



## Informe estadístico del comportamiento de las PQRSD

Agosto 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 ....	13
10.	PARTICIPACIÓN POR ESTRATO.....	14
11.	PARTICIPACIÓN POR TIPO DE REQUIRIENTE .....	14
12.	CALIDAD DEL REQUIRENTE .....	15
13.	RECIBIDAS POR TRASLADO.....	16
14.	PENDIENTES.....	16
15.	CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES .....	16



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

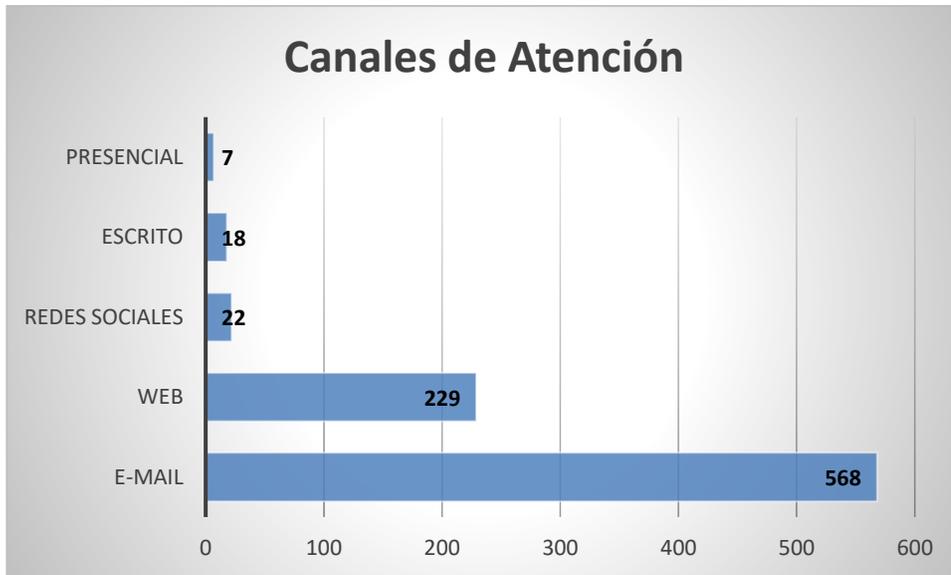
Durante el período del mes de agosto de 2024 se tramitaron un total de 844 requerimientos, los cuales fueron gestionados a través del Sistema Distrital para la Gestión de Peticiones Ciudadanas “Bogotá te escucha”.

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 agosto se registraron 844 peticiones, con una disminución de 149 solicitudes frente a las que se registraron en el mes anterior, que sumaron un total de 993 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 568 peticiones. Se evidenció una disminución del 23 % con respecto al mes de julio, en el cual se tramitaron 568 solicitudes.

Para este mes en el canal web se atendieron un total de 229 peticiones. Se registró un aumento del 86 % con respecto al mes pasado, en el que se recibieron 123 solicitudes.

En cuanto al canal presencial se registraron un total de 7 peticiones. Se presentó una disminución del 86 %, ya que para el mes anterior se atendieron 50 solicitudes.

En el canal de redes sociales se recibieron un total de 22 registros. Se registro una disminución de 57 % toda vez que le mes anterior se atendieron 22 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 18 peticiones. Presentó un aumento del 64 % con respecto el mes pasado, donde se reportaron un total de 11 peticiones.

Respecto al canal telefónico no se recibieron requerimientos, que en comparación al mes anterior generaron se atendieron 9 (nueve) llamadas telefónicas.

En el buzón, en el mes analizado, no se generaron peticiones por este canal, en el mes anterior se registró siete (7) atenciones.

**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 636 solicitudes, que muestra un aumento del 98,8 % respecto al mes anterior donde su total fue 320 solicitudes.

En segundo lugar, se encuentra al derecho de petición de interés general, que en agosto registró un total de 52 solicitudes. Comparado con julio presenta una disminución del 58,7 %, debido a que en ese mes se recibieron 126 solicitudes.

En tercer lugar, se encuentra la solicitud de acceso a la información, que en agosto registró un total de 111 solicitudes. Respecto al mes anterior se presentó una disminución del 35 %, ya que para julio se presentaron 170 requerimientos.

Para el mes analizado, se presentaron 2 (dos) sugerencias, donde se evidencia una disminución significativa de 93,5 %, ya que para el mes anterior se reportaron 31 sugerencias.

Durante el mes de agosto se presentaron 23 reclamos, donde se evidencia una disminución del 26 % respecto al mes asado donde su total fueron 17.

Para el mes de agosto se presentaron 15 quejas, lo que muestra una disminución 25 %, toda vez que en el mes pasado se presentaron 20.

Para el mes de julio y agosto se presentaron 3 (tres) solicitudes de copia, cantidad que se mantiene en estos dos últimos meses evaluados.

Para el mes de agosto no se presentaron felicitaciones, que en comparación con el mes de julio se presentaron 3 (tres).

Para este mes se presentó no se presentaron actos de corrupción, sin embargo, se presentaron 2 (dos) consultas.

Tabla No.1 Requerimientos por tipo

Tipo de requerimiento	Cantidad
DERECHO DE PETICIÓN DE INTERÉS PARTICULAR	636
SOLICITUD DE ACCESO A LA INFORMACIÓN	111
DERECHO DE PETICIÓN DE INTERES GENERAL	52
RECLAMO	23
QUEJA	15
SOLICITUD DE COPIA	3
SUGERENCIA	2
CONSULTA	2
<b>Total, general</b>	<b>844</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 11 traslados a otras entidades discriminados así:

- a) Secretaria de Movilidad, siete (7) requerimientos
- b) IDU, dos (2) requerimientos.
- c) Secretaria de Educación, un (1) requerimiento
- d) Transmilenio, 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.

(ESPACIO EN BLANCO)



## 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	135	308	443
Gerencia Ejecutiva PLMB	12	29	41
Subgerencia de Gestión Predial	11	13	24
Gerencia de Ingeniería y Planeación de Proyectos Férreos	9	9	18
Gerencia Administrativa y de Abastecimiento	3	6	9
Atención al ciudadano 5	2		2
Interventoría	2	2	4
Gerencia Jurídica	2	4	6
Gerencia Financiera	2	3	5
Gerencia de Desarrollo Urbano, Inmobiliarios e Ingresos No Tarifarios	1		1
Atención al ciudadano 4	1	1	2
Oficina de Tecnologías de Sistemas de la Información	1		1
Atención al ciudadano 2	1		1
Comunicación Externa		2	2
<b>Total general datos</b>	<b>182</b>	<b>377</b>	<b>559</b>

Fuente: Sistema Distrital Bogotá Te Escucha.

En el periodo actual se cerraron 182 requerimientos, y en el periodo anterior, es decir en julio, 377, para un total de 559 casos.

En el reporte Consortio Metro Línea 1 fue el que gestionó el mayor número de requerimientos, con un total de 135. Para la EMB el área con mayor gestión fue la Gerencia Ejecutiva con un total de 12, Subgerencia de Gestión Predial con un total de 11.

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

En este tema se presentaron un total de 567 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	CANTIDAD
Actas de vecindad	179
Reclamaciones por daño a predios y/o terceros	70
Movilidad por afectacion de obra	35
Ruido vibraciones y calidad del aire	28
Frentes de obra	26
Administración del Talento Humano	22
Estructuración del proyecto	22
Afectación predial	15
Contaminación e impacto ambiental	13
Impacto socioeconomico por obra	13
Adquisición predial e información general	12
Estado avance y cronograma del proyecto	11
Renovación espacio publico	10
Empleabilidad	8
Manejo de fauna	7
Asuntos contractuales	7
Planes de manejo de transito	7
Participación ciudadana y socializaciones con la comunidad y/o entidades	6
Asuntos Jurídicos	6
Normatividad estudios e instrumentos ambientales para los proyectos	5
5Arborizacion y/o zonas verdes	5
Acceso a la información	5
Información general y puntos de atención a la ciudadanía	4
Pago de reconocimientos económicos	4
Generalidades del proceso de pago	3

Tipología y localización de las estaciones	3
Licitación pública contratos y convenios interadministrativos	3
Gestión de pagos/giros	3
Trazado o ruta del proyecto	3
Residuos de construcción y demolición (RCD) y/o residuos peligrosos	2
Permisos y licencias ambientales	2
Gestión socio predial	2
Certificaciones de ingresos y retenciones	2
Gestión inmobiliaria	2
Certificaciones Contratos de Prestación de Servicios Profesionales	2
Seguridad y Salud en el Trabajo (SST)	2
Administración de contratos de funcionamiento	2
Asuntos Administrativos	2
Recursos físicos gestión ambiental y documental	1
Material Rodante	1
Conferencias eventos académicos y temas afines	1
Traslado de redes de servicios públicos	1
Gestión del suelo para renovación urbana	1
Identidad visual y marca	1
<b>Total general</b>	<b>559</b>

Fuente: Sistema Distrital Bogotá te escucha.

El subtema más reiterado en este periodo es Actas de vecindad, con un total 179 solicitudes, seguido del tema de Reclamaciones por daño a predios y/o a terceros con un total de 70, Movilidad por afectación de obra con un total de 35 solicitudes y así mismo Ruido, vibraciones y calidad del aire con 28 solicitudes y así en menos proporción.

## 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 agosto 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)

<b>Etiquetas de fila</b>
<b>Total general</b>

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.

(ESPACIO EN BLANCO)

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	Reclamo	Consulta	TOTAL GENERAL
Consortio Metro Línea 1	18	18	12	20	30	25	30	18
Oficina de Tecnologías y Sistemas de la Información		16						16
Gerencia Jurídica	16	21	10					15
Atención al ciudadano 4		12				16		14
Subgerencia de Gestión Predial	14	14	9					13
Gerencia Financiera	14	13	9					13
Comunicación Externa			10		15			13
Gerencia Administrativa y Abastecimiento		14	10					12
Gerencia de Ingeniería y Planeación de Proyectos Férreos		13	9		12			12
Interventoría	14	13	10					12
Gerencia Ejecutiva		11	9					12
Gerencia de Desarrollo Urbano, Inmobiliario e Ingresos No Tarifarios			8					8
Atención al ciudadano 5		3	8					6
Atención al ciudadano 2							2	2
<b>Total general días</b>	<b>17</b>	<b>17</b>	<b>10</b>	<b>20</b>	<b>16</b>	<b>24</b>	<b>16</b>	<b>17</b>

Fuente: Sistema Distrital Bogotá te escucha.

La EMB tiene un promedio de 17 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.

**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)	770
13 - Teusaquillo	18
08 – Kennedy	15
14 – Los Mártires	8
07 – Bosa	6
02 – Chapinero	6
16 – Puente Aranda	5
10 – Engativa	4
12 – Barrios Unidos	3
09 - Fontibón	3
11 – Suba	3
03 – Santa Fe	2
15 – Antonio Nariño	1
<b>TOTAL GENERAL</b>	<b>884</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 Teusaquillo es la localidad más reportada 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 844 solicitudes.

El 76,30 % de los requerimientos no mencionan el estrato donde fueron reportados los hechos o solicitudes correspondientes.

Tabla No. 6 Estrato del requirente

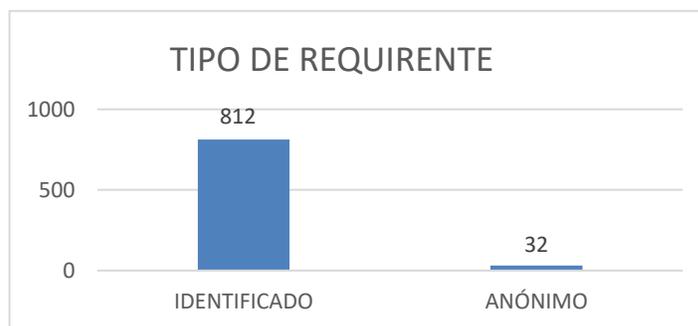
Estrato	Cantidad
No indicaron estrato	650
3	93
2	62
4	26
1	10
5	2
6	1
<b>Total, general</b>	<b>844</b>

Fuente: Sistema Distrital Bogotá te escucha.

## 11. PARTICIPACIÓN POR TIPO DE REQUIRENTE

En esta sección se informa tipo del requirente de las peticiones registradas a través de Bogotá te escucha.

Gráfica No. 3 tipo de requirente



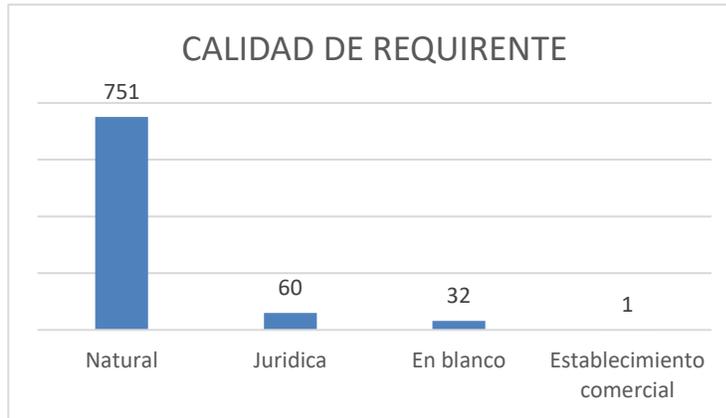
Fuente: Aplicativo SDQS Bogotá te escucha.

En la participación por tipo de requirente para el mes trabajado se puede observar que 812 ciudadanos pertenecen a personas identificadas y 32 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 751 ciudadanos, que corresponde al 89 %; seguida persona jurídica con un total de 60 registros, que corresponden al 60 %, en blanco con total de 32 con un porcentaje del 3 % y establecimiento comercial 1 registrado con un 0,11 %.

### 13. RECIBIDAS POR TRASLADO

Durante el periodo reportado se recibieron por traslado de otras entidades 518 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 septiembre de 2024) se evidencia que la Entidad tenía 397 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 agosto de 2024, se observó una disminución de 149 peticiones ciudadanas en comparación con el mes anterior. Durante el mes analizado, se registró un total de 844 solicitudes, mientras que en el mes anterior la cifra fue de 993.
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 2024.
3. Se observa que se realizaron 11 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 Secretaria de Movilidad, IDU, Secretaria de Educación y Transmilenio, esto ocurre porque en la ciudad hay varias obras paralelas que puede confundir a la ciudadanía.
4. Para el mes analizado agosto de 2024, los subtemas más consultados son Movilidad por afectación de obra, Actas de vecindad, Reclamaciones por daño a predios y/o terceros, Movilidad por afectación de obra y ruido, vibraciones y calidad en el aire. Esto respondería a la fase de construcción en la que se encuentra la Línea 1 de Metro 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 agosto 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 (Peticiones, 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 Peticiones Ciudadanas, el cual es una oferta institucional que le permite a los funcionarios conocer el manejo del sistema para la atención de peticiones ciudadanas; 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 17 días, cumpliendo los términos establecidos por la ley para dar respuesta a las peticiones interpuesta en la Empresa Metro de Bogotá.

Sin embargo, teniendo en cuenta que continuamos más 2 (dos) días del promedio situación que se mantiene desde el mes pasado, el plan de mejoramiento que se establece desde la Empresa Metro de Bogotá es realizar seguimiento diario a las peticiones por medio de correos alertas y así lograr mantener el cumplimiento del vencimiento interno establecido internamente en la entidad, así mismo hacer reuniones con las áreas para recordar los tiempos, despejar las dudas que se puedan presentar, todas estas acciones con el fin de reducir el tiempo promedio actual.

---

**ADRIANA PADILLA LEAL**

Gerente de Comunicaciones, Ciudadanía y Cultura  
Empresa Metro de Bogotá

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