

# Informe estadístico del comportamiento de las PQRS Octubre 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 .....	12
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 octubre 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 octubre 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.

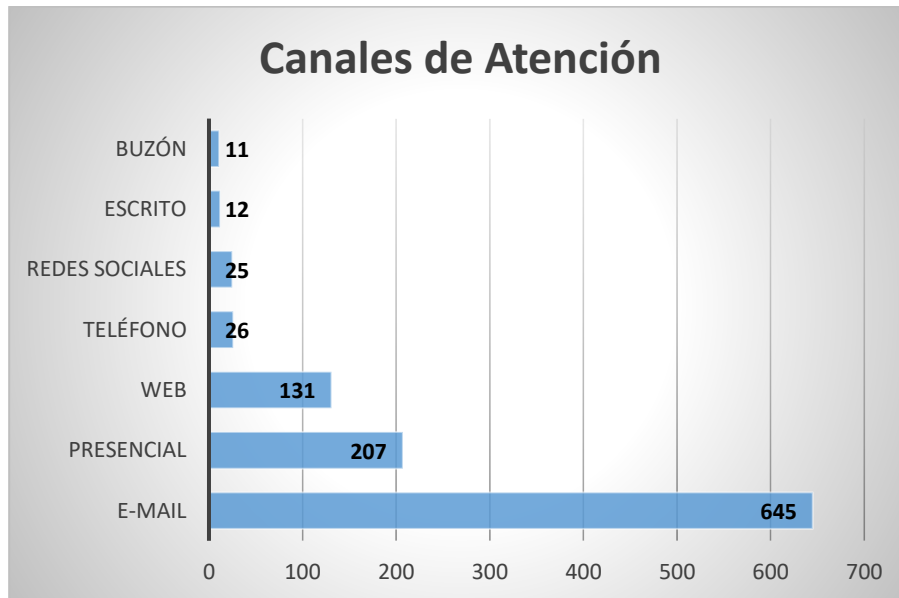
Durante el período del mes de octubre de 2025 se tramitaron un total de 1057 requerimientos, los cuales fueron gestionados a través del Sistema Distrital para la Gestión de Peticiones Ciudadanas “Bogotá te escucha”.

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 octubre se registraron 1057 peticiones, con un aumento de 35 solicitudes frente a las que se registraron en el mes anterior, toda vez, que en el mes de septiembre de 2025 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 645 peticiones. Se evidenció un aumento del 11,40% con respecto al mes de septiembre de 2025, en el cual se tramitaron 579 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 131 peticiones. Se registró una disminución del 12,67% con respecto al mes pasado, en el que se recibieron 150 solicitudes.

Respecto al canal telefónico se registraron un total de 26 registros. Se mostró un aumento del 766,67% con respecto al mes pasado, donde ingresaron un total de 3 registros.

En el canal de redes sociales se recibieron un total de 25 registros. Se registró un aumento del 19,05% con respecto al mes pasado, donde ingresaron un total de 21 registros.

El canal escrito tramitó un total de 12 peticiones, se mostró una disminución del 67,57% con respecto al mes pasado, donde ingresó un total de 37 registros.

El buzón tramitó un total de 11 peticiones, se mostró un aumento del 100% con respecto al mes pasado, donde ingresaron un total de 1 registro.

**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	746
Solicitud de acceso a la información	212
Sugerencia	28
Derecho de petición de interés general	23
Reclamo	19
Queja	16
Felicitación	10
Solicitud de copia	3
<b>Total general</b>	<b>1057</b>

Fuente: Sistema Distrital Bogotá te escucha.

La tipología más frecuente corresponde al derecho de petición de interés particular, con un total de 746 solicitudes, que muestra una disminución del 10,34% respecto al mes anterior donde su total fue 832 solicitudes.

En segundo lugar, se encuentra la solicitud de acceso a la información, que en octubre registró un total de 212 solicitudes que comparado con septiembre presenta un aumento del 118,56% debido a que en ese mes se recibieron 97 solicitudes.

Se presentaron 28 sugerencias, lo que evidencia un aumento del 115,38% ya que para el mes anteriormente analizado se reportaron 13.

En cuarto lugar, se presentaron 23 derechos de petición de interés general, donde se evidencia una disminución del 61,02%, ya que para el mes anterior se reportaron 59 derechos de petición de interés general.

Durante el mes de octubre se presentaron 19 reclamos, donde se evidencia un aumento del 280,00% que comparado con el mes de septiembre se mencionaron 5 solicitudes.

Durante el mes de octubre se presentaron 16 quejas, la misma cantidad del mes anteriormente analizado.

Durante el mes de octubre se presentaron 10 felicitaciones, sin embargo, es de mencionar que en el mes anterior no se recibieron.

En el mes de octubre se recibieron 3 solicitudes de copia y con respecto al mes anterior no se recibieron.

Para el mes de octubre no se presentaron solicitudes relacionadas con actos de corrupción y consultas.

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**

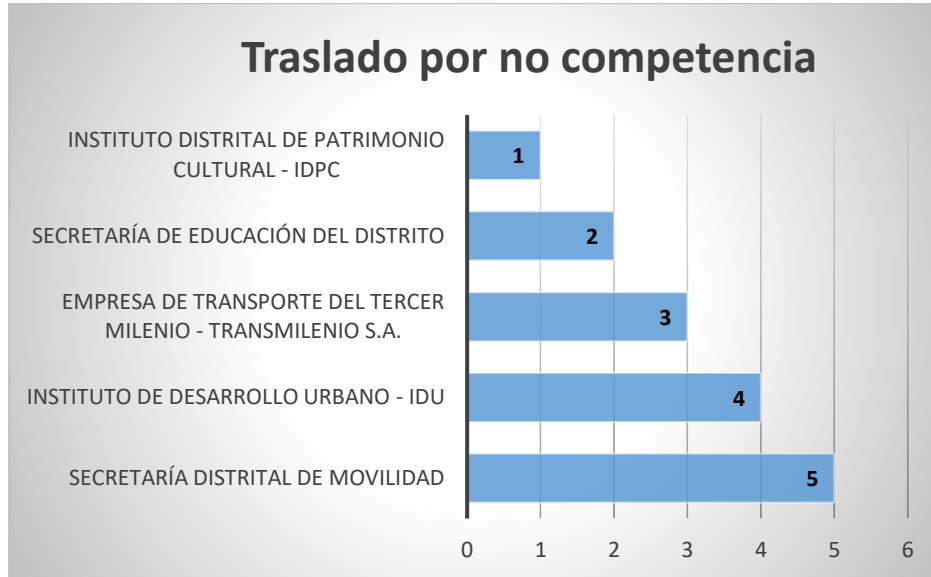
Para el periodo reportado se presentaron 15 traslados a otras entidades discriminados así:

- a) Secretaría Distrital de Movilidad, cinco (5) requerimientos.
- b) Instituto de Desarrollo Urbano - IDU, cuatro (4) requerimientos.
- c) Empresa de Transporte del Tercer Milenio - Transmilenio, tres (3) requerimientos.
- d) Secretaría de Educación del Distrito, dos (2) requerimientos.
- e) Instituto Distrital de Patrimonio Cultural - IDPC, 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 (septiembre - octubre 2025).

Tabla No. 2 Requerimientos cerrados con respuesta definitiva

Peticiones con respuesta definitiva	Periodo actual (octubre)	Periodo anterior (septiembre)	Total, general
Consorcio Metro Línea 1	150	335	485
Gerencia Ejecutiva PLMB	27	24	51
Gerencia de Ingeniería y Planeación de Proyectos Férreos	19	14	33
Subgerencia de Gestión Predial	10	14	24
Gerencia Administrativa y de Abastecimiento	6	3	9
Gerencia Jurídica	5	4	9
Atención al Ciudadano 2	5	2	7
Interventoría	4	7	11
Gerencia Financiera	4	2	6

Comunicación Externa	2	8	10
Gerencia de Riesgos	1	2	3
Atención al Ciudadano 4	1	3	4
Oficina Asesora de Planeación	1		1
Oficina de Asuntos Institucionales	1		1
Gerencia de Desarrollo Urbano, Inmobiliario e Ingresos no Tarifarios	1	4	5
Atención al Ciudadano 5		3	3
<b>Total general datos</b>	<b>237</b>	<b>425</b>	<b>662</b>

Fuente: Sistema Distrital Bogotá Te Escucha.

En el periodo actual se cerraron 237 requerimientos, y en el periodo anterior, es decir en septiembre 425, para un total de 662 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 150, seguido de la Gerencia Ejecutiva con un total de cierres de 27 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
Reclamaciones por daño a predios y/o terceros	91
Actas de vecindad	70
Movilidad por afectación de obra	66
Estructuración del proyecto	58
Administración del talento humano	49
Frentes de obra	37
Planes de manejo de tránsito	28
Traslado de redes de servicios públicos	27
Estado avance y cronograma del proyecto	24
Gestión del suelo para renovación urbana	17
Impacto socioeconómico por obra	17
Participación ciudadana y socializaciones con la comunidad y/o entidades	17
Asuntos jurídicos	16
Ruido vibraciones y calidad del aire	15

Subtema	Cantidad
Asuntos contractuales	14
Adquisición predial e información general	11
Pedagogía cultura ciudadana	10
Trazado o ruta del proyecto	7
Demoliciones y vigilancia de predios	6
Residuos de construcción y demolición (RCD) y/o residuos peligrosos	5
Conferencias eventos académicos y temas afines	5
Material audiovisual multimedia y presentaciones	5
Renovación espacio público	5
Recursos físicos gestión ambiental y documental	4
Licitación pública contratos y convenios interadministrativos	4
Acceso a la información	4
Tipología y localización de las estaciones	4
Contaminación e impacto ambiental	4
Material rodante	4
Afectación predial	4
Servicios adicionales en las estaciones	4
Sistemas de transporte para la integración regional	3
Arborización y/o zonas verdes	3
Administración de contratos de funcionamiento	3
Transporte y estimación de demanda de los proyectos férreos	2
Manejo de fauna	2
Empleabilidad	2
Vagón escuela	2
Gestión y trámites precontractuales de los proyectos en planeación	2
Certificaciones contratos de prestación de servicios profesionales	2
Pólizas de seguros y garantías	1
Gestión legal	1
Nuevos datos abiertos	1
Normatividad estudios e instrumentos ambientales para los proyectos	1
Defensa judicial	1
Seguridad y Salud en el Trabajo (SST)	1
Ingresos no tarifarios	1
Identidad visual y marca	1
Normatividad y conceptos	1
<b>Tota general</b>	<b>662</b>

Fuente: Sistema Distrital Bogotá te escucha.

El subtema más reiterado en este periodo corresponde “Reclamaciones por daños a predios y/o terceros”, con un total 91 solicitudes, seguido del tema de “actas de vecindad” con un total de 70, y “movilidad por afectación de obra” con un total de 66 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 octubre 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	SOLICITUD DE COPIA	Total general
Interventoría		20	15	15				18,63
Gerencia de Riesgos		19	9					12,33
Comunicación Externa		16,55	10					15,9
Consortio Metro Línea 1	16	16	9	15		13,14		16

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	SOLICITUD DE COPIA	Total general
Gerencia Jurídica	29	15,66	9,5				7	13,44
Gerencia Financiera		15	9					12
Gerencia de Desarrollo Urbano, Inmobiliario e Ingresos No Tarifarios		15	10					14
Atención al Ciudadano 4		15						15
Gerencia de Ingeniería y Planeación de Proyectos Férreos	9	13	10		14,33			11
Oficina de Asuntos Institucionales		13						13
Gerencia Ejecutiva PLMB		13	8		9,5			10
Gerencia Administrativa y de Abastecimiento		13	10					12
Atención al Ciudadano 2		11,33	6					10,57
Subgerencia de Gestión Predial	14	11	9					10
Atención al Ciudadano 5		3,66						3,66
Oficina Asesora de Planeación			8					8
<b>Total general</b>	<b>16</b>	<b>16</b>	<b>9</b>	<b>15</b>	<b>11,11</b>	<b>13,14</b>	<b>7</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.

### 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)	1012
02 - Chapinero	13
08 - Kennedy	8
16 – Puente Aranda	7
15 – Antonio Nariño	6
14 – Los Mártires	4
03 – Santa Fe	3
10 - Engativá	2
09 - Fontibón	1
12 – Barrios Unidos	1
<b>Total general</b>	<b>1057</b>

Fuente: Sistema Distrital Bogotá

El 99,0% 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 y Kennedy 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 1057 solicitudes.

El 84,86 % de los requerimientos no mencionan el estrato donde fueron reportados los hechos o solicitudes correspondientes.

Tabla No. 6 Estrato del requirente

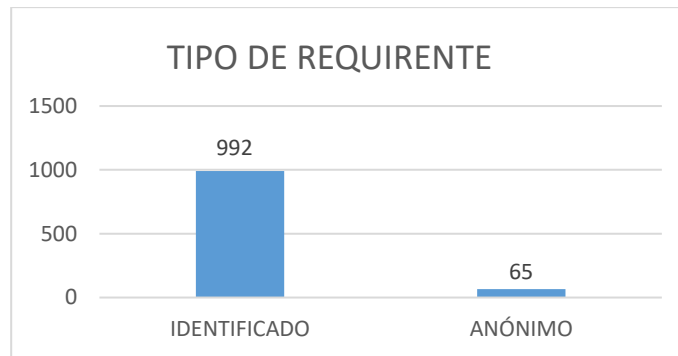
Estrato	Cantidad
No indicaron estrato	897
3	93
2	32
4	24
1	6
5	4
6	1
<b>Total general</b>	<b>1057</b>

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



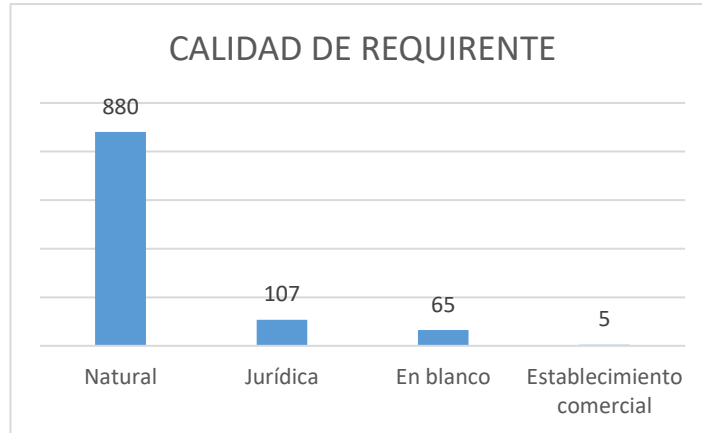
Fuente: Aplicativo SDQS Bogotá te escucha.

En la participación por tipo de requirente, para el mes de octubre se observa que 992 ciudadanos pertenecen a personas identificadas y 65 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 880 ciudadanos, que corresponde al 83,25%; seguido de la persona jurídica con un total de 107 registros, que corresponde al 10,12%, en blanco con un total de 65 con un porcentaje del 6,14% y establecimiento comercial con un total de 5 registros con un porcentaje de 0,473%.

## 13. RECIBIDAS POR TRASLADO

Durante el periodo reportado se recibieron por traslado de otras entidades 663 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 noviembre de 2025) se evidencia que la Entidad tenía 434 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 octubre de 2025 se observó un aumento de 35 peticiones ciudadanas en comparación con el mes anterior. Durante el mes analizado, se registraron un total de 1057 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 y lo transcurrido en el año 2025.
4. Se observa que se realizaron 15 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 Movilidad, Empresa de Transporte Tercer Milenio – Transmilenio, IDU, Secretaría de Educación del Distrito e Instituto Distrital de Patrimonio Cultural - IDPC.
5. Para el mes analizado, los subtemas más consultados son reclamaciones por daños a predios y/o terceros, actas de vecindad, movilidad por afectación de obra, estructuración del proyecto, administración del talento humano, 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 octubre 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 el mes evaluado, el tiempo promedio para responder a las solicitudes ciudadanas fue de 15 días, lo cual cumple con los plazos establecidos por la ley para atender las peticiones. Es importante aclarar que, en los casos en los que la respuesta tomó más de 10 o 15 días hábiles, esto se originó debido a que la entidad solicitó una ampliación de los términos de respuesta al ciudadano, de acuerdo con lo establecido en el artículo 14 de la Ley 1755 de 2015, parágrafo I. Esta medida se toma con el fin de garantizar que la respuesta sea completa y precisa. El plan de mejoramiento que se establece desde la Empresa Metro de Bogotá es realizar seguimiento diario a las peticiones por medio de correos alertas y así lograr mantener el cumplimiento del vencimiento interno establecido en la entidad, así mismo hacer reuniones con las áreas para recordar los tiempos, despejar las dudas que se puedan presentar, todas estas acciones con el fin de reducir el tiempo promedio actual.
10. Durante la vigencia 2025 hemos participado en 10 capacitaciones funcionales y 10 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.*