

Informe estadístico del comportamiento de las PQRS Noviembre 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	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 noviembre 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 noviembre 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.

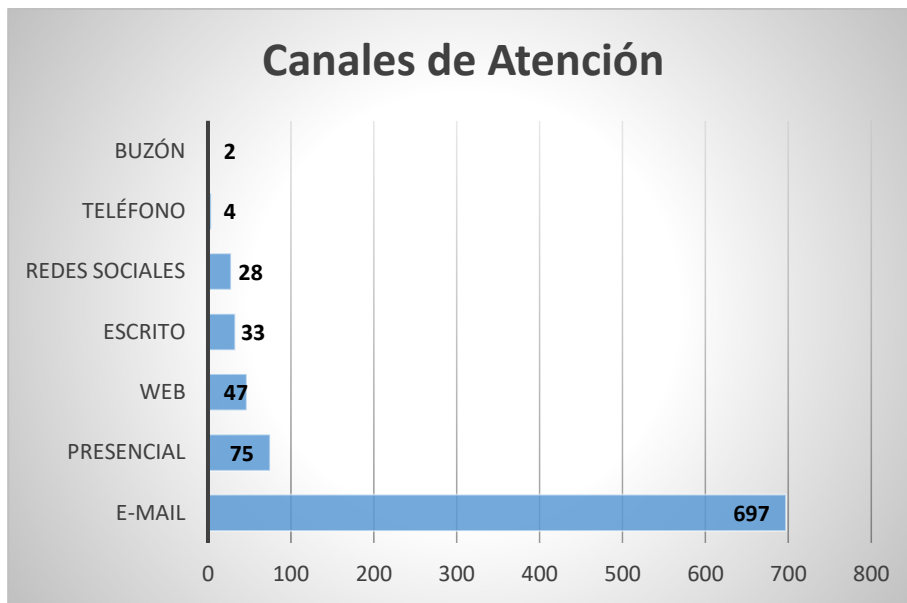
Durante el período del mes de noviembre de 2025 se tramitaron un total de 886 requerimientos, los cuales fueron gestionados a través del Sistema Distrital para la Gestión de Peticiones Ciudadanas “Bogotá te escucha”.

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 noviembre se registraron 886 peticiones, con una disminución de 171 solicitudes frente a las que se registraron en el mes anterior, toda vez, que en el mes de octubre de 2025 se registraron un total de 1057 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 697 peticiones. Se evidenció un aumento del 8,06% con respecto al mes de octubre de 2025, en el cual se tramitaron 645 solicitudes.

En cuanto al canal presencial se registraron un total de 75 peticiones. Se presentó una disminución del 63,77%, ya que para el mes anterior se atendieron 207 solicitudes.

Para este mes en el canal web se atendieron un total de 47 peticiones. Se registró una disminución del 64,12% con respecto al mes pasado, en el que se recibieron 131 solicitudes.

El canal escrito tramitó un total de 33 peticiones, se mostró un aumento del 175,00% con respecto al mes pasado, donde ingresó un total de 12 registros.

En el canal de redes sociales se recibieron un total de 28 registros. Se registró un aumento del 12,00% con respecto al mes pasado, donde ingresaron un total de 25 registros.

Respecto al canal telefónico se registraron un total de 4 registros. Se mostró una disminución del 84,62% con respecto al mes pasado, donde ingresaron un total de 26 registros.

El buzón tramitó un total de 2 peticiones, se mostró una disminución del 100% con respecto al mes pasado, donde ingresaron un total de 11 registros.

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	621
Solicitud de acceso a la información	171
Derecho de petición de interés general	47
Sugerencia	19
Queja	18
Reclamo	7
Solicitud de copia	2
Denuncia por actos de corrupción	1
Total general	886

Fuente: Sistema Distrital Bogotá te escucha.

La tipología más frecuente corresponde al derecho de petición de interés particular, con un total de 621 solicitudes, que muestra una disminución del 16,76% respecto al mes anterior donde su total fue 746 solicitudes.

En segundo lugar, se encuentra la solicitud de acceso a la información, que en noviembre registró un total de 171 solicitudes que comparado con octubre presenta una disminución del 19,34% debido a que en ese mes se recibieron 212 solicitudes.

En tercer lugar, se presentaron 47 derechos de petición de interés general, donde se evidencia un aumento del 104,35%, ya que para el mes anterior se reportaron 23 derechos de petición de interés general.

Se presentaron 19 sugerencias, lo que evidencia una disminución del 32,14%, ya que para el mes anteriormente analizado se reportaron 28.

Durante el mes de noviembre se presentaron 18 quejas, y en el mes anterior se reportó un total de 16 quejas generando un aumento del 12,50%.

Durante el mes de noviembre se presentaron 7 reclamos, donde se evidencia una disminución del 63,16% que comparado con el mes de octubre se mencionaron 19 solicitudes.

En el mes de noviembre se recibieron 2 solicitudes de copia y con respecto al mes anterior se recibieron 3, que corresponde a una disminución 33,33%.

Para el mes de noviembre se presentó 1 solicitud relacionada con actos de corrupción, sin embargo, para el mes anteriormente analizado no se presentaron registros por actos de corrupción.

Durante el mes de noviembre no se presentaron felicitaciones, sin embargo, es de mencionar que en el mes anterior se recibieron 10 lo que corresponde a un 100%.

Para el mes octubre y noviembre no se presentaron registros por tipo de consulta.

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 12 traslados a otras entidades discriminados así:

- a) Secretaría Distrital de Movilidad, tres (3) requerimientos.
- b) Empresa de Transporte del Tercer Milenio - Transmilenio, tres (3) requerimientos.
- c) Entidad Nacional, dos (2) requerimientos.
- d) Secretaría General, dos (2) requerimientos.
- e) Secretaría Distrital de Seguridad, convivencia y Justicia, un (1) requerimiento.
- f) Secretaría de Gobierno, 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 (octubre - noviembre 2025).

Tabla No. 2 Requerimientos cerrados con respuesta definitiva

Peticiones con respuesta definitiva	Periodo actual (noviembre)	Periodo anterior (octubre)	Total, general
Consortio Metro Línea 1	75	319	394
Gerencia Ejecutiva PLMB	53	35	88
Gerencia de Ingeniería y Planeación de Proyectos Férreos	11	13	24
Subgerencia de Gestión Predial	7	16	23
Gerencia Administrativa y de Abastecimiento	4	4	8
Comunicación Externa	3	2	5
Gerencia de Desarrollo Urbano, Inmobiliario e Ingresos No Tarifarios	2	2	4
Gerencia Jurídica	1	1	2

Atención al ciudadano 5	1	1	2
Gerencia Financiera	1	2	3
Atención al ciudadano 2		5	5
Interventoría		6	6
Total general datos	158	406	564

Fuente: Sistema Distrital Bogotá Te Escucha.

En el periodo actual se cerraron 158 requerimientos, y en el periodo anterior, es decir en octubre 406, para un total de 564 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 75, seguido de la Gerencia Ejecutiva con un total de cierres de 53 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 daños a predios y/o terceros	95
Movilidad por afectación de obra	64
Administración del talento humano	54
Actas de vecindad	43
Estado avance y cronograma del proyecto	40
Estructuración del proyecto	24
Participación ciudadana y socializaciones con la comunidad y/o entidades	23
Impacto socioeconómico por obra	21
Traslado de redes de servicios públicos	17
Frentes de obra	17
Servicios adicionales en las estaciones	15
Gestión del suelo para renovación urbana	14
Planes de manejo de tránsito	12
Pedagogía cultura ciudadana	12
Asuntos jurídicos	11
Material rodante	11
Asuntos contractuales	10
Renovación espacio público	8
Ruido vibraciones y calidad del aire	7

Subtema	Cantidad
Afectación predial	6
Tipología y localización de las estaciones	5
Normatividad estudios e instrumentos ambientales para los proyectos	4
Acceso a la información	4
Residuos de construcción y demolición (RCD) y/o residuos peligrosos	4
Adquisición predial e información general	4
Recursos físicos gestión ambiental y documental	3
Trazado o ruta del proyecto	3
Arborización y/o zonas verdes	3
Pago de reconocimientos económicos	3
Administración de contratos de funcionamiento	3
Demoliciones y vigilancia de predios	2
Cuestionarios y entrevistas medios de comunicación	2
Sistemas metro-ferroviarios	2
Ingresos no tarifarios	2
Contrato de concesión	2
Seguridad y Salud en el Trabajo (SST)	2
Empleabilidad	2
Certificaciones laborales	1
Traslado a entidades nacionales y/o territoriales	1
Información general y puntos de atención a la ciudadanía	1
Contaminación e impacto ambiental	1
Enfoque diferencial y de género	1
Manejo de fauna	1
Asuntos administrativos	1
Equipos electromecánicos	1
Licitación pública contratos y convenios interadministrativos	1
Gestión y trámites precontractuales de los proyectos en planeación	1
Tota general	564

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 95 solicitudes, seguido del tema de “*movilidad por afectación de obra*” con un total de 64, y “*administración del talento humano*” con un total de 54 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 noviembre 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		18,75	15					17,5
Consortio Metro Línea 1	11	16	10	15,5		15	15	16
Atención al Ciudadano 5		15	7					11
Comunicación Externa	11	14,24						13,6
Gerencia Jurídica	15	14						14,5
Gerencia de Ingeniería y	12	13	10		11,8			11

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
Planeación de Proyector Férreos								
Gerencia Ejecutiva PLMB	9	12	9		10			10
Gerencia Financiera		12	10					11
Atención al Ciudadano 2		11,5	11,33					11,4
Subgerencia de Gestión Predial		11	10					11
Gerencia de Desarrollo Urbano, Inmobiliarios e Ingresos No Tarifarios		10			15			12
Gerencia Administrativa y de Abastecimiento		10		15				10
Total general	11	15	9	15,4	11,2	15	15	14

Fuente: Sistema Distrital Bogotá te escucha.

En general, la entidad cuenta con un promedio de respuesta de 14 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)	861
02 - Chapinero	14
13 – Teusaquillo	3
08 – Kennedy	3
07 – Bosa	2
01 - Usaquén	1
11 – Suba	1
03 - Santa Fe	1
Total general	886

Fuente: Sistema Distrital Bogotá

El 97,2% 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 Chapinero, Teusaquillo 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 886 solicitudes.

El 80,58 % 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	714
3	115
2	16
4	16
1	14
5	11
Total general	886

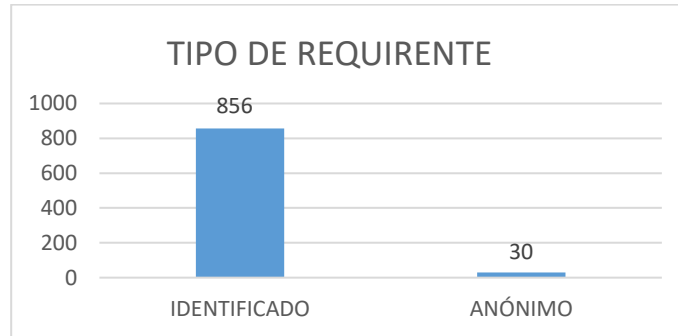
Fuente: Sistema Distrital

Bogotá te escucha.

11. PARTICIPACIÓN POR TIPO DE REQUERENTE

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



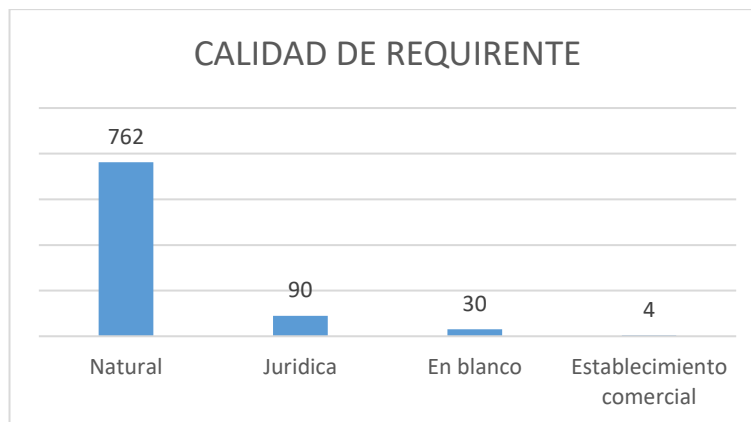
Fuente: Aplicativo SDQS Bogotá te escucha.

En la participación por tipo de requirente, para el mes de noviembre se observa que 856 ciudadanos pertenecen a personas identificadas y 30 a ciudadanos anónimos.

12. CALIDAD DEL REQUERENTE

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 762 ciudadanos, que corresponde al 86,00%; seguido de la persona jurídica con un total de 90 registros, que corresponde al 10,15%, en blanco con un total de 30 con un porcentaje del 3,38% y establecimiento comercial con un total de 4 registros con un porcentaje de 0,45%.

13. RECIBIDAS POR TRASLADO

Durante el periodo reportado se recibieron por traslado de otras entidades 578 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 diciembre de 2025) se evidencia que la Entidad tenía 447 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 noviembre de 2025 se observó una disminución de 171 peticiones ciudadanas en comparación con el mes anterior. Durante el mes analizado, se registraron un total de 886 solicitudes, mientras que en el mes anterior la cifra fue de 1057 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 12 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, Entidad Nacional, Secretaría General, Secretaría Distrital de Seguridad, Convivencia y Justicia y la Secretaría de Gobierno.

5. Para el mes analizado, los subtemas más consultados son reclamaciones por daños a predios y/o terceros, movilidad por afectación de obra, administración del talento humano, actas de vecindad y estado, avance y cronograma del proyecto, 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 noviembre 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 PQRS (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 de respuesta a las solicitudes ciudadanas fue de 14 días, cumpliendo con los plazos establecidos por la ley para atender las peticiones. 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, párrafo I. Esta medida se adopta con el fin de garantizar que la respuesta sea completa y precisa. Se evidencia una disminución de un día en los tiempos de cierre de las peticiones, logro que se materializa gracias al seguimiento permanente realizado desde la Gerencia, Comunicaciones, Ciudadanía y Cultura.
9. Durante la vigencia 2025 hemos participado en 10 capacitaciones funcionales 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: Adriana Correa, Profesional GCC *Adriana Correa M.*