



## Informe estadístico del comportamiento de las PQRSD

Febrero 2024

### Tabla de 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 .....	8
6.	SUBTEMAS REITERADOS Y / O BARRERAS DE ACCESO .....	9
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 REQUIRIENTE .....	13
12.	CALIDAD DEL REQUIRENTE .....	14
13.	RECIBIDAS POR TRASLADO .....	15
14.	PENDIENTES.....	15
15.	CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES .....	16



**Empresa Metro de Bogotá**  
**Gerencia de Comunicaciones, Ciudadanía y Cultura**  
**Informe estadístico del comportamiento de las PQRSD**  
**Febrero de 2024**

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 enero de 2024.

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.

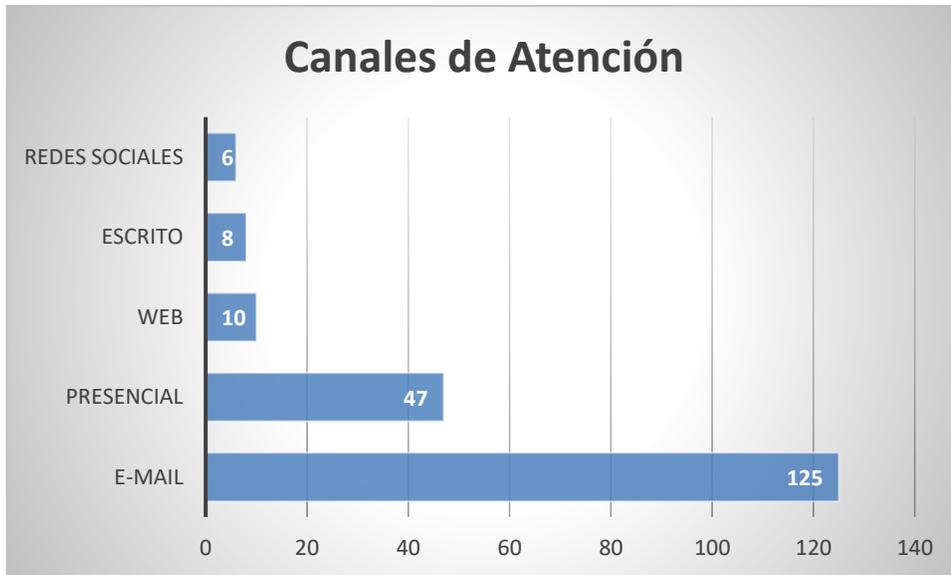
Durante el período del mes de febrero de 2024 se tramitaron un total de 196 requerimientos, los cuales fueron gestionados a través del Sistema Distrital para la Gestión de Peticiones Ciudadanas “Bogotá te escucha”.

Finalmente, conforme 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 enero se registraron 196 peticiones, con un aumento de 36 solicitudes frente a las que se registraron en el mes anterior, que sumaron en enero un total de 160 requerimientos.

Gráfica No.1 Canales de interacción.



Fuente: Sistema Distrital Bogotá te escucha.

En el canal e-mail (correo electrónico) se recibieron un total de 125 peticiones. Se evidenció un aumento del 4 % con respecto al mes de enero, en el cual se tramitaron 120 solicitudes.

En cuanto al canal presencial se registraron un total de 47 peticiones. Se presentó un aumento del 147 %, ya que para el mes anterior se atendieron 19 solicitudes.

Para este mes en el canal web se atendieron un total de 10 peticiones. Se registró una disminución del 23 % con respecto al mes pasado, en el que se recibieron 13 solicitudes.

El canal escrito tramitó un total de 8 (ocho) peticiones. Presentó un aumento del 700 % con respecto el mes pasado, donde se reportaron un total de 1 (una) petición.

En el canal de redes sociales se recibieron un total de 6 registros. Mostró un aumento del 20 % con respecto al mes de enero, en el cual se tramitaron 5 solicitudes, que luego de ser revisadas

por el equipo de la Gerencia de Comunicaciones, Ciudadanía y Cultura correspondieron a peticiones ciudadanas.

Respecto al canal teléfono, buzón y videollamadas en el mes analizado no se presentó atención por estos canales de atención.

**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

La tipología más frecuente corresponde al derecho de petición de interés particular, con un total de 151 solicitudes. Con respecto al mes pasado se presentó un aumento del 34 %. En el mes de enero se registraron 113 casos.

En segundo lugar, se encuentra al derecho de petición de interés general, que en febrero registró un total de 22 solicitudes. Comparado con enero presenta un aumento del 100 %, debido a que en ese mes se recibieron 11 solicitudes.

En tercer lugar, se encuentra la solicitud de acceso a la información, que en febrero registró un total de 14 solicitudes. Respecto al mes anterior se presentó un aumento del 40 %, ya que para enero se presentaron 10 requerimientos.

Durante el mes de enero se presentaron cinco (5) solicitudes de copia, a diferencia del mes pasado que se presentó solo una (1).

Para el mes de febrero se presentaron 3 (tres) quejas, lo que muestra un aumento del 200%, toda vez que en el mes pasado se presentó 1 (una).

Para el mes analizado, se presentó una (1) sugerencia. Sin embargo, hay que mencionar que se tuvo un aumento de ya que mas el mes de enero se generaron dos (2), con un aumento del 50%.

No se recibieron denuncias por actos de corrupción, consultas, reclamos, para el mes de febrero.

Tabla No.1 Requerimientos por tipo

Tipo de requerimiento	Cantidad
DERECHO DE PETICIÓN DE INTERÉS PARTICULAR	151
DERECHO DE PETICIÓN DE INTERÉS GENERAL	22
SOLICITUD DE ACCESO A LA INFORMACIÓN	14
SOLICITUD DE COPIA	5
QUEJA	3
SUGERENCIA	1
<b>Total, general</b>	<b>196</b>

Fuente: Sistema Distrital Bogotá te escucha.

Es pertinente aclarar que los tipos de petición presentados corresponden a las PQRSD recibidas por la Entidad. Sin embargo, se evidencian tipologías en el numeral 8 (Tiempo promedio de respuesta por tipología y dependencia) que hacen parte de las respuestas definitivas dadas a las peticiones, incluso las recibidas en el mes anterior, por lo cual no se deben comparar teniendo en cuenta el periodo y el tipo de ingreso.

En este numeral no se presentan los casos recibidos por traslados de otras entidades. La gestión realizada con estas peticiones se reflejará en el ítem traslados o respuestas.

#### 4. TOTAL, TRASLADADAS POR NO COMPETENCIA

Para el periodo reportado se presentaron 16 (dieciséis) traslados a otras entidades discriminados así:

- a) Secretaría Movilidad, cinco (5) requerimientos
- b) IDU, tres (3) requerimientos.
- c) VANTI, dos (2) requerimiento.
- d) UMV – Unidad de Mantenimiento vial, un (1) requerimiento.
- e) IDR, un (1) requerimiento.
- f) Transmilenio, un (1) requerimiento.
- g) Secretaria de General, un (1) requerimiento.
- h) UAESO, un (1) requerimiento.
- i) Defensoría del Espacio Público, un (1) requerimiento.

Es importante mencionar que no coincidirán las cifras con el momento de registro, puesto que en esta sección sí se incluyen peticiones recibidas por traslado, así como solicitudes de periodos anteriores.

Gráfica No.2 Traslado por no competencia



Fuente: Sistema Distrital Bogotá te escucha.

## 5. PETICIONES CERRADAS CON RESPUESTA DEFINITIVA EN EL PERIODO

En esta sección se presenta el total de respuestas definitivas de la Entidad, discriminadas por su periodo de ingreso:

Tabla No. 2 Requerimientos cerrados con respuesta definitiva

Peticiones con respuesta definitiva	Periodo actual	Periodo anterior	Total general
Consortio Metro Línea 1	51	81	132
Subgerencia de Gestión Predial	20	19	39
Gerencia Ejecutiva PLMB	11	12	23
Gerencia Administrativa y de Abastecimiento	4	4	8
Gerencia de Ingeniería y Planeación de Proyectos Férreos	4	6	10
Interventoría	2	1	3
Gerencia Jurídica	1	2	3
Comunicaciones	1		1
Gerencia de Desarrollo Urbano Inmobiliario e Ingresos No Tarifarios		1	1
Atención al ciudadano 1		1	1
Gerencia Financiera		2	2
<b>Total general datos</b>	<b>94</b>	<b>129</b>	<b>223</b>

Fuente: Sistema Distrital Bogotá Te Escucha.

En el periodo actual se cerraron 94 requerimientos, y en el periodo anterior, es decir en enero, 129, para un total de 223 casos. En el reporte Consorcio Metro Línea 1 fue el que gestionó el mayor número de requerimientos, con un total de 51 requerimientos. Para la EMB el área con mayor gestión fue la subgerencia de gestión predial con un total de 20, segundo de la Gerencia Ejecutiva con un total de 11 y en menor proporción la Gerencia Administrativa y de Abastecimiento con 4 requerimientos.

## 6. SUBTEMAS REITERADOS Y / O BARRERAS DE ACCESO

En este tema se presentaron un total de 142 solicitudes. En el siguiente cuadro se evidencian los subtemas más recurrentes relacionados con las solicitudes de la ciudadanía a la Entidad:

Tabla No. 3 Requerimientos por subtema

SUBTEMA	CATIDAD
Actas de vecindad	36
Acceso a la informacion	25
Reclamaciones por daño a predios y/o terceros	19
Pago de reconocimientos economicos	16
Estructuración del proyecto	14
Arborización y/o zonas verdes	11
Frentes de obra	9
Estado avance y cronograma del proyecto	8
Generalidades del proceso de pago	6
Administración de Talento Humano	6
Asuntos contractuales	6
Adquisición predial e información general	5
Participación ciudadana y socializaciones con la comunidad y/o entidades	4
Empleabilidad	4
Asuntos Administrativos	4
Renovación espacio publico	4
Asuntos Jurídicos	4
Afectación predial	4
Manejo de fauna	3
Contaminación e impacto ambiental	3
Licitación pública contratos y convenios	3
Gestión legal	3
Demoliciones y vigilancia de predios	2
Recursos físicos gestión ambiental y documental	2
Ejecución presupuestal	2
Ruido vibraciones y calidad del aire	2
Certificaciones Contratos de Prestación de Servicios	2

Gestión inmobiliaria	2
Planes de manejo de tránsito	2
Impacto socioeconómico por obra	2
Certificaciones laborales	2
Información general y puntos de atención a la ciudadanía	1
Permisos y licencias ambientales	1
Administración de contratos de funcionamiento	1
Gestión de pagos/giros	1
Trazado o ruta del proyecto	1
Arqueología	1
Movilidad por afectación de obra	1
Tipologías del metro	1
<b>Total, general</b>	<b>223</b>

Fuente: Sistema Distrital Bogotá te escucha.

El subtema más reiterado en este periodo es Actas de vecindad, con un total 36 solicitudes, esto generado con tema de barrios donde se han generado situaciones particulares con los predios Las Margaritas y El Triunfo, seguido del tema de Acceso a la Información con un total de 25 y Reclamaciones por daño a predios y/o terceros con un total de 19 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 de las veedurías ciudadanas.

Tabla No. 4 Requerimientos por subtema

Estado petición final	Solucionado - Por respuesta definitiva
Subtema	(en blanco)

**Etiquetas de fila**

**Total general**

#### 8. TIEMPO PROMEDIO DE RESPUESTA POR TIPOLOGÍA Y DEPENDENCIAS (DÍAS DE GESTIÓN)

En esta sección se presenta el tiempo promedio de respuestas definitivas de la Entidad, discriminadas por la dependencia que emitió la respuesta, por cada de una de las solicitudes recibidas.

La información presentada en los totales de la tabla dinámica corresponde a promedios según el número de peticiones que se atienden por cada dependencia.

Tabla No. 5 Promedio días de respuesta

Tiempo promedio de respuesta	Derecho de petición interés general	Derecho de petición interés particular	Solicitud de acceso a la Información	Sugerencia	Solicitud de Copia	Total, general
Atención al ciudadano 1			10			10
Comunicaciones		1				1
Consortio Metro Línea 1	15	17	10			16
Gerencia Administrativa y de Abastecimiento	12	11	8			11
Gerencia de Desarrollo Urbano Inmobiliario e Ingresos No tarifarios		15				15
Gerencia de Ingeniería y Planeación de Proyectos Ferreros		11		5	10	10
Gerencia Ejecutiva PLMB	12	14	9	9,5		12
Gerencia Financiera		12				12

Subgerencia de Gestión Predial		9	8		6,5	9
Gerencia Jurídica		15			8	13
Interventoría		14				15
<b>Total general días</b>	<b>14</b>	<b>14</b>	<b>9</b>	<b>8</b>	<b>7,75</b>	<b>14</b>

Fuente: Sistema Distrital Bogotá te escucha.

La EMB tiene un promedio de 14 días en la gestión de las peticiones, tal y como se evidencia en la tabla No. 5, demostrando un cumplimiento en las respuestas conforme a lo dispuesto en la Ley 1755 de 2015. Esto como consecuencia de las alertas de seguimiento enviadas de manera diaria y semanal a las diferentes dependencias de la Entidad, con el fin de garantizar el cierre de las peticiones durante el tiempo establecido por la ley.

**Nota:** El Consorcio Metro Línea 1 hace parte del contrato No. 163 de 2019, sin embargo, es de aclarar que para el tema de las PQRSD se presenta la información en el consolidado reportado por la EMB.

#### 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)	153
12 - BARRIOS UNIDOS	27
08 - KENNEDY	5
16 - PUENTE ARANDA	3
14 - LOS MARTIRES	2
03 - SANTA FE	1

13 - TEUSAQUEILLO	1
15 – ANTONIO NARIÑO	1
<b>TOTAL, GENERAL</b>	<b>196</b>

Fuente: Sistema Distrital Bogotá te escucha.

El 78,11 % 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 Barrios Unidos es la localidad más reportada por los ciudadanos, lo que se ha mantenido comparado con los últimos informes analizados en el año 2024.

## 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 196 solicitudes.

El 87 % de los requerimientos no mencionan el estrato donde fueron reportados los hechos o solicitudes correspondientes.

Tabla No. 6 Estrato del requirente

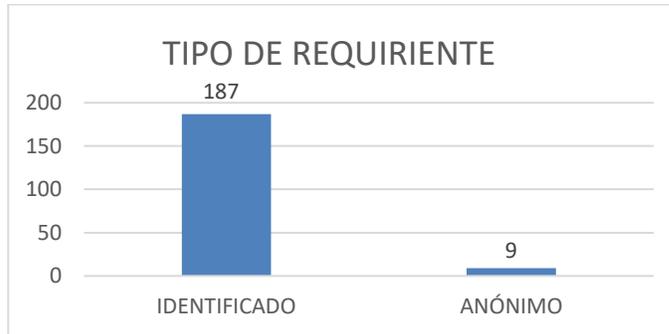
<b>Estrato</b>	<b>Cantidad</b>
No indicaron estrato	171
2	10
3	10
4	3
6	1
1	1
<b>Total, general</b>	<b>196</b>

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 de Bogotá te escucha.

Gráfica No. 3 tipo de requirente



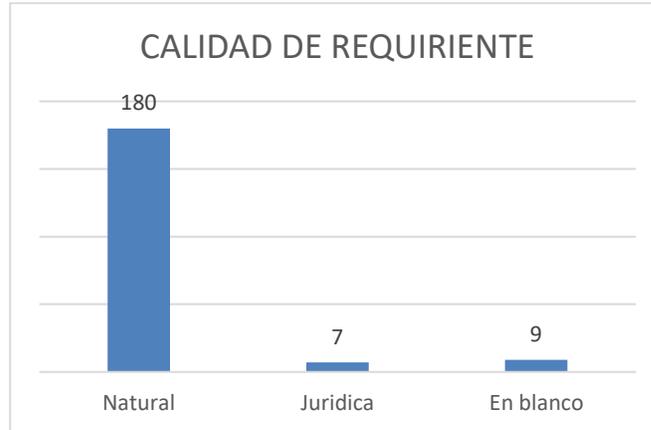
Fuente: Aplicativo SDQS Bogotá te escucha.

En la participación por tipo de requirente para el mes trabajado se puede observar que 187 ciudadanos pertenecen a personas identificadas y 9 fueron anónimas.

## 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.

La calidad del requirente continúa siendo la persona natural, con un mayor registro de 180 ciudadanos, que corresponde al 92 %; seguido de jurídica con un total de 7 registros, que corresponden al 4 %, y en blanco con total de 9 con un porcentaje del 4,5 %.

### 13. RECIBIDAS POR TRASLADO

Durante el periodo reportado se recibieron por traslado de otras entidades dos (2) requerimientos, los cuales se direccionaron a la entidad correspondiente para dar respuesta al ciudadano.

### 14. PENDIENTES

A la fecha de descarga de la base (01 de marzo de 2024) se evidencia que la Entidad tenía 128 peticiones pendientes, que fueron asignadas a las dependencias según su asunto para tramitar la respuesta definitiva en términos de Ley.

## 15. CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

1. En el mes de febrero de 2024, se observó un aumento de 36 peticiones ciudadanas en comparación con el mes anterior. Durante el mes analizado, se registró un total de 196 solicitudes, mientras que en el mes anterior la cifra fue de 160.
2. La Empresa Metro de Bogotá recibe las peticiones ciudadanas a través del sistema de gestión “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 durante la vigencia del año 2023 y enero de 2024.
3. Se observa que se realizaron 16 (dieciséis) traslados utilizando el sistema “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 proporcionar esas respuestas. Se presume que la ciudadanía puede confundirse con entidades como la Secretaría de Movilidad, IDU, VANTI, Unidad de Manteniendo Vial, Transmilenio ente otras.
4. Para el mes analizado febrero de 2024, los subtemas más consultados son E Actas de vecindad esto se presume por la afectación que están sufriendo algunos predios en el Barrio Las Margaritas y El Triunfo que puede estar afectado las viviendas, acceso a la información, Reclamaciones por daño a predios y/o terceros y Pago de reconocimientos económicos. Esto respondería a la fase del proceso de construcción en la que se encuentra el PLMB de la Empresa 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 “Bogotá te escucha” durante febrero de 2024. 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 (Peticiónes, Quejas, Reclamos, Sugerencias y Denuncias) para cada área o dependencia 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, en conformidad con los plazos establecidos por la ley.
8. La Empresa Metro de Bogotá para el año 2024, participara en la Plan Anual de Capacitación Funcional del Sistema Distrital para la Gestión de Peticiónes Ciudadanas, el cual es una oferta institucional que le permite a los funcionarios conocer el manejo del sistema para la atención de peticiones ciudadanas; iniciamos con la asistencia presencial el pasado 15 de febrero, una capacitación virtual para todos los enlaces de la Empresa Metro el pasado 2 de febrero para mantenernos informados de novedades y poder resolver las dudas o inquietudes que se pueden presentar.
9. El tiempo promedio de respuesta a las solicitudes ciudadanas durante el mes evaluado es de 14 días, el cual se encuentra sobre los términos establecidos por la ley para emitir repuesta a los derechos de petición., sin embargo del mes anterior subimos un día en cierre de la respuesta en el sistema de peticiones Bogotá te escucha., El plana de mejoramiento que se establece desde la Empresa Metro de Bogotá, es realice seguimiento diario a las peticiones y mantener el cumpliendo del vencimiento interno establecido internamente en la entidad, con el fin de reducir el tiempo promedio actual. Conjuntamente, se continúan generando alertas internas a los enlaces de las diferentes áreas para recordar las peticiones con vencimiento semanal, como parte de esta estrategia de mejora continua.

---

**ADRIANA PADILLA LEAL**

Gerente de Comunicaciones, Ciudadanía y Cultura  
Empresa Metro de Bogotá

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