



**Informe estadístico
del comportamiento
de las PQRSD
Marzo 2026**



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	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 marzo de 2026

La Gerencia de Comunicaciones, Ciudadanía y Cultura (GCU) 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 marzo 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, según los canales dispuestos para la ciudadanía por la Empresa Metro de Bogotá.

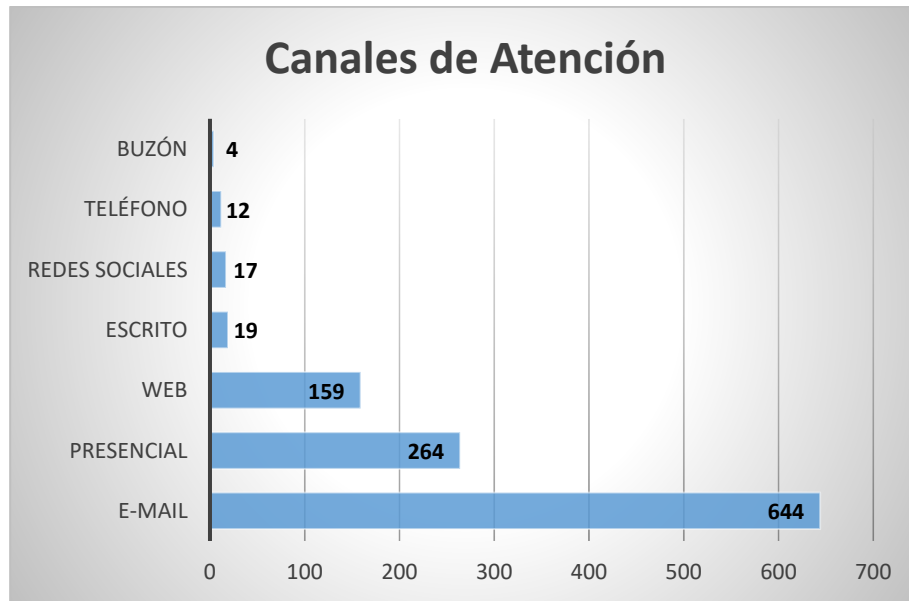
Durante el período del mes de marzo de 2026 se tramitaron un total de 1119 requerimientos, los cuales fueron gestionados a través del Sistema Distrital para la Gestión de Peticiones Ciudadanas “Bogotá te escucha”.

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 1119 peticiones, con un aumento de 97 solicitudes frente a las que se registraron en el mes anterior, toda vez, que en el mes de febrero de 2026 se registraron un total de 1022 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 644 peticiones. Se evidenció una disminución del 0,16 % con respecto al mes de febrero de 2026, en el cual se tramitaron 645 solicitudes.

En cuanto al canal presencial se registraron un total de 264 peticiones. Se presentó un aumento del 27,54 %, ya que para el mes anterior se atendieron 207 solicitudes.

Para este mes en el canal web se atendieron un total de 159 peticiones. Se registró un aumento del 29,27 % con respecto al mes pasado, en el que se recibieron 123 solicitudes.

El canal escrito se tramitó un total de 19 peticiones, se mostró un aumento del 5,56 % con respecto al mes pasado, donde ingresó un total de 18 registros.

En el canal de redes sociales se recibieron un total de 17 registros, con un aumento del 88,89%, con respecto al mes pasado, donde se tramitaron un total de 9 solicitudes.

Respecto al canal telefónico se registraron un total de 12 registros. Se mostró una disminución del 40,00 % con respecto al mes pasado, donde ingresaron un total de 20 registros.

En el buzón para los meses de enero y febrero de 2026, no se tramitaron peticiones, sin embargo, para el mes de marzo se registraron 4 solicitudes.

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	860
Solicitud de acceso a la información	106
Derecho de petición de interés general	71
Sugerencia	28
Queja	25
Reclamo	17
Solicitud de copia	6
Consulta	3
Felicitación	3
Total general	1119

Fuente: Sistema Distrital Bogotá te escucha.

La tipología más frecuente corresponde al derecho de petición de interés particular, con un total de 860 solicitudes, que muestra un aumento del 25,55 % respecto al mes anterior donde su total fue 685 solicitudes.

En segundo lugar, se encuentra la solicitud de acceso a la información, que en marzo registró un total de 106 solicitudes que comparado con febrero presenta una disminución del 11,67 % debido a que en ese mes se recibieron 120 solicitudes.

En tercer lugar, en el mes de marzo se presentaron 71 peticiones de interés general, donde se evidencia una disminución del 43,65 % que comparado con el mes de febrero se mencionaron 126 solicitudes.

En cuarto lugar, se presentaron 28 sugerencias, sin embargo, para el mes de febrero se presentaron un total de 26 este tipo de solicitudes, lo que generó un aumento del 7,69%.

En el mes de marzo se recibieron 25 quejas y con respecto al mes anterior se recibieron 29, que corresponde a una disminución de 13,79%.

Durante el mes de marzo se presentaron 17 reclamos, y en el mes anterior se reportó un total de 20 generando una disminución del 15,00%.

Durante el mes de marzo se presentaron 6 solicitudes de copia, y para el mes anterior se presentaron 9 con una disminución de 33,33 %.

Se presentaron 3 consultas para el mes de marzo, y en el mes de febrero se presentaron 4 lo que genero una disminución del 25,00%.

Se presentaron 3 felicitaciones en el mes evaluado y en el mes anterior la misma cantidad, así mismo 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

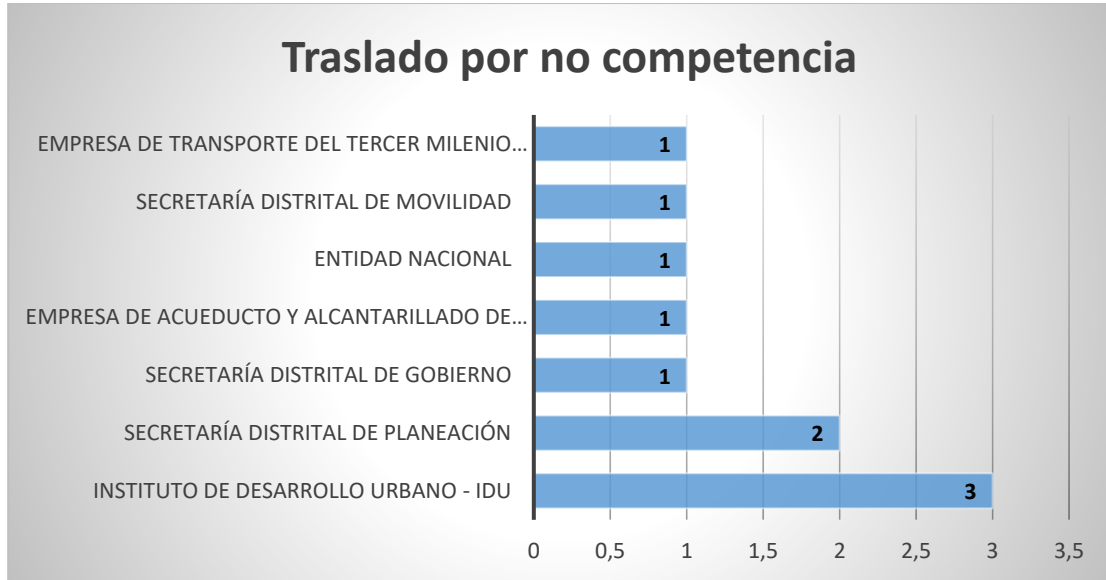
Para el periodo reportado se presentaron 10 traslados a otras entidades discriminados así:

- a) Instituto de Desarrollo Urbano – IDU, tres (3) requerimientos.
- b) Secretaría Distrital de Planeación, dos (2) requerimientos.
- c) Secretaría Distrital de Gobierno, un (1) requerimiento.
- d) Empresa de Acueducto y Alcantarillado de Bogotá EAAB, un (1) requerimiento.
- e) Entidad Nacional, un (1) requerimiento.
- f) Secretaría Distrital de Movilidad, un (1) requerimiento.
- g) Empresa de Transporte del Tercer Milenio Transmilenio S.A., 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 2026).

Tabla No. 2 Requerimientos cerrados con respuesta definitiva

Peticiones con respuesta definitiva	Periodo actual (marzo)	Periodo anterior (febrero)	Total, general
Consorcio Metro Línea 1	126	317	443
Subgerencia de Gestión Predial	23	17	40
Gerencia de Construcción de Proyectos Férreos	19	17	36
Gerencia de Ingeniería y Planeación de Proyectos Férreos	15	16	31
Subgerencia de Gestión Social, Ambiental y SST	7	8	15
Gerencia de Gestión Corporativa	6	6	12
Gerencia Financiera	4		4
Comunicación Externa	4	3	7
Gerencia Jurídica	4	7	11

Atención al Ciudadano 2	3		3
Interventoría	3	4	7
Oficina de Tecnologías y Sistemas de la Información	2		2
Gerencia de Integración Urbana y Negocios Estratégicos	2	2	4
Atención al Ciudadano 4	2		2
Oficina de Asuntos Institucionales	1	2	3
Comunicaciones	1		1
Atención al Ciudadano 5	1		1
Total general datos	223	399	622

Fuente: Sistema Distrital Bogotá Te Escucha.

En el periodo actual se cerraron 223 requerimientos, y en el periodo anterior, es decir, en febrero un total de 399, para un total de 622 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 126, seguido de la Subgerencia de Gestión Predial con un total de cierres de 23 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	97
Movilidad por afectación de obra	65
Administración del talento humano	34
Ruido vibraciones y calidad del aire	28
Traslado de redes de servicios públicos	27
Estado avance y cronograma del proyecto	23
Frentes de obra	22
Gestión del suelo para renovación urbana	19
Actas de vecindad	18
Adquisición de locales comerciales al interior de las estaciones de Metro	17
Asuntos jurídicos	17
Planos estudios y diseños del proyecto	16
Participación ciudadana y socializaciones con la comunidad y/o entidades	14

Subtema	Cantidad
Asuntos contractuales	14
Afectación económica establecimientos de comercio	12
Empleabilidad	12
Servicios adicionales en las estaciones	11
Contaminación e impacto ambiental	11
Estructuración del proyecto	11
Adquisición predial e información general	10
Generalidades sobre el proceso de avalúo	9
Gestión y trámites precontractuales de los proyectos en planeación	8
Arborización y/o zonas verdes	8
Afectación predial	8
Renovación espacio público	8
Licitación pública contratos y convenios interadministrativos	7
Afectación por entorno	6
Certificaciones laborales	6
Trazado o ruta del proyecto	5
Pago de prestaciones sociales y acreencias laborales	5
Visitas a frentes de obra	4
Componente social	4
Proyectos tecnológicos y herramientas de TI	4
Planes de manejo de tránsito	4
Residuos de construcción y demolición (RCD) y/o residuos peligrosos	4
Pedagogía cultura ciudadana	4
Atención para trabajadores contratista y subcontratistas del proyecto	3
Articulación interinstitucional	3
Registro y pago de proveedores	3
Manejo de fauna	3
Demoliciones y vigilancia de predios	3
Comportamiento inadecuado de los trabajadores	3
Gestión legal	2
Administración de contratos de funcionamiento	2
Tipología y localización de las estaciones	2
Gestión inmobiliaria	2
Certificaciones de ingresos y retenciones	2
Pago de reconocimientos económicos	2
Afectación económica a unidad residencial	2
Acceso a la información	1
Enfoque diferencial y de género	1

Subtema	Cantidad
Gestión sociopredial	1
Solicitud de empleo - Reporte de presunta estafa	1
Material audiovisual multimedia y presentaciones	1
Daño a bien mueble	1
Estaciones temporales (BRTs)	1
Sistemas metro-ferroviarios	1
Generalidades del proceso de pago	1
Información general y puntos de atención a la ciudadanía	1
Cuestionarios y entrevistas medios de comunicación	1
Sistemas de transporte para la integración regional	1
Conferencias eventos académicos y temas afines	1
Compensación económica por afectación al comercio	1
Reglamentación del ordenamiento territorial para el desarrollo urbano y proyectos inmobiliarios	1
Defensa judicial	1
Accidentabilidad de trabajadores o contratistas de la obra	1
Costos de los proyectos	1
Tota general	622

Fuente: Sistema Distrital Bogotá te escucha.

El subtema más reiterado en este periodo corresponde a *“Daño a bien inmueble”*, con un total 97 solicitudes, seguido del tema de *“Movilidad por afectación de obra”* con un total de 65, y *“Administración del talento humano”* 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 marzo 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	Reclamo	Solicitud de Conia	Consulta	TOTAL, GENERAL
Atención al Ciudadano 2		6,6							6,6
Comunicación Externa		12,4	10		15				12,4
Comunicaciones		6							6
Consortio Metro Línea 1	16	16	16	13,8	15	14,6		28	16
Gerencia de Ingeniería y Planeación de Proyectos Férreos	11	13	11		12,7				12
Gerencia Financiera		15	5						10
Subgerencia de Gestión Predial	8	12	11			15	9,5		11
Atención del Ciudadano 4		12	16						14
Gerencia Jurídica	12	13,5	10						13
Interventoría		18,75	18						18,4
Atención del Ciudadano 5		4							4
Gerencia de Construcción de Proyectos Férreos	13,6	11,5	8,1		15				10,1
Gerencia de Gestión Corporativa		9	9,5						9
Gerencia de Integración Urbana y Negocios Estratégicos		10,33	9						10
Oficina de Asuntos Institucionales		7	10						8
Subgerencia de Gestión Social, Ambiental y SST	13	13,5	7,7						11,8

Oficina de Tecnologías y Sistemas de la Información		14	6						10
Total general	15	15	11	13,8	13,3	14,7	9,5	28	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)	1040
08 - Kennedy	20
02 - Chapinero	12
13 - Teusaquillo	8
03 – Santa Fe	8
10 - Engativá	7
07 - Bosa	7
16 – Puente Aranda	7
09 - Fontibón	4
19 – Ciudad Bolívar	2
14 – Los Mártires	2
01 - Usaquén	1
06 - Tunjuelito	1
Total general	1119

Fuente: Sistema Distrital Bogotá

El 92,9% de los ciudadanos no reporta la localidad de los hechos. Se presume que puede ser por desconocimiento de la localidad donde reside o por movimiento constante en la ciudad. Es de resaltar que Kennedy, Chapinero y Teusaquillo 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 1119 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

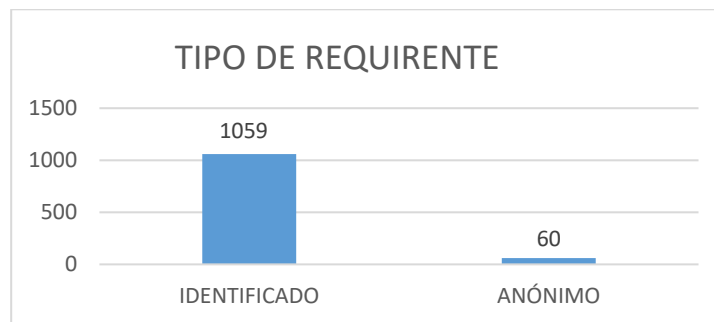
Estrato	Cantidad
No indicaron estrato	943
3	93
2	33
4	31
6	8
1	6
5	5
Total general	1119

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



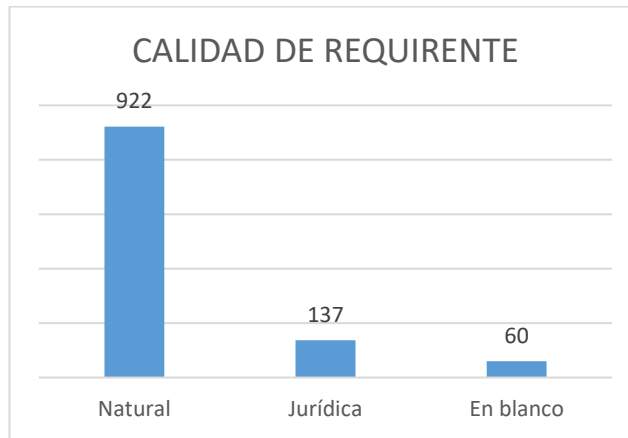
Fuente: Aplicativo SDQS Bogotá te escucha.

En la participación por tipo de requirente, para el mes de marzo se observa que 1059 ciudadanos pertenecen a personas identificadas y 60 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 922 ciudadanos, que corresponde al 82,39%; seguido de la persona jurídica con un total de 137 registros, que corresponde al 12,24% y en blanco con un total de 60 con un porcentaje del 5,36%

13. RECIBIDAS POR TRASLADO

Durante el periodo reportado se recibieron por traslado de otras entidades 691 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 2026) se evidencia que la Entidad tenía 487 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 2026 se observó un aumento de 97 peticiones ciudadanas en comparación con el mes anterior. Durante el mes analizado, se registraron un total de 1119 solicitudes, mientras que en el mes anterior la cifra fue de 1022 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 10 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, Secretaría de Planeación, Secretaría Distrital de Gobierno.
5. Para el mes analizado, los subtemas más consultados son daño a bien inmueble, movilidad por afectación de obra, administración del talento humano y ruido, vibración y calidad del aire, entre otros. Esto debido a la fase de construcción en la que se encuentra la Línea 1 del Metro de Bogotá.
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 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 grupo de PQRSD 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 15 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.

10. La Empresa Metro de Bogotá ha participado activamente en las capacitaciones funcionales dirigido a todos los usuarios de las entidades distritales registrados en Bogotá te Escucha en los meses de febrero y marzo, a su vez en las capacitaciones dictadas a los administradores de sistema en asistencia en los meses de febrero y marzo activamente, estas capacitaciones nos permiten exponer sus dudas, inquietudes dentro del marco del uso y manejo del Sistema.

ADRIANA PADILLA LEAL
Gerente de Comunicaciones, Ciudadanía y Cultura
Empresa Metro de Bogotá

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