

Informe estadístico del comportamiento de las PQRSD

Diciembre 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.....	11
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 REQUIRENTE	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 diciembre 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 diciembre 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.

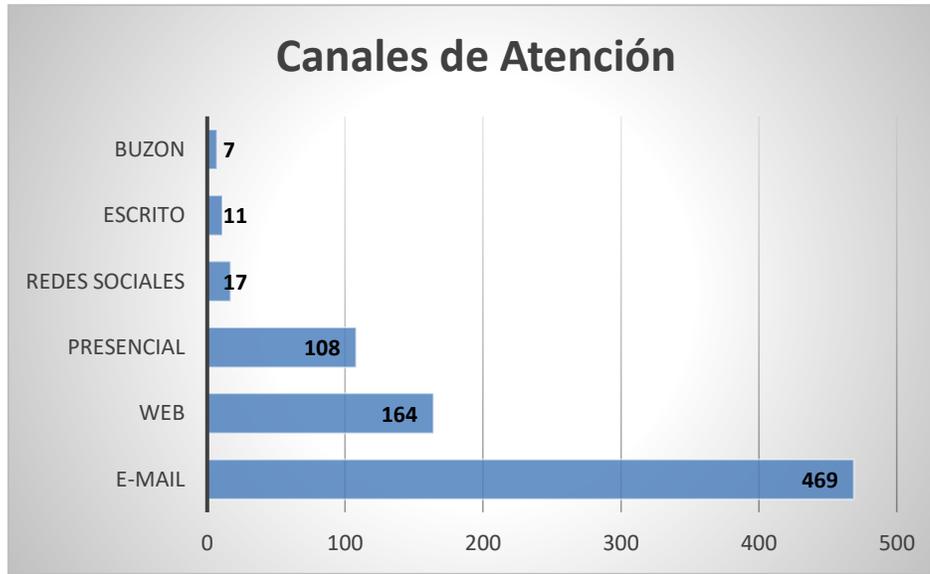
Durante el período del mes de diciembre de 2024 se tramitaron un total de 776 requerimientos, los cuales fueron gestionados a través del Sistema Distrital para la Gestión de Peticiones Ciudadanas “Bogotá te escucha”.

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 diciembre se registraron 776 peticiones, con una disminución de 95 solicitudes frente a las que se registraron en el mes anterior, toda vez, que en el mes de noviembre se registraron un total de 871 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 469 peticiones. Se evidenció un aumento del 3 % con respecto al mes de noviembre, en el cual se tramitaron 457 solicitudes.

Para este mes en el canal web se atendieron un total de 164 peticiones. Se registró una disminución del 42% con respecto al mes pasado, en el que se recibieron 233 solicitudes.

En cuanto al canal presencial se registraron un total de 108 peticiones. Se presentó una disminución del 14 %, ya que para el mes anterior se atendieron 123 solicitudes.

En el canal de redes sociales se recibieron un total de 17 registros. Se registro una disminución del 35 % toda vez que en el mes anterior se atendieron 23 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 11 peticiones. Presentó una disminución del 145 % con respecto al mes pasado, donde se reportaron un total de 27 peticiones.

En el buzón, en el mes analizado, se generaron 7 (siete) peticiones por este canal, se generó un aumento del 29% respecto al mes anterior que su total fue de 5 (cinco) PQRSD.

Respecto al canal telefónico se registraron no se presentaron requerimientos, es de mencionar que para el mes de noviembre se registraron 3 (tres) llamadas.

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 584 solicitudes, que muestra una disminución del 20,5 % respecto al mes anterior donde su total fue 704 solicitudes.

En segundo lugar, se encuentra la solicitud de acceso a la información, que en diciembre registró un total de 103 solicitudes. Comparado con noviembre presenta un aumento del 3 %, debido a que en ese mes se recibieron 100 solicitudes.

En tercer lugar, se presentaron 46 derechos de petición de interés general, donde se evidencia un aumento del 26,1 %, ya que para el mes anterior se reportaron 34 derechos de petición de interés general.

En cuarto lugar, se encuentra el reclamo, que en diciembre registró un total de 14 solicitudes, presentando un aumento del 7 %, teniendo en cuenta que para noviembre se presentaron un total de 13 requerimientos.

Durante el mes de diciembre se presentaron 12 quejas, donde se evidencia un aumento del 75 % respecto al mes pasado donde su total fueron 3 (tres).

Se presentaron 11 sugerencias, representando una disminución del 36,4% con respecto a las recibidas en el mes de noviembre con un total del 15.

Para el mes de diciembre se presentaron 5 registros, relacionados con solicitudes de copia, se precisa que para el mes de noviembre no se presentaron este tipo de solicitudes.

Para el mes analizado, se presentó 1 (una) consulta, sin embargo, se aclara que para el mes de anterior no se presentaron.

Para el mes de diciembre no se presentaron felicitaciones ni solicitudes por actos de corrupción.

Tabla No.1 Requerimientos por tipo

Tipo de requerimiento	Cantidad
Derecho de petición de interés particular	584
Solicitud de acceso a la información	103
Derecho de petición de interés general	46
Reclamo	14
Queja	12
Sugerencia	11
Solicitud de copia	5
Consulta	1
Total general	776

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 26 traslados a otras entidades discriminados así:

- a) IDU, cinco (5) requerimientos.
- b) Secretaria de Movilidad, cinco (5) requerimientos.
- c) Secretaria de Gobierno, cinco (5) requerimientos.
- d) Secretaria de Planeación, cuatro (4) requerimientos.
- e) Acueducto – EAAB-ESP, tres (3) requerimientos.
- f) Transmilenio, dos (2) requerimiento.
- g) Secretaria de Hábitat, un (1) requerimiento.
- h) Policía Metropolitana, un (1) requerimientos.

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	140	318	458
Gerencia Ejecutiva PLMB	39	20	59
Subgerencia de Gestión Predial	31	20	51
Gerencia Administrativa y de Abastecimiento	7	4	11
Gerencia Financiera	6	1	7
Interventoría	5	4	9
Gerencia de Ingeniería y Planeación de proyectos Férreos	4	8	12
Gerencia de Desarrollo Urbano Inmobiliario e Ingresos No Tarifarios	2	1	3
Comunicación Externa	1	5	6
Gerencia Jurídica	1	1	2
Oficina de Asuntos Institucionales		2	2
Oficina de Tecnologías y Sistemas de la Información		1	1
Comunicaciones		1	1
Total general datos	236	386	622

Fuente: Sistema Distrital Bogotá Te Escucha.

En el periodo actual se cerraron 236 requerimientos, y en el periodo anterior 386, es decir en noviembre, para un total de 622 casos.

En el reporte, el Consorcio Metro Línea 1 fue el que gestionó el mayor número de requerimientos, con un total de 140. Para la EMB el área con mayor gestión fue la Gerencia Ejecutiva con un total de 39 PQRSD, Subgerencia de Gestión Predial con un total de 31 PQRSD.

6. SUBTEMAS REITERADOS Y / O BARRERAS DE ACCESO

En este tema se presentaron un total de 622 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	116
Reclamaciones por daño a predios y/o terceros	94
Estructuración del proyecto	40
Afectación predial	39
Traslado de redes de servicios públicos	33
Administración de Talento Humano	32
Movilidad por afectación de obra	29
Impacto socioeconómico por obra	28
Planes de manejo de tránsito	26
Ruido vibraciones y calidad del aire	23
Participación ciudadana y socializaciones con la comunidad y/o entidades	22
Frentes de obra	20
Contaminación e impacto ambiental	14
Asuntos Jurídicos	11
Estado avance y cronograma del proyecto	10
Pago de reconocimientos económicos	10
Acceso a la información	7
Manejo de fauna	6
Certificaciones Contratos de Prestación de Servicios Profesionales	6
Renovación espacio público	6
Adquisición predial e información general	6
Licitación pública contratos y convenios interadministrativos	4
Administración de contratos de funcionamiento	4
Asuntos contractuales	4
Empleabilidad	3
Veedurías Ciudadanas	3

Residuos de construcción y demolición (RCD) y/o residuos peligrosos	3
Recursos físicos gestión ambiental y documental	3
Información general y puntos de atención a la ciudadanía	2
Gestión de pagos/giros	2
Ejecución presupuestal	2
Gestión del suelo para renovación urbana	2
Certificaciones laborales	2
Permisos y licencias ambientales	1
Arqueología	1
Contrato de concesión	1
Conferencias eventos académicos y temas afines	1
Arborización y/o zonas verdes	1
Traslado a Entidades Distritales	1
Gestión inmobiliaria	1
Asuntos Administrativos	1
Generalidades del proceso de pago	1
Toma de decisiones junta directiva	1
Total general	622

Fuente: Sistema Distrital Bogotá te escucha.

El subtema más reiterado en este periodo es Actas de vecindad, con un total 116 solicitudes, seguido del tema de Reclamaciones por daño a predios y/o a terceros con un total de 94, Administración del Talento Humano con un total de 40 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 diciembre no se resolvieron solicitudes de las veedurías ciudadanas.

Tabla No. 4 Requerimientos por subtema

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

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	Reclamo	Felicitación	TOTAL GENERAL
Oficina de Tecnologías y Sistemas de la información		25						25
Comunicación Externa		23			10			16
Consortio Metro Línea 1	17	16	10	30		13	15	16
Oficina de Asuntos Institucionales		15	5					10
Interventoría	12	14	19					14
Gerencia Jurídica		14						14
Gerencia Financiera		13	7		9			8
Gerencia de Ingeniería y Planeación de Proyectos Férreos	13	12	7					11
Subgerencia de Gestión Predial	12	12	8					12
Gerencia Ejecutiva PLMB	14	11	7					10
Gerencia de Desarrollo Urbano, Inmobiliario e Ingresos No Tarifarios		8	10					8
Gerencia administrativa y de Abastecimiento		7	8					8
Comunicaciones		1						1
Total general días	15	15	8	30	9	13	15	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.

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)	701
08 - Kennedy	21
16 - Puente Aranda	18
14 – Los Mártires	16
09 - Fontibón	6
07 - Bosa	6
15 – Antonio Nariño	4
12 – Barrios Unidos	3
03 – Chapinero	1
Total general	776

Fuente: Sistema Distrital Bogotá te escucha.

El 90,3 % 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 Kennedy y Puente Aranda son las localidades más reportadas por los ciudadanos, situación que es recurrente en los informes anteriormente reportados.

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 776 solicitudes.

El 76, 15 % 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	591
3	127
2	25
5	13
4	12
1	7
6	1
Total general	776

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



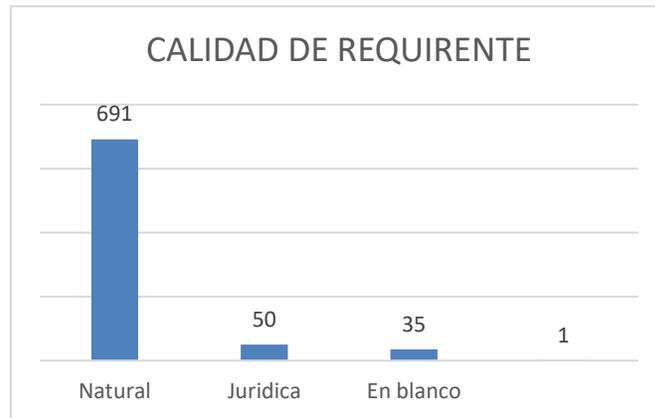
Fuente: Aplicativo SDQS Bogotá te escucha.

En la participación por tipo de requirente para el mes trabajado se puede observar que 742 ciudadanos pertenecen a personas identificadas y 35 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.

(ESPACIO EN BLANCO)

La calidad del requirente continúa siendo la persona natural, con un mayor registro de 691 ciudadanos, que corresponde al 88,93 %; seguida persona jurídica con un total de 50 registros, que corresponden al 6,44 %, en blanco con un total de 35 con un porcentaje del 4,50 % y establecimiento comercial en este periodo no se registra.

13. RECIBIDAS POR TRASLADO

Durante el periodo reportado se recibieron por traslado de otras entidades 494 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 enero de 2025) se evidencia que la Entidad tenía 268 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 diciembre de 2024 se observó una disminución de 95 peticiones ciudadanas en comparación con el mes anterior. Durante el mes analizado, se registró un total de 776 solicitudes, mientras que en el mes anterior la cifra fue de 871 PQRSD.
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 26 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 el IDU, Secretaria de Movilidad.

4. Para el mes analizado diciembre de 2024, los subtemas más consultados son actas de vecindad, reclamaciones por daño a predios y/o terceros, estructuración del proyecto, afectación predial, traslado de redes de servicios públicos, administración del Talento Humano, Movilidad por afectación de obra, impacto socioeconómico por obra. Esto debido a la fase de construcción en la que se encuentra la primera línea del 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 diciembre 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 (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, de conformidad con los plazos establecidos por la ley.
8. La Empresa Metro de Bogotá para el año 2024, participó en su totalidad activamente en la Plan Anual de Capacitación Funcional del Sistema Distrital para la Gestión de Peticiones Ciudadanas.
9. El tiempo promedio de respuesta a las solicitudes ciudadanas durante el mes evaluado es de 14 días, cumpliendo los términos establecidos por la ley para dar respuesta a las peticiones interpuesta en la Empresa Metro de Bogotá.

La Empresa Metro continúa trabajando constantemente en la disminución del tiempo de repuesta, mantiene el seguimiento semanal las peticiones por medio de correos alertas y así lograr mantener el cumplimiento del vencimiento interno establecido internamente en la entidad.

ADRIANA PADILLA LEAL
Gerente de Comunicaciones, Ciudadanía y Cultura
Empresa Metro de Bogotá

Proyectó: Adriana Patricia Correa Martínez, Profesional GCC. *Adriana Correa M.*

