



Informe estadístico del comportamiento de las PQRSD

Marzo 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 PQRS
Marzo 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 marzo 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.

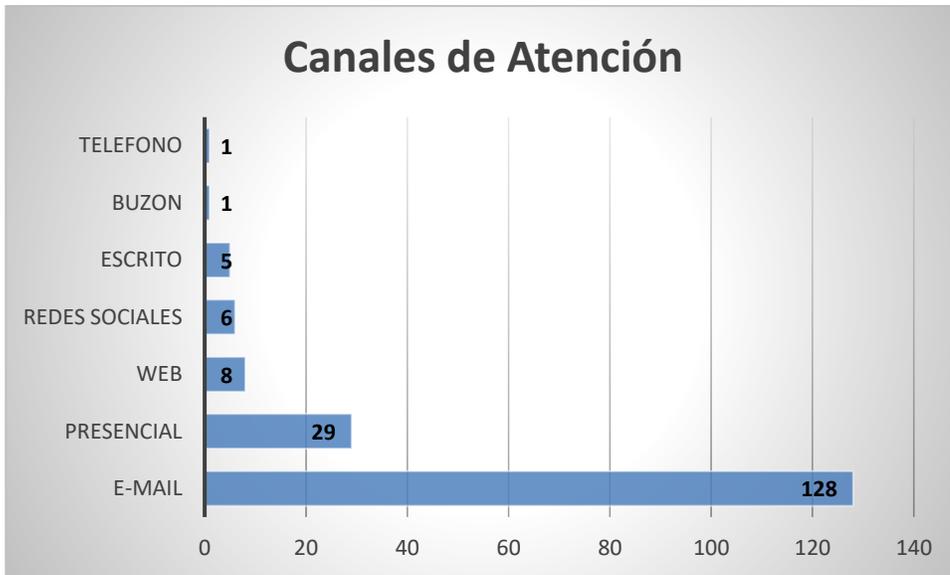
Durante el período del mes de marzo de 2024 se tramitaron un total de 178 requerimientos, los cuales fueron gestionados a través del Sistema Distrital para la Gestión de Peticiones Ciudadanas “Bogotá te escucha”.

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 PQRS recibidas por parte de otras entidades son reportadas por estas.

2. CANALES DE INTERACCIÓN

En todos los canales de interacción para el mes de marzo se registraron 178 peticiones, con una disminución de 18 solicitudes frente a las que se registraron en el mes anterior, que sumaron un total de 196 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 128 peticiones. Se evidenció un aumento del 2 % con respecto al mes de febrero, en el cual se tramitaron 125 solicitudes.

En cuanto al canal presencial se registraron un total de 29 peticiones. Se presentó una disminución del 38 %, ya que para el mes anterior se atendieron 47 solicitudes.

Para este mes en el canal web se atendieron un total de 8 peticiones. Se registró una disminución del 20 % con respecto al mes pasado, en el que se recibieron 10 solicitudes.

En el canal de redes sociales se recibieron un total de 6 (seis) registros, se mantiene la misma cantidad de peticiones por este canal, 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 5 (cinco) peticiones. Presentó una disminución del 38% con

respecto al mes pasado, donde se reportaron un total de 8 (ocho) petición.

Respecto al canal telefónico y el buzón, en el mes analizado se registró una petición para cada uno, a diferencia del mes anterior donde no se registraron.

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 129 solicitudes. Con respecto al mes pasado se presentó una disminución del 17 %. En el mes de febrero se registraron 151 casos.

En segundo lugar, se encuentra la solicitud de acceso a la información, que en marzo registró un total de 23 solicitudes. Respecto al mes anterior se presentó un aumento del 64 %, ya que para febrero se presentaron 14 requerimientos.

En tercer lugar, se encuentra al derecho de petición de interés general, que en marzo registró un total de 20 solicitudes. Comparado con febrero presenta una disminución del 9 %, debido a que en ese mes se recibieron 20 solicitudes.

Para el mes analizado, se presentaron tres (3) sugerencias. Sin embargo, hay que mencionar que se tuvo un aumento de ya que más el mes de febrero se generaron tres (3), con un aumento del 200%.

Durante el mes de marzo se presentaron dos (2) reclamos, a diferencia del mes pasado que se no se presentaron.

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

No se recibieron denuncias por actos de corrupción, solicitud de copia ni felicitaciones para el mes de marzo.

Tabla No.1 Requerimientos por tipo

Tipo de requerimiento	Cantidad
DERECHO DE PETICIÓN DE INTERÉS PARTICULAR	129
SOLICITUD DE ACCESO A LA INFORMACIÓN	23
DERECHO DE PETICIÓN DE INTERÉS GENERAL	20
SUGERENCIA	3
RECLAMO	2
QUEJA	1
Total, general	178

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 12 (doce) traslados a otras entidades discriminados así:

- a) Acueducto – EAAB - ESP, seis (6) requerimientos
- b) Transmilenio, cinco (5) requerimientos.
- c) Secretaria de Movilidad, tres (3) requerimientos.
- d) IDU –, tres (3) requerimientos.
- e) Secretaria de Ambiente, dos (2) requerimientos.
- f) Codensa, dos (2) requerimientos.
- g) Secretaria de General, dos (2) requerimientos.
- h) JBB – jardín Botánico, dos (2) requerimientos.
- i) ETB – Empresa de teléfonos, un (1) requerimiento.
- j) VANTI, un (1) requerimiento.
- k) UMV – Unidad de Mantenimiento Vial, un (1) requerimiento.
- l) UAESP, 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	21	64	85
Subgerencia de Gestión Predial	11	15	26
Gerencia Ejecutiva PLMB	8	15	23
Gerencia de Ingeniería y Planeación de Proyectos Férreos	6	7	13
Gerencia Administrativa y de Abastecimiento	2	5	7
Gerencia Jurídica	1	1	2
Interventoría	1		1
Comunicación externa	1	2	3
Comunicaciones	1		1
Oficina Asesora de Planeación		1	1
Oficina de Tecnologías y Sistemas de la Información		2	2
Oficina de Control Interno		1	1
Gerencia de Desarrollo Urbano Inmobiliario e Ingresos No Tarifarios		1	1
Oficina de Control Interno Disciplinario		1	1
Gerencia Financiera		3	3
Total general datos	52	118	170

Fuente: Sistema Distrital Bogotá Te Escucha.

En el periodo actual se cerraron 52 requerimientos, y en el periodo anterior, es decir en febrero, 118, para un total de 170 casos. En el reporte Consortio Metro Línea 1 fue el que gestionó el mayor número de requerimientos, con un total de 21 requerimientos. Para la EMB el área con mayor gestión fue la subgerencia de gestión predial con un total de 11, segundo de la Gerencia Ejecutiva PLMB con un total de 8 y en menor proporción la Gerencia de Ingeniería y Planeación

de Proyector Férreos con un total de 6 requerimientos.

6. SUBTEMAS REITERADOS Y / O BARRERAS DE ACCESO

En este tema se presentaron un total de 170 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
Acceso a la informacion	35
Estructuración del proyecto	17
Pago de reconocimientos economicos	17
Frentes de obra	10
Actas de vecindad	8
Información general y puntos de atención a la ciudadanía	8
Veeduría Ciudadanas	7
Reclamaciones por daño a predios y/o terceros	6
Afectación predial	4
Asuntos Jurídicos	4
Administración del Talento Humano	4
Vagón escuela	4
Licitación pública contratos y convenios interadministrativos	3
Renovación espacio publico	3
Arborización y/o zonas verdes	3
Adquisición predial e información general	3
Trazado o ruta del proyecto	2
Participación ciudadana y socializaciones con la comunidad y/o entidades	2
Empleabilidad	2
Gestión legal	2
Normatividad estudios e instrumentos ambientales para los proyectos	2
Planes de manejo de transito	2
Asuntos Administrativos	2
Gestión contable y tributaria	2

Impacto socioeconómico por obra	2
Certificaciones laborales	1
Certificaciones de ingresos y retenciones	1
Movilidad por afectación de obra	1
Defensa Judicial	1
Sugerencia	1
Asuntos contractuales	1
Gestión de pagos/giros	1
Estado avance y cronograma del proyecto	1
Certificaciones Contratos de Prestación de Servicios Profesionales	1
Servicios adicionales en las estaciones	1
Ruido vibraciones y calidad del aire	1
Gestión socio predial	1
Reglamentación del ordenamiento territorial para el desarrollo urbano y proyectos inmobiliarios	1
Traslado de redes de servicios públicos	1
Demoliciones y vigilancia de predios	1
Recursos físicos gestión ambiental y documental	1
Total General	170

Fuente: Sistema Distrital Bogotá te escucha.

El subtema más reiterado en este periodo es Acceso a la información, con un total 35 solicitudes, seguido del tema de Estructuración del Proyecto con un total de 17 y pagos de reconocimientos económicos con un total de 17 solicitudes y así mismo Frentes de obra con 8 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.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	Solicitud de copia	TOTAL GENERAL
Comunicación Externa		6					6
Comunicaciones		3	10				3
Consortio Metro Línea 1	15	17		15		20	16
Gerencia Administrativa y de Abastecimiento	8	14					13
Gerencia de Desarrollo Urbano Inmobiliario e		23	7				23

Ingresos No Tarifarios							
Gerencia de ingeniería y Planeación de Proyectos Férreos	14	12	7				11
Gerencia ejecutiva PLMB	14	11	10		13		11
Gerencia Financiera		23	10			8	18
Subgerencia de Gestión Predial	14	10					10
Oficina de Tecnologías y sistemas de la Información		9					9
Gerencia Jurídica		18					19
Oficina de Control Interno Disciplinario		30					30
Interventoría		15					15
Oficina de Control Interno		30					30
Oficina de Planeación		30					30
Total general días	14	15	9	15	13	12	14

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)	140
12 - BARRIOS UNIDOS	17
03 – SANTA FE	7
10 – ENGATIVA	7
08 – KENNEDY	4
01 – USAQUEN	1
13 – TEUSAQUILLO	1
16 – PUENTE ARANDA	1
TOTAL, GENERAL	178

Fuente: Sistema Distrital Bogotá te escucha.

El 78 % 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

Estrato	Cantidad
No indicaron estrato	148
3	10
4	8
2	6

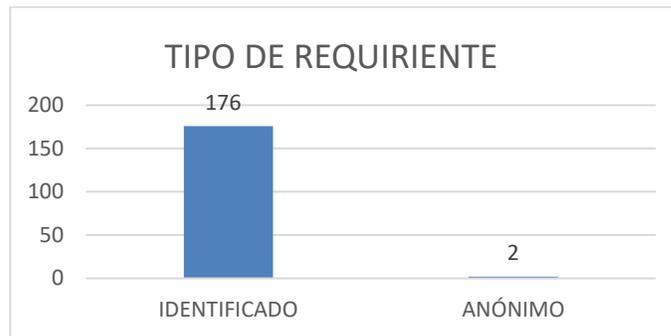
1	5
6	1
Total, general	178

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



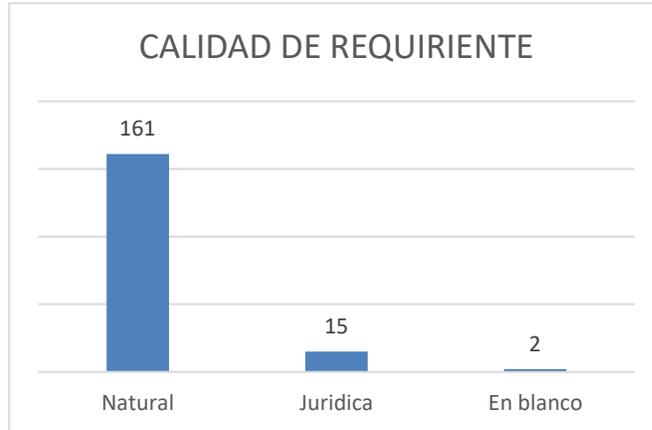
Fuente: Aplicativo SDQS Bogotá te escucha.

En la participación por tipo de requirente para el mes trabajado se puede observar que 176 ciudadanos pertenecen a personas identificadas y 2 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 161 ciudadanos, que corresponde al 90 %; seguido de jurídica con un total de 15 registros, que corresponden al 8 %, y en blanco con total de 2 con un porcentaje del 1,1 %.

13. RECIBIDAS POR TRASLADO

Durante el periodo reportado se recibieron por traslado de otras entidades seis (6) 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 abril de 2024) se evidencia que la Entidad tenía 158 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 marzo de 2024, se observó una disminución de 18 peticiones ciudadanas en comparación con el mes anterior. Durante el mes analizado, se registró un total de 178 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 trimestre de 2024.
3. Se observa que se realizaron 6 (seis) 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, Unidad de Mantenimiento Vial entre otros.
4. Para el mes analizado marzo de 2024, los subtemas más consultados son Acceso a la información, Estructuración del proyecto, Pago de reconocimiento económicos y Frentes de obra. 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 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, tres (3) capacitaciones virtuales para todos los enlaces de la Empresa Metro los días 22 de febrero, 7 de marzo y 11 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, del mes anterior 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, 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.*