

# Informe estadístico del comportamiento de las PQRS Septiembre 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 .....	9
8. TIEMPO PROMEDIO DE RESPUESTA POR TIPOLOGÍA Y DEPENDENCIAS (DÍAS DE GESTIÓN) .....	9
9. PARTICIPACIÓN POR LOCALIDAD DE LOS REQUERIMIENTOS REGISTRADOS DURANTE EL PERIODO .....	11
10. PARTICIPACIÓN POR ESTRATO .....	12
11. PARTICIPACIÓN POR TIPO DE REQUIRENTE .....	13
12. CALIDAD DEL REQUIRENTE .....	13
13. RECIBIDAS POR TRASLADO .....	14
14. PENDIENTES.....	14
15. CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES .....	14

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

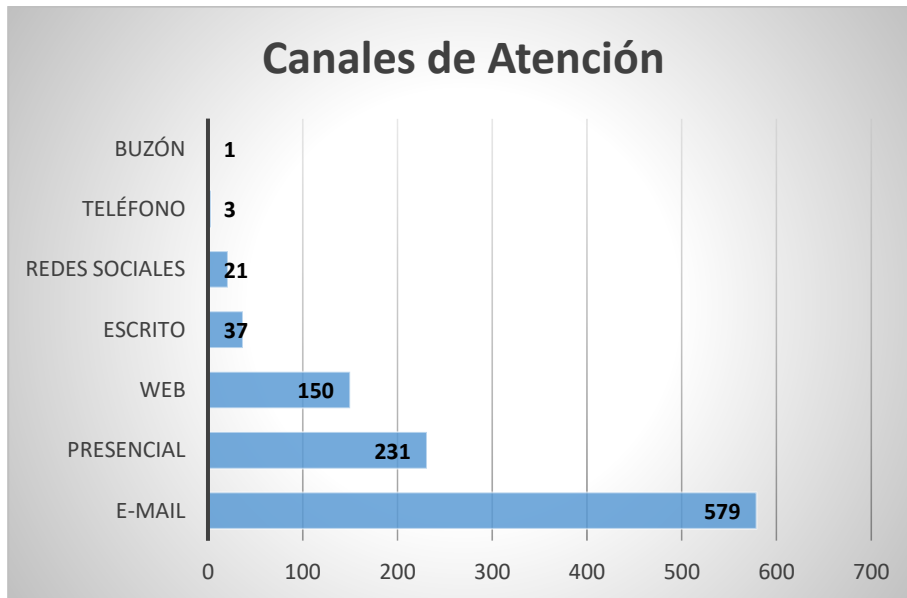
Durante el período del mes de septiembre de 2025 se tramitaron un total de 1.022 requerimientos, los cuales fueron gestionados a través del Sistema Distrital para la Gestión de Peticiones Ciudadanas “Bogotá te escucha”.

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 el mes de septiembre se registraron 1.022 peticiones a través de los diferentes canales de interacción, lo que representa un incremento de 235 solicitudes en comparación con el mes anterior, cuando en agosto de 2025 se contabilizaron 787 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 579 peticiones. Se evidenció un aumento del 37,20% con respecto al mes de agosto de 2025, en el cual se tramitaron 422 solicitudes.

En cuanto al canal presencial se registraron un total de 231 peticiones. Se presentó un aumento del 34,30%, ya que para el mes anterior se atendieron 172 solicitudes.

Para este mes en el canal web se atendieron un total de 150 peticiones. Se registró un aumento del 44,23% con respecto al mes pasado, en el que se recibieron 104 solicitudes.

El canal escrito tramitó un total de 37 peticiones, se mostró un aumento del 48,00% con respecto al mes pasado, donde ingresaron un total de 25 registros.

En el canal de redes sociales se recibieron un total de 21 registros. Se registró una disminución del 16,00% con respecto al mes pasado, donde ingresaron un total de 25 registros.

Respecto al canal telefónico se registraron un total de 3 registros. Se mostró una disminución del 92,31% con respecto al mes pasado, donde ingresaron un total de 39 registros.

En el buzón, en el mes analizado, se registraron un total de 1 registro, se indica que para el mes anterior analizado no se recibieron.

**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	832
Solicitud de acceso a la información	97
Derecho de petición de interés general	59
Queja	16
Sugerencia	13
Reclamo	5
<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 832 solicitudes, lo que representa un aumento del 29,39 % frente al mes anterior, cuando se registraron 643 solicitudes.

En segundo lugar se encuentra la solicitud de acceso a la información, que en septiembre alcanzó un total de 97 solicitudes, reflejando un incremento del 34,72 % respecto a agosto, mes en el que se recibieron 72 solicitudes.

En tercer lugar se ubicaron los derechos de petición de interés general, con 59 registros, lo que evidencia un aumento del 51,28 % en comparación con las 39 solicitudes reportadas en el mes anterior.

Durante el mes de septiembre también se presentaron 16 quejas, lo que representa un incremento del 33,33 % respecto a agosto, cuando se reportaron 12.

Finalmente, se recibieron 13 sugerencias, cifra que muestra un aumento del 85,71 % frente a las 7 registradas en el periodo anterior.

Durante el mes de septiembre se presentaron 5 reclamos, donde se evidencia una disminución del 58,33% que comparado con el mes de agosto se mencionaron 12 solicitudes.

Para el mes de septiembre no se presentaron solicitudes relacionadas con actos de corrupción, solicitud de copia, felicitaciones 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

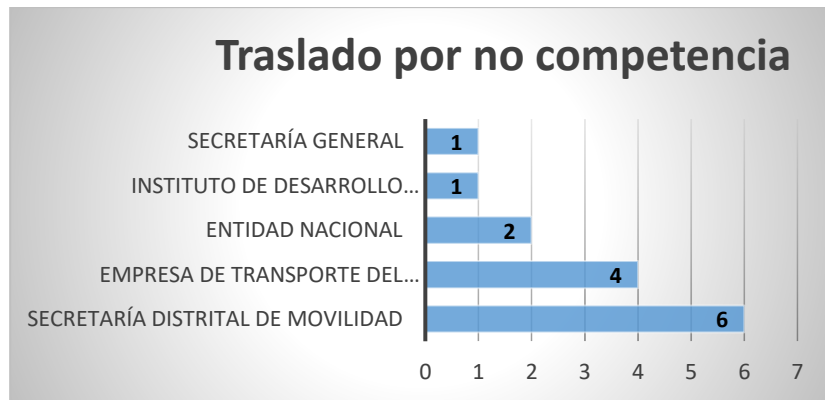
Para el periodo reportado se presentaron 14 traslados a otras entidades discriminados así:

- a) Secretaría Distrital de Movilidad, seis (6) requerimientos.
- b) Empresa de Transporte del Tercer Milenio - Transmilenio, cuatro (4) requerimientos.
- c) Entidad Nacional, dos (2) requerimientos.
- d) Instituto de Desarrollo Urbano - IDU, un (1) requerimiento.
- e) Secretaría General, 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 (agosto - septiembre 2025).

Tabla No. 2 Requerimientos cerrados con respuesta definitiva

Peticiones con respuesta definitiva	Periodo actual (septiembre)	Periodo anterior (agosto)	Total, general
Consorcio Metro Línea 1	168	318	486
Gerencia Ejecutiva PLMB	29	28	57
Gerencia de Ingenieria y Planeación de Proyectos Férreos	10	5	15
Comunicación Externa	6	4	10
Gerencia de Desarrollo Urbano, Inmobiliario e Ingresos No Tarifarios	6	5	11
Subgerencia de Gestión Predial	4	8	12
Gerencia Administrativa y de Abastecimiento	4	3	7
Gerencia Jurídica	3		3
Atención al Ciudadano 2	3	2	5
Interventoría	3	5	8
Gerencia Financiera	2		2
Atención al ciudadano 5	2	2	4
Gerencia de Riesgos	1		1
Oficina de Tecnologías y Sistema de la Información	1		1
<b>Total general datos</b>	<b>243</b>	<b>380</b>	<b>623</b>

Fuente: Sistema Distrital Bogotá Te Escucha.

En el periodo actual se cerraron 243 requerimientos, y en el periodo anterior, es decir en agosto 380, para un total de 623 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 168, seguido de la Gerencia Ejecutiva con un total de cierres de 29 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	124
Movilidad por afectación de obra	76
Estructuración del proyecto	56
Administración del talento humano	51
Actas de vecindad	43
Ruido vibraciones y calidad del aire	28
Asuntos jurídicos	24
Frentes de obra	24
Planes de manejo de tránsito	19
Estado avance y cronograma del proyecto	16
Traslado de redes de servicios públicos	16
Participación ciudadana y socializaciones con la comunidad y/o entidades	16
Asuntos contractuales	11
Servicios adicionales en las estaciones	10
Gestión del suelo para renovación urbana	10
Afectación predial	9
Impacto socioeconómico por obra	8
Adquisición predial e información general	7
Administración de contratos de funcionamiento	7
Acceso a la información	6
Licitación pública contratos y convenios interadministrativos	5
Conferencias eventos académicos y temas afines	5
Ingresos no tarifarios	4
Contaminación e impacto ambiental	4
Renovación espacio público	4
Empleabilidad	3
Pedagogía cultura ciudadana	3
Patrimonio cultural y acciones de compensación en las líneas de metro	3
Invitaciones a charlas y eventos académicos	3
Trazado o ruta del proyecto	3
Residuos de construcción y demolición (RCD) y/o residuos peligrosos	3
Seguridad y Salud en el Trabajo (SST)	2

Subtema	Cantidad
Demoliciones y vigilancia de predios	2
Manejo de fauna	2
Arborización y/o zonas verdes	2
Identidad visual y marca	2
Tipología y localización de las estaciones	2
Información general y puntos de atención a la ciudadanía	1
Normatividad y conceptos	1
Recursos físicos gestión ambiental y documental	1
Sistemas de transporte para la integración regional	1
Vagón escuela	1
Asuntos administrativos	1
Enfoque diferencial y de género	1
Normatividad estudios e instrumentos ambientales para los proyectos	1
Pago de reconocimientos económicos	1
Costos de los proyectos	1
<b>Tota general</b>	<b>623</b>

Fuente: Sistema Distrital Bogotá te escucha.

El subtema más reiterado en este periodo corresponde a “reclamaciones por daños a predios y/o terceros”, con un total 124 solicitudes, seguido del tema de “movilidad por afectación de obra” con un total de 76, y “estructuración del proyecto” con un total de 56 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 septiembre 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	FELICITACIÓN	Total general
Interventoría		20,5						20,5
Consortio Metro Línea 1	16	16	13	15	15	15	15	16
Gerencia Administrativa y de Abastecimiento		14	10					13
Subgerencia de Gestión Predial		12	15					12
Gerencia de Desarrollo Urbano Inmobiliario e Ingresos No Tarifarios		12	11					11
Gerencia Ejecutiva PLMB	14	11	10		11			11
Gerencia de Ingeniería y Planeación de Proyectos Férreos		10	8,3					11
Comunicación Externa	7	10	9,5					9,2
Atención al Ciudadano 2		8,6						9
Gerencia de Riesgos		8						8
Gerencia Jurídica	4	7	20					10,3
Atención al ciudadano 5		2						2

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	FELICITACIÓN	Total general
Comunicaciones		1					1	1
Gerencia Financiera			13					13
Oficina de Tecnologías y Sistemas de la Información			10					10
<b>Total general</b>	<b>15</b>	<b>15</b>	<b>11</b>	<b>15</b>	<b>11,6</b>	<b>15</b>	<b>10,5</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)	958
08 - Kennedy	15
14 – Los Mártires	10
02 - Chapinero	9
07 - Bosa	6
03 - Santa Fe	5
01 - Usaquén	4
15 - Antonio Nariño	4

11 - Suba	2
10 - Engativá	2
16 – Puente Aranda	2
12 – Barrios Unidos	2
13 - Teusaquillo	2
19 – Ciudad Bolívar	1
<b>Total general</b>	<b>1022</b>

Fuente: Sistema Distrital Bogotá

El 93,7% 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 Los Mártires 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 81,99 % de los requerimientos no mencionan el estrato donde fueron reportados los hechos o solicitudes correspondientes.

Tabla No. 6 Estrato del requirente

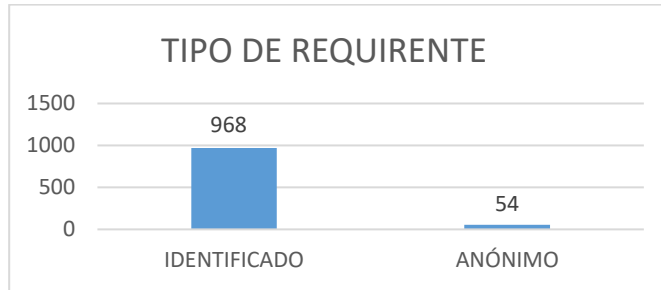
<b>Estrato</b>	<b>Cantidad</b>
No indicaron estrato	838
3	94
4	44
2	25
1	9
5	7
6	5
<b>Total general</b>	<b>1022</b>

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



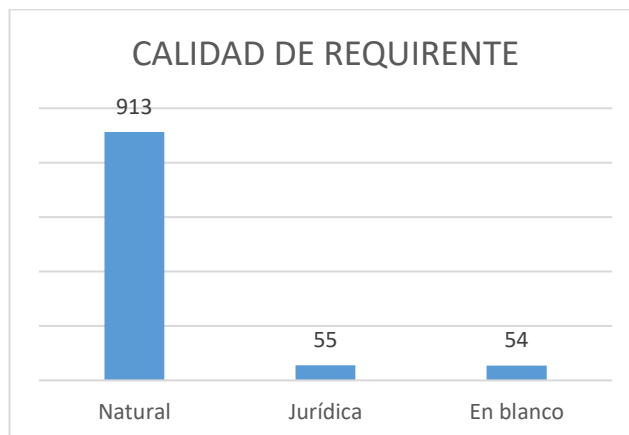
Fuente: Aplicativo SDQS Bogotá te escucha.

En la participación por tipo de requirente, para el mes de septiembre se observa que 968 ciudadanos que pertenecen a personas identificadas y 54 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 913 ciudadanos, que corresponde al 89,33%; seguido de la persona jurídica con un total de 55 registros, que corresponde al 5,38% y en blanco con un total de 54 con un porcentaje del 5,28%.

### **13. RECIBIDAS POR TRASLADO**

Durante el periodo reportado se recibieron por traslado de otras entidades 603 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 octubre de 2025) se evidencia que la Entidad tenía 437 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 septiembre de 2025 se observó un aumento de 235 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 787 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 14 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, Entidad Nacional, IDU y Secretaría General.
5. Para el mes analizado, los subtemas más consultados son reclamaciones por daños a predios y/o terceros, movilidad por afectación de obra, estructuración del proyecto, administración del talento humano, actas de vecindad, ruido, vibraciones 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.

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 septiembre 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 de alerta y 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 8 capacitaciones funcionales y 8 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: Mildred Miranda, Profesional GCC *Mildred J. Miranda*

