ambiental y documental	5
Financiación de los proyectos	5
Renovación espacio público	4
Pedagogía cultura ciudadana	3
Permisos y licencias ambientales	3
Demoliciones y vigilancia de predios	3
Ingresos no tarifarios	3
Empleabilidad	3
Reglamentación del ordenamiento territorial para el desarrollo urbano y proyectos inmobiliarios	2
Administración de contratos de funcionamiento	2
Seguridad y Salud en el Trabajo (SST)	2
Conferencias eventos académicos y temas afines	2
Arborización y/o zonas verdes	2
Información general y puntos de atención a la ciudadanía	2
Asuntos Administrativos	2
Material Rodante	1
Identidad visual y marca	1
Certificaciones laborales	1

Subtema	Cantidad
Certificaciones Contratos de Prestación de Servicios Profesionales	1
Tipología y localización de las estaciones	1
Trazado o ruta del proyecto	1
Manejo de fauna	1
Contrato de concesión	1
Gestión socio predial	1
Gestión y trámites precontractuales de los proyectos en planeación	1
Contrato de consultoría especializada	1
Material audiovisual multimedia y presentaciones	1
Gestión inmobiliaria	1
Generalidades del proceso de pago	1
Tota general	574

Fuente: Sistema Distrital Bogotá te escucha.

El subtema más reiterado en este periodo corresponde a “Actas de Vecindad”, con un total 103 solicitudes, seguido del tema de “Planes de manejo de tránsito” con un total de 51, y “Administración del Talento Humano” con un total de 48 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 marzo no se resolvieron solicitudes correspondientes a veedurías ciudadanas.

Tabla No. 4 Requerimientos por subtema

Estado petición final Subtema	Solucionado - respuesta definitiva (en blanco)	Por
Etiquetas de fila		
Total, general		

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:

Tiempo promedio de respuesta	Derecho de petición interés general	Derecho de petición interés particular	Solicitud de acceso a la Información	Queja	Sugerencia	Reclamo	Solicitud de copia	Felicitación	TOTAL, GENERAL
Consortio Metro Línea 1	15	17	10	15	22,5	15		15	16
Atención al ciudadano 2		15	5						10
Interventoría		15					10		14,3
Gerencia Financiera		15	12						13
Gerencia de Ingeniería y Planeación de Proyector Férreos	15	14	10		13				13
Atención al ciudadanía 4		13	2						10,25
Comunicación externa		13	9						12,33
Gerencia Ejecutiva PLMB	13	11	6		11				10
Gerencia de Desarrollo Urbano Inmobiliario e Ingrsos No Tarifarios		11	9						10
Subgerencia de Gestión Predial		9	8						9

Gerencia Administrativa y de Abastecimiento		8	10				8		8
Oficina de Tecnologías y Sistemas de la Información					5				5
Gerencia Jurídica	6		12						10
Total general días	15	16	9	15	13,6	15	9	15	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.

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)	815
08 - Kennedy	19
16 – Puente Aranda	19
03 – Santa Fe	13
02 - Chapinero	8
13 - Teusaquillo	6
07 - Bosa	4
04 – San Cristóbal	2
09 - Fontibón	2
15 – Antonio Nariño	2
12 – Barrios Unidos	2
01 - Usaquén	1
14 – Los Mártires	1
Total general	894

Fuente: Sistema Distrital Bogotá

El 98,2 % 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 Kennedy 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 894 solicitudes.

El 96 % 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	744
3	84
4	29
2	22
6	6
5	5
1	4
Total general	894

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

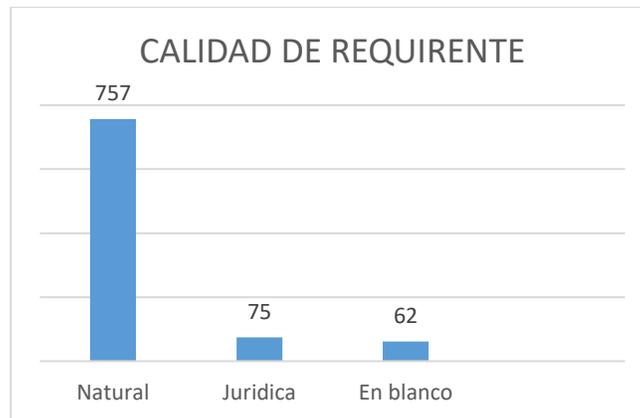


Fuente: Aplicativo SDQS Bogotá te escucha.

En la participación por tipo de requirente, para el mes de marzo se observa que 832 ciudadanos pertenecen a personas identificadas y 62 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 757 ciudadanos, que corresponde al 84,68 %; seguido de la persona jurídica con un total de 75 registros, que corresponde al 8,39 % y en blanco con un total de 62 con un porcentaje del 6,94 %.

13. RECIBIDAS POR TRASLADO

Durante el periodo reportado se recibieron por traslado de otras entidades 570 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 abril de 2025) se evidencia que la Entidad tenía 399 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 marzo de 2025 se observó una disminución de 16 peticiones ciudadanas en comparación con el mes anterior. Durante el mes analizado, se registraron un total de 894 solicitudes, mientras que en el mes anterior la cifra fue de 910 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.
4. Se observa que se realizaron 21 traslados por competencia a través del Sistema Distrital para la de 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 Secretaria Distrital de Ambiente, Empresa de Acueducto y Alcantarillado, Secretaría de Movilidad, Transmilenio entre otras.
5. Para el mes analizado, los subtemas más consultados son actas de vecindad que es una constante en el último trimestre, planes de manejo de tránsito, administración del talento humano, reclamaciones por daño a predios y/o a terceros, estructuración del proyecto y

movilidad por afectación 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, a la movilidad constante en la ciudad 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 marzo 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 la vigencia 2025 hemos participado en 3 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: Adriana Correa, Profesional GCC *Adriana Correa H.*