

Informe estadístico del comportamiento de las PQRSD Febrero 2025



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	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.....	11
11.PARTICIPACIÓN POR TIPO DE REQUIRENTE	12
12.CALIDAD DEL REQUIRENTE.....	12
13.RECIBIDAS POR TRASLADO	13
14.PENDIENTES.....	13
15.CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES.....	14

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

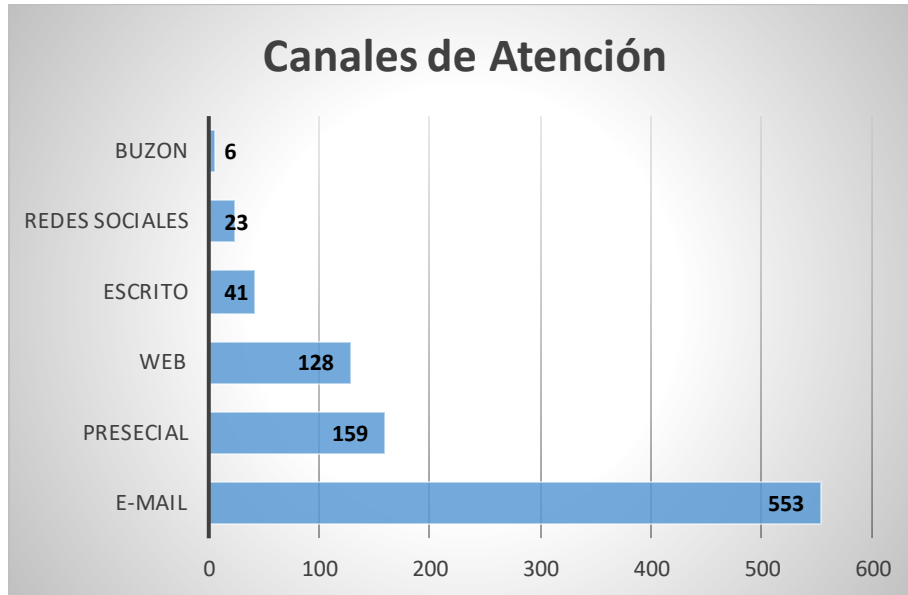
Durante el período del mes de febrero de 2025 se tramitaron un total de 910 requerimientos, los cuales fueron gestionados a través del Sistema Distrital para la Gestión de Peticiones Ciudadanas “Bogotá te escucha”.

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 910 peticiones, con una disminución de 8 solicitudes frente a las que se registraron en el mes anterior, toda vez, que en el mes de enero de 2025 se registraron un total de 918 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 553 peticiones. Se evidenció un aumento del 25 % con respecto al mes de enero de 2025, en el cual se tramitaron 443 solicitudes.

En cuanto al canal presencial se registraron un total de 159 peticiones. Se presentó una disminución del 33 %, ya que para el mes anterior se atendieron 238 solicitudes.

Para este mes en el canal web se atendieron un total de 128 peticiones. Se registró una disminución del 28,5 % con respecto al mes pasado, en el que se recibieron 179 solicitudes.

El canal escrito tramitó un total de 41 peticiones. Presentó un aumento del 14 % con respecto al mes pasado, donde se reportaron un total de 36 peticiones.

En el canal de redes sociales se recibieron un total de 23 registros. Tuvo un aumento del 35% con respecto al mes pasado, donde ingresaron un total de 17 registros.

En el buzón, en el mes analizado, se generaron 6 peticiones por este canal, lo que representa un aumento del 50% respecto al mes anterior que su total fue de 4 PQRSD.

Respecto al canal telefónico no se registraron llamadas telefónicas; es de mencionar que para el mes de enero de 2025 se evidencia solo una (1) llamada.

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	670
Solicitud de acceso a la información	125
Derecho de petición de interés general	78
Sugerencia	13
Felicitación	9
Solicitud de copia	7
Queja	4
Reclamo	3
Consulta	1
Total general	910

Fuente: Sistema Distrital Bogotá te escucha.

La tipología más frecuente corresponde al derecho de petición de interés particular, con un total de 670 solicitudes, que muestra una disminución del 10,2 % respecto al mes anterior donde su total fue 746 solicitudes.

En segundo lugar, se encuentra la solicitud de acceso a la información, que en febrero registró un total de 125 solicitudes que comparado con enero presenta un aumento del 81 %, debido a que en ese mes se recibieron 69 solicitudes.

En tercer lugar, se presentaron 78 derechos de petición de interés general, donde se evidencia un aumento del 13,0 %, ya que para el mes anterior se reportaron 69 derechos de petición de interés general.

Se presentaron 13 sugerencias, representando una disminución del 7,1 % con respecto a las recibidas en el mes de enero con un total del 14.

En cuanto a la tipología felicitación, se recepcionaron en este mes un total de 9, generando un aumento de 80,0 % respecto al mes anterior en el cual se recibieron 5.

La tipología solicitud de copia, registró un total de 7 solicitudes, lo que representa un aumento del 133,3 %, ya que para el mes de enero se presentaron 3 requerimientos.

Durante el mes de febrero se presentaron 4 quejas, cantidad que se mantiene igual que el mes anteriormente analizado.

Para la tipología reclamo en febrero se generaron tres solicitudes, lo que muestra una disminución del 57,1 % toda vez que para el mes de enero se reportaron siete.

Para el mes analizado, se presentó 1 consulta, la misma cantidad del mes anterior.

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

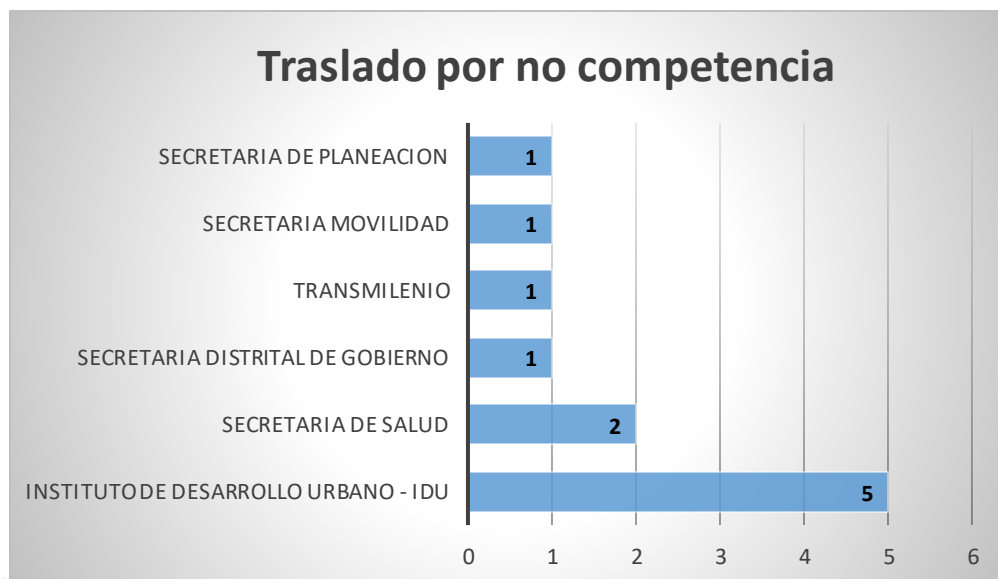
Para el periodo reportado se presentaron 11 traslados a otras entidades discriminados así:

- a. IDU, cinco (5) requerimientos.
- b. Secretaría de Salud, dos (2) requerimientos.
- c. Secretaria Distrital de Gobierno, un (1) requerimiento.
- d. Transmilenio, uno (1) requerimiento.
- e. Secretaria de Movilidad, un (1) requerimiento.
- g. Secretaria de Planeación, 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 discriminadas su periodo de ingreso (enero - febrero 2025)

Tabla No. 2 Requerimientos cerrados con respuesta definitiva

Peticiones con respuesta definitiva	Periodo actual (Febrero)	Periodo anterior (Enero)	Total, general
Consorcio Metro Línea 1	122	348	470
Gerencia Ejecutiva PLMB	26	22	48
Gerencia Administrativa y de Abastecimiento	12	7	19
Subgerencia de Gestión Predial	7	3	10
Gerencia de Ingeniería y Planeación de Proyectos Férreos	4	5	9
Gerencia Financiera	4	2	6
Gerencia de Desarrollo Urbano Inmobiliarios e Ingresos No Tarifarios	3	1	4
Atención al ciudadano 5	3	1	4
Interventoría	2	5	7
Comunicación Externa	2	7	9
Gerencia Jurídica	2	5	7
Atención al ciudadano 2	1		1
Oficina Asesora de Planeación		1	1
Oficina de Control Interno Disciplinario		1	1
Atención al ciudadano 4		1	1
Oficina de Tecnologías y Sistemas de la información		1	1
Total general datos	188	410	598

Fuente: Sistema Distrital Bogotá Te Escucha.

En el periodo actual se cerraron 188 requerimientos, y en el periodo anterior, es decir en enero, se cerraron 410, para un total de 598 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 122, 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 a la Entidad.

Tabla No. 3 Requerimientos por subtema

Subtema	Cantidad
Actas de vecindad	176
Reclamaciones por daño a predios y/o terceros	79
Administración del Talento Humano	42
Estructuración del proyecto	41
Ruido vibraciones y calidad del aire	30
Traslado de redes de servicios públicos	26
Asuntos contractuales	22
Participación ciudadana y socializaciones con la comunidad y/o entidades	17
Planes de manejo de tránsito	15
Movilidad por afectación de obra	15
Estado avance y cronograma del proyecto	15
Frentes de obra	13
Asuntos Jurídicos	13
Adquisición predial e información general	8
Afectación predial	8
Seguridad y Salud en el Trabajo (SST)	8
Renovación espacio público	8
Contaminación e impacto ambiental	8
Impacto socioeconómico por obra	7
Certificaciones Contratos de prestación de Servicios Profesionales	6
Acceso a la información	5
Gestión del suelo para renovación urbana	4
Residuos de construcción y demolición (RCD) y/o residuos peligrosos	3
Certificaciones laborales	2
Pago de reconocimientos económicos	2
Información general y puntos de atención a la ciudadanía	2
Empleabilidad	2
Material audiovisual multimedia y presentaciones	2
Trazado o ruta del proyecto	2
Asuntos Administrativos	2
Licitación pública contratos y convenios interadministrativos	1
Vagón escuela	1
Certificaciones de ingresos y retenciones	1
Gestión legal	1

Subtema	Cantidad
Reglamentación del ordenamiento territorial para el desarrollo urbano y proyectos inmobiliarios	1
Material Rodante	1
Arborización y/o zonas verdes	1
Servicios adicionales en las estaciones	1
Demoliciones y vigilancia de predios	1
Administración de contratos de funcionamiento	1
Manejo de fauna	1
Generalidades del proceso de pago	1
Gestión contable y tributaria	1
Permisos y licencias ambientales	1
Contrato de concesión	1
Tota general	598

Fuente: Sistema Distrital Bogotá te escucha.

El subtema más reiterado en este periodo corresponde a “Actas de Vecindad”, con un total 176 solicitudes, seguido del tema de “Reclamaciones por daño a predios y/o a terceros” con un total de 79, y “Administración del Talento Humano” con un total de 42 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. 4 Tiempo promedio de respuesta

Dependencia y tipo de petición	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	16	10	25	15	14,66	9,5		16
Gerencia de Ingeniería y Planeación de Proyectos Férreos	6	15	9						9
Comunicación Externa		14,57	17		13				14,6
Oficina de Tecnología y Sistemas de la Información		14							14
Gerencia de Ingeniería y Planeación de Proyecto Férreos		14	10		14				13
Interventoría	15	10,2	10						10,85
Gerencia Ejecutiva PLMB	14	10	9		12,5		5,5	1	10
Gerencia Jurídica	11	9,2	20						11
Gerencia Administrativa y de Abastecimiento	12	9	9				8		9
Subgerencia de Gestión Predial		8	13						9
Gerencia Financiera	11	5	15						11
Oficina de Control Interno Disciplinario			20						20
Atención al ciudadano 4							13		13
Oficina Asesora de Planeación			20						20
Atención al ciudadano 5			12					3	9,75
Atención al ciudadano 2			3						3
Total general días	15	15	11	25	13,4	14,66	8,5	2	18

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. 5 Participación por localidad

Localidad	Cantidad
(en blanco)	852
02 - Chapinero	12
14 – Los Mártires	9
13 - Teusaquillo	8
12 – Barrios Unidos	7
15 – Antonio Nariño	5
01 - Usaquén	4
16 – Puente Aranda	3
08 - Kennedy	3
03 – Santa Fe	3
07 - Bosa	2
19 – Ciudad Bolívar	2
Total general	910

Fuente: Sistema Distrital Bogotá

El 93,6 % 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 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 910 solicitudes.

El 84 % 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	760
3	90
2	19
4	19
5	11
1	11
Total general	910

Fuente: Sistema Distrital Bogotá te escucha.

11. PARTICIPACIÓN POR TIPO DE REQUIRIENTE

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



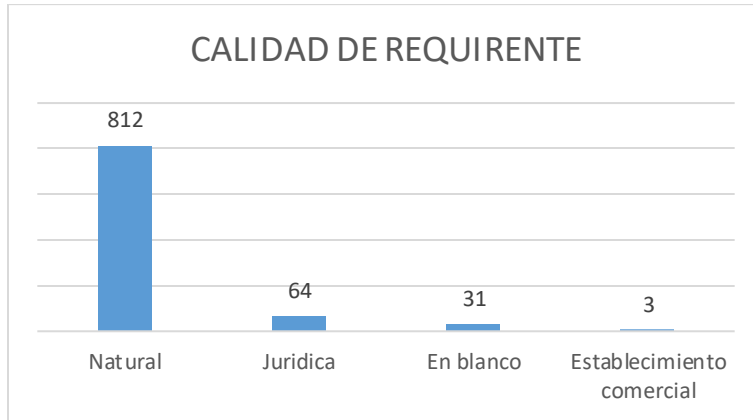
Fuente: Aplicativo SDQS Bogotá te escucha.

En la participación por tipo de requirente, para el mes de febrero se observa que 879 ciudadanos pertenecen a personas identificadas y 31 a ciudadanos anónimos.

12. CALIDAD DEL REQUIRIENTE

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 812 ciudadanos, que corresponde al 89,23 %; seguido de la persona jurídica con un total de 64 registros, que corresponde al 7,03 %, en blanco con un total de 31 con un porcentaje del 3,41 % y establecimiento comercial con un total de (tres) 3, con un porcentaje de 0,33%.

13.RECIBIDAS POR TRASLADO

Durante el periodo reportado se recibieron por traslado de otras entidades 543 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 2025) se evidencia que la Entidad tenía 415 peticiones pendientes por respuesta en términos de ley, las cuales se encuentran asignadas a las distintas áreas.

Espacio en blanco

15. CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

1. En el mes de febrero de 2025 se observó una disminución de 8 peticiones ciudadanas en comparación con el mes anterior. Durante el mes analizado, se registraron un total de 910 solicitudes, mientras que en el mes anterior la cifra fue de 918 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.

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.

3. Se observa que se realizaron 11 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.
4. Para el mes analizado, los subtemas más consultados son actas de vecindad, reclamaciones por daño a predios y/o terceros, administración del talento humano, estructuración del proyecto, ruidos, vibraciones y calidad del aire, traslado de redes de servicios públicos y asuntos contractuales. Esto debido a la fase de construcción en la que se encuentra la Línea 1 del Metro de Bogotá.
5. 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.
6. 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 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.
7. El equipo de atención al ciudadano 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.

8. Durante la vigencia 2025 hemos participado en 1 capacitación funcional y 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: Diana García, Profesional GCC *Diana García R.*