



## Informe estadístico del comportamiento de las PQRSD

Abril 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 .....	14
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**  
**Abril 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 abril 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.

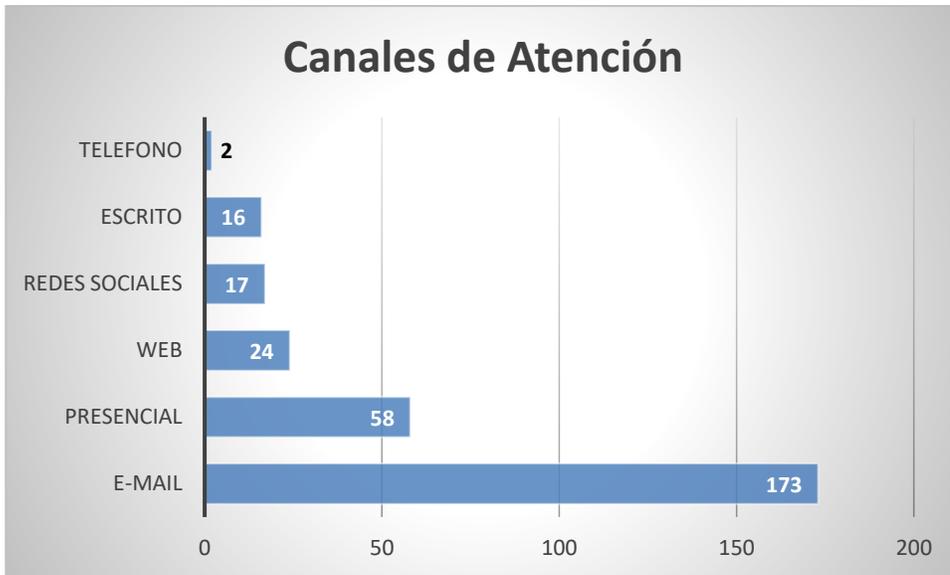
Durante el período del mes de abril de 2024 se tramitaron un total de 290 requerimientos, los cuales fueron gestionados a través del Sistema Distrital para la Gestión de Peticiones Ciudadanas “Bogotá te escucha”.

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 abril se registraron 290 peticiones, con un aumento de 112 solicitudes frente a las que se registraron en el mes anterior, que sumaron un total de 178 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 173 peticiones. Se evidenció un aumento del 35 % con respecto al mes de marzo, en el cual se tramitaron 128 solicitudes.

En cuanto al canal presencial se registraron un total de 58 peticiones. Se presentó un aumento del 38 %, ya que para el mes anterior se atendieron 29 solicitudes.

Para este mes en el canal web se atendieron un total de 24 peticiones. Se registró una disminución del 200 % con respecto al mes pasado, en el que se recibieron 8 (ocho) solicitudes.

En el canal de redes sociales se recibieron un total de 17 registros. Se registro un aumento de 183 % toda vez que le mes anterior se atendieron 6 (seis) requerimientos, que luego de ser revisadas por el equipo de la Gerencia de Comunicaciones, Ciudadanía y Cultura correspondieron a peticiones ciudadanas.

El canal escrito tramitó un total de 16 peticiones. Presentó un aumento del 220% con respecto el mes pasado, donde se reportaron un total de 5 (cinco) peticiones.

Respecto al canal telefónico se recibieron en total de 2 (dos) requerimientos, que en comparación al mes anterior generaron un aumento del 50% ya que para ese mes solo se atendió 1 llamada telefónica.

En el buzón, en el mes analizado, no se generó ninguna atención a través de este canal.

**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 186 solicitudes. Con respecto al mes pasado se presentó un aumento del 44,2 %. En el mes de marzo se registraron 129 casos.

En segundo lugar, se encuentra al derecho de petición de interés general, que en abril registró un total de 28 solicitudes. Comparado con marzo presenta un aumento del 40 %, debido a que en ese mes se recibieron 20 solicitudes.

En tercer lugar, se encuentra la solicitud de acceso a la información, que en abril registró un total de 23 solicitudes. Respecto al mes anterior se presentó un aumento del 78 %, ya que para marzo se presentaron 5 requerimientos.

Para el mes analizado, se presentaron ocho (8) sugerencias. Sin embargo, hay que mencionar que se tuvo un aumento del 166%, ya que en mes de marzo se generaron tres (3).

Durante el mes de marzo se presentaron cuatro (4) reclamos, y en abril se registraron un total 2 (dos), mostrando un aumento del 50%.

Para el mes de marzo se presentó 1 (una) queja, lo que muestra una disminución del 67%, toda vez que en el mes pasado se presentaron 3 (tres).

Se presentaron 5 (cinco) felicitaciones y solicitud de copia, situación que no se presentó el mes anterior.

No se recibieron denuncias por actos de corrupción para el mes analizado.

Tabla No.1 Requerimientos por tipo

Tipo de requerimiento	Cantidad
DERECHO DE PETICIÓN DE INTERÉS PARTICULAR	186
SOLICITUD DE ACCESO A LA INFORMACIÓN	52
DERECHO DE PETICIÓN DE INTERÉS GENERAL	28
SUGERENCIA	8
FELICITACION	5
SOLICITUD DE COPIA	5
RECLAMO	4
QUEJA	2
<b>Total, general</b>	<b>290</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 24 (veinticuatro) traslados a otras entidades discriminados así:

- a) Secretaria de Movilidad, seis (6) requerimientos
- b) Secretaria de Planeación, cuatro (4) requerimientos.
- c) Transmilenio, tres (3) requerimientos.
- d) IDU –, dos (2) requerimientos.
- e) VANTI, dos (2) requerimientos.
- f) Secretaria de Cultura, un (1) requerimiento.
- g) IDRD, un (1) requerimiento.
- h) Secretaria de Gobierno, un (1) requerimiento.
- i) Secretaria de Hábitat, un (1) requerimiento.
- j) Secretaria General, un (1) requerimiento.
- k) Codensa, un (1) requerimiento.
- l) Secretaria de Ambiente, 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	64	105	169
Gerencia Ejecutiva PLMB	31	13	44
Gerencia de Ingeniería y Planeación de Proyectos Férreos	13	5	18
Subgerencia de Gestión Predial	12	15	27
Oficina de Tecnologías y Sistemas de la Información	4		4
Gerencia Financiera	3	2	5
Interventoría	2		2
Gerencia Administrativa y de Abastecimiento	1	5	6
Comunicaciones	1		1
Gerencia Jurídica	1	2	3
Oficina Asesora de Planeación		1	1
<b>Total general datos</b>	<b>132</b>	<b>148</b>	<b>280</b>

Fuente: Sistema Distrital Bogotá Te Escucha.

En el periodo actual se cerraron 132 requerimientos, y en el periodo anterior, es decir en marzo, 148, para un total de 280 casos. En el reporte Consorcio Metro Línea 1 fue el que gestionó el mayor número de requerimientos, con un total de 64. Para la EMB el área con mayor gestión fue la Gerencia Ejecutiva con un total de 31, segundo de Gerencia de Ingeniería y Planeación de Proyectos Férreos con un total de 13, seguido de Subgerencia de Gestión Predial con un total de 12 y en menor proporción la Oficina de Tecnologías y Sistemas de la Información, Gerencia Financiera y Planeación de Projector Férreos y la Interventoría.

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

En este tema se presentaron un total de 280 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	38
Acceso a la información	32
Estructuración del proyecto	28
Frentes de obra	21
Estado avance y cronograma del proyecto	19
Arborización y/o zonas verdes	17
Reclamaciones por dano a predios y/o terceros	13
Adquisición predial e informacion general	10
Afectación predial	9
Licitación pública contratos y convenios interadministrativos	6
Información general y puntos de atención a la ciudadanía	6
Empleabilidad	6
Pago de reconocimientos economicos	5
Asuntos jurídicos	4
Impacto socioeconomico por obra	4
Planes de manejo de transito	4
Recursos físicos gestión ambiental y documental	4
Renovación espacio publico	4
Administración del Talento Humano	4
Participación ciudadana y socializaciones con la comunidad y/o entidades	3
Contaminación e impacto ambiental	3
Transporte y estimación de demanda de los proyectos ferreos	3
Movilidad por afectacion de obra	3
Veeduría Ciudadanas	3
Manejo de fauna	2
Tipología y localización de las estaciones	2
Certificaciones Contratos de Prestación de Servicios Profesionales	2

Demoliciones y vigilancia de predios	2
Normatividad estudios e instrumentos ambientales para los proyectos	2
Gestión de pagos/giros	2
Asuntos Administrativos	2
Tipología del metro	2
Ruido vibraciones y calidad del aire	2
Gestión y tramites precontractuales de los proyectos en planeación	2
Gestión inmobiliaria	2
Gestión del suelo para renovación urbana	1
Material Rodante	1
Gestión legal	1
Generalidades del proceso de pago	1
Servicios adicionales en las estaciones	1
Enfoque diferencial y de genero	1
Trazado o ruta del proyecto	1
Permisos y licencias ambientales	1
Certificaciones laborales	1
<b>Total General</b>	<b>280</b>

Fuente: Sistema Distrital Bogotá te escucha.

El subtema más reiterado en este periodo es Actas de vecindad, con un total 38 solicitudes, seguido del tema de Acceso a la información con un total de 32 y estructuración del proyecto con un total de 28 solicitudes y así mismo Frentes de obra con 21 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 abril no se resolvieron solicitudes de las veedurías ciudadanas.2

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	Queja	Sugerencia	Felicitación	Reclamo	Solicitud de copia	TOTAL GENERAL
Comunicaciones		1							1
Consortio Metro Línea 1	16	16	10	23	10	15	15	10	15
Gerencia Administrativa y de Abastecimiento		14							14
Gerencia de ingeniería y Planeación de Proyectos Férreos	10	10	10		10				10
Gerencia ejecutiva PLMB	12	12	8				13		10
Gerencia Financiera		13	11						11

Subgerencia de Gestión Predial	14	15	9					10	13
Oficina de Tecnologías y sistemas de la Información		11	10						10
Gerencia Jurídica		14		19					16
Interventoría		15	10						13
Oficina de Planeación			10						10
<b>Total general días</b>	<b>15</b>	<b>15</b>	<b>9</b>	<b>22</b>	<b>10</b>	<b>15</b>	<b>14</b>	<b>10</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)	295
12 - BARRIOS UNIDOS	4
08 - KENNEDY	4

10 – ENGATIVA	4
03 – SANTA FE	3
07 -BOSA	2
16 – PUENTE ARANDA	2
18 -RAFAEL URIBE URIBE	1
13 – TEUSAQUILLO	1
09 – FONTIBON	1
01 -USAQUEN	1
02 – CHAPINERO	1
12 – ANTONIO NARIÑO	1
<b>TOTAL GENERAL</b>	<b>290</b>

Fuente: Sistema Distrital Bogotá te escucha.

El 91 % 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 290 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	244
3	18
2	13
1	7
4	6
5	2
<b>Total, general</b>	<b>290</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



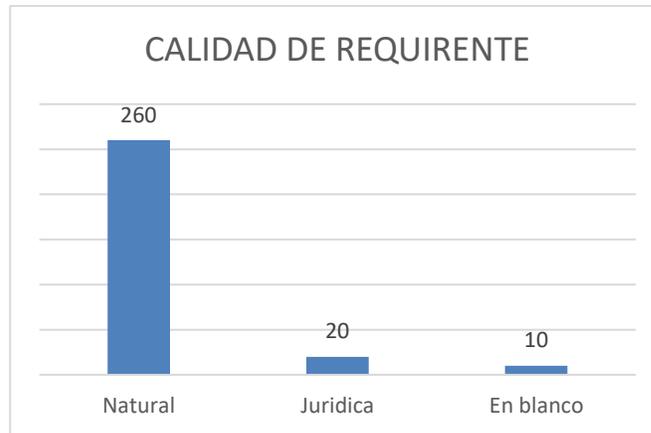
Fuente: Aplicativo SDQS Bogotá te escucha.

En la participación por tipo de requirente para el mes trabajado se puede observar que 280 ciudadanos pertenecen a personas identificadas y 10 fueron anónimas.

## 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.

La calidad del requirente continúa siendo la persona natural, con un mayor registro de 260 ciudadanos, que corresponde al 90 %; seguido de jurídica con un total de 20 registros, que corresponden al 7 %, y en blanco con total de 10 con un porcentaje del 3,4 %.

### 13. RECIBIDAS POR TRASLADO

Durante el periodo reportado se recibieron por traslado de otras entidades tres (3) requerimientos, los cuales se direccionaron a la entidad correspondiente para dar respuesta al ciudadano.

### 14. PENDIENTES

A la fecha de descarga de la base (02 de mayo de 2024) se evidencia que la Entidad tenía 201 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 abril de 2024, se observó un aumento significativo de 112 peticiones ciudadanas en comparación con el mes anterior. Durante el mes analizado, se registró un total de 290 solicitudes, mientras que en el mes anterior la cifra fue de 178.
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 el primer cuatrimestre de 2024.
3. Se observa que se realizaron 24 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, Transmilenio, Secretaria de Planeación, Transmilenio y el IDU.
4. Para el mes analizado abril de 2024, los subtemas más consultados son actas de vecindad, acceso a la información, estructuración del proyecto, frentes de obra y estado avance y cronograma del proyecto. Esto respondería a la fase 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 abril 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 PQRS (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 peticiónes ciudadanas; iniciamos con la asistencia presencial el pasado 15 de febrero, cinco (5) capacitaciones virtuales para todos los enlaces de la Empresa Metro los días 22 de febrero, 7 de marzo, 11 de abril, 14 de marzo y 18 de abril 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, de los últimos meses nos mantenemos en el mismo promedio en el cierre de la respuesta en el sistema de peticiónes Bogotá te escucha.

El plan de mejoramiento que se establece desde la Empresa Metro de Bogotá es realizar seguimiento diario a las peticiónes y mantener el cumplimiento del vencimiento interno establecido internamente en la entidad por medio de generación de alertas, 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 peticiónes 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.*