



Informe estadístico del comportamiento de las PQRSD

Enero 2024

Tabla de contenido

1.	TOTAL, PETICIONES MENSUALES INGRESADAS POR LA EMPRESA METRO DE BOGOTÁ.....	2
2.	CANALES DE INTERACCIÓN.....	3
3.	TIPOLOGÍAS O MODALIDADES.....	4
4.	TOTAL, TRASLADADAS POR NO COMPETENCIA.....	5
5.	PETICIONES CERRADAS CON RESPUESTA DEFINITIVA EN EL PERIODO.....	7
6.	SUBTEMAS REITERADOS Y / O BARRERAS DE ACCESO.....	8
7.	SUBTEMAS VEEDURÍAS CIUDADANAS.....	9
8.	TIEMPO PROMEDIO DE RESPUESTA POR TIPOLOGÍA Y DEPENDENCIAS (DÍAS DE GESTIÓN).....	10
9.	PARTICIPACIÓN POR LOCALIDAD DE LOS REQUERIMIENTOS REGISTRADOS DURANTE EL PERIODO	11
10.	PARTICIPACIÓN POR ESTRATO.....	12
11.	PARTICIPACIÓN POR TIPO DE REQUIRIENTE.....	12
12.	CALIDAD DEL REQUIRENTE.....	13
13.	RECIBIDAS POR TRASLADO.....	14
14.	PENDIENTES.....	14
15.	CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES.....	15

Carrera 9 No. 76-49 Pisos 3 - 4
Teléfono: +57 1 555 33 33
www.metrodebogota.gov.co



**ALCALDÍA MAYOR
DE BOGOTÁ D.C.**

Empresa Metro de Bogotá

Gerencia de Comunicaciones, Ciudadanía y Cultura

Informe estadístico del comportamiento de las PQRSD

Enero 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.

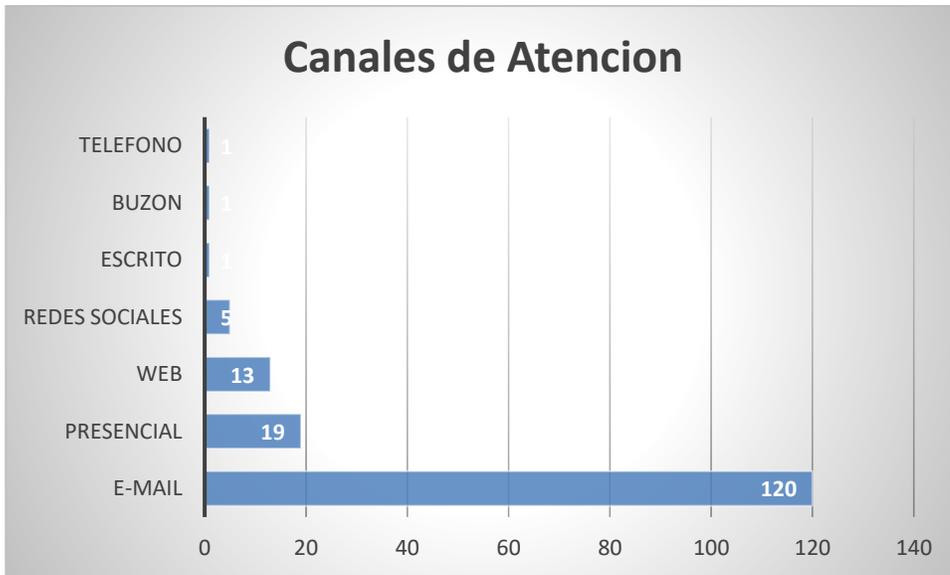
Durante el período del mes de enero de 2024 se tramitaron un total de 160 requerimientos, los cuales fueron gestionados a través del Sistema Distrital para la Gestión de Peticiones Ciudadanas “Bogotá te escucha”.

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 160 peticiones, con un aumento de 27 solicitudes frente a las que se registraron en el mes anterior, que sumaron en diciembre un total de 133 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 120 peticiones. Se evidenció un aumento del 26 % con respecto al mes de diciembre, en el cual se tramitaron 95 solicitudes.

En cuanto al canal presencial se registraron un total de 19 peticiones. Se presentó un aumento del 27 %, ya que para el mes anterior se atendieron 15 solicitudes.

Para este mes en el canal web se atendieron un total de 13 peticiones. Se registró un aumento del 63 % con respecto al mes pasado, en el que se recibieron 8 solicitudes.

En el canal de redes sociales se recibieron un total de 5 registros. Mostró una disminución del 55 % con respecto al mes de diciembre, en el cual se tramitaron 11 solicitudes, 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 1 (una) petición. Presentó una disminución del 75 % con respecto al mes pasado, donde se reportaron un total de 4 (cuatro) peticiones.

Respecto al canal teléfono, buzón y videollamadas en el mes analizado no se presentó atención por estos canales de atención, sin embargo, para este mes se presentó (1) una solicitud por cada 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 113 solicitudes. Con respecto al mes pasado se presentó un aumento del 11 %. En el mes de diciembre se registraron 88 casos.

En segundo lugar, se encuentra al derecho de petición de interés general, que en enero registró un total de 11 solicitudes. Comparado con diciembre presenta una disminución del 31 %, debido a que en ese mes se recibieron 16 solicitudes.

En tercer lugar, se encuentra la solicitud de acceso a la información, que en enero registró un total de 10 solicitudes. Respecto al mes anterior se presentó una disminución del 50 %, ya que para diciembre se presentaron 20 requerimientos.

Para el mes analizado, se presentaron dos (2) sugerencias. Sin embargo, hay que mencionar que se mantuvo la misma cantidad que el mes anteriormente mencionado.

Respecto a los reclamos, durante este periodo se recibió 1 (un) reclamo, cantidad que disminuye en un 50 % respecto al mes de diciembre que se registraron 2 (dos).

Durante el mes de enero se presentó (1) una felicitación, queja y una solicitud de copia, a diferencia del mes pasado que no se habían presentado.

Para el mes de enero se presentó 1 (una) queja, lo que muestra una disminución del 80%, toda vez que en el mes pasado se presentaron 5 (cinco).

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

Tabla No.1 Requerimientos por tipo

Tipo de requerimiento	Cantidad
DERECHO DE PETICIÓN DE INTERÉS PARTICULAR	133
DERECHO DE PETICIÓN DE INTERÉS GENERAL	11
SOLICITUD DE ACCESO A LA INFORMACIÓN	10
SUGERENCIA	2
RECLAMO	1
FELICITACIÓN	1
QUEJA	1
SOLICITUD DE COPIA	1
Total, general	160

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 13 (trece) traslados a otras entidades discriminados así:

- a) Secretaría Movilidad, cinco (5) requerimientos
- b) Secretaria general, tres (3) requerimientos.
- c) IDU, un (1) requerimiento.
- d) Policía Metropolitana, un (1) requerimiento.
- e) Transmilenio, un (1) requerimiento.
- f) Acueducto – EAAB-ESP, un (1) requerimiento.
- g) 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	24	38	62
Gerencia Ejecutiva PLMB	8	6	14
Gerencia de Ingeniería y Planeación de Proyectos Férreos	7	5	12
Gerencia Administrativa y de Abastecimiento	7	8	15
Subgerencia de Gestión Predial	5	13	18
Gerencia Jurídica	3	3	6
Gerencia Financiera	3	1	4
Gerencia de Desarrollo Urbano Inmobiliario e Ingresos No tarifarios	2	1	3
Oficina Asesora de Planeación	1		1
Interventoría	1		1
Comunicación Externa	1	2	3
Atención al ciudadano 2	1		1
Oficina de Control Interno Disciplinario		1	1
Oficina de Tecnología y Sistema de la Información		1	1
Total general datos	63	79	142

Fuente: Sistema Distrital Bogotá Te Escucha.

En el periodo actual se cerraron 63 requerimientos, y en el periodo anterior, es decir en diciembre, 122, para un total de 79 casos. En el reporte Consorcio Metro Línea 1 fue el que gestionó el mayor número de requerimientos, con un total de 24 requerimientos. Para la EMB el área con mayor gestión fue la Gerencia Ejecutiva, con un total de 8 nuevos requerimientos cerrados con respuesta definitiva; seguida de la Gerencia de Ingeniería y Planeación de proyectos Ferreros con un total

de 7 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
Estructuración del proyecto	16
Administración del Talento Humano	13
Frentes de obra	13
Estado avance y cronograma del proyecto	12
Actas de vecindad	11
Arborización y/o zonas verdes	8
Pago de reconocimientos economicos	8
Acceso a la informacion	6
Asuntos contractuales	5
Afectación predial	4
Administración de contratos de funcionamiento	4
Asuntos Jurídicos	4
Generalidades del proceso de pago	3
Adquisición predial e información general	3
Gestión y tramites precontractuales de los proyectos en planeación	3
Recursos físicos gestión ambiental y documental	2
Certificaciones Contratos de Prestación de Servicios Profesionales	2
Planes de manejo de transito	2
Reclamaciones por daño a predios y/o terceros	2
Gestión contable y tributaria	2
Asuntos Administrativos	2
Contaminación e impacto ambiental	2
Renovación espacio publico	2
Licitación pública contratos y convenios interadministrativos	1
Certificaciones de ingresos y retenciones	1

Gestión de pagos/giros	1
Planeación Estratégica	1
Participación ciudadana y socializaciones con la comunidad y/o entidades	1
Impacto socioeconómico por obra	1
Movilidad por afectación de obra	1
Material audiovisual multimedia y presentaciones	1
Gestión legal	1
Demoliciones y vigilancia de predios	1
Empleabilidad	1
Total, general	142

Fuente: Sistema Distrital Bogotá te escucha.

El subtema más reiterado en este periodo es Estructuración del proyecto, con un total 16 solicitudes, seguido del tema de Administración del Talento Humano con un total de 13 y Frentes de Obra con un total de 13 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 diciembre 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	Quejas	Sugerencia	Reclamo	Total, general
Atención al ciudadano 2			7				7
Comunicación Externa		13	20				15
Consortio Metro Línea 1	18	17	10	15		15	16
Gerencia Administrativa y de Abastecimiento	11	10	15				11
Gerencia de Desarrollo Urbano Inmobiliario e Ingresos No tarifarios	8		13				13
Gerencia de Ingeniería y Planeación de Proyectos Ferreros	11	10	13		7		10
Gerencia Ejecutiva PLMB	8	11	20				11
Gerencia Financiera		9	14				12
Subgerencia de Gestión Predial		12					12
Oficina de Tecnología y Sistemas de la Información		15	11				15
Gerencia Jurídica		10					10
Oficina de Control Interno Disciplinario		15					15
Interventoría		15					15
Oficina Asesora de Planeación		2					2
Total general días	14	14	13	15	7	15	13

Fuente: Sistema Distrital Bogotá te escucha.

La EMB tiene un promedio de 13 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)	131
12 - BARRIOS UNIDOS	11
15 - ANTONIO NARIÑO	6
16 - PUENTE ARANDA	4
14 - LOS MARTIRES	3
03 - SANTA FE	1
13 - TEUSAQUEILLO	1
11 - SUBA	1
08 - KENNEDY	1
01 - USAQUEN	1
TOTAL, GENERAL	160

Fuente: Sistema Distrital Bogotá te escucha.

El 81,84 % 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 2023.

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 160 solicitudes.

El 90,6 % de los requerimientos no mencionan el estrato donde fueron reportados los hechos o solicitudes correspondientes.

Tabla No. 6 Estrato del requirente

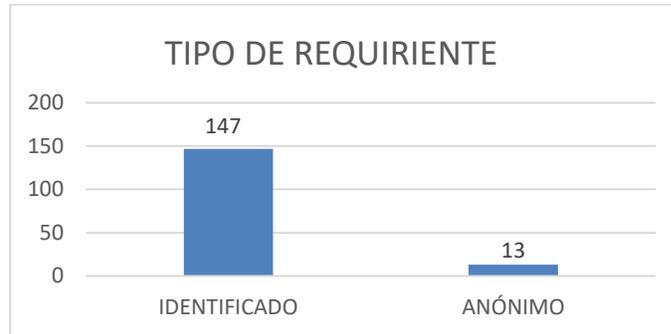
Estrato	Cantidad
No indicaron estrato	145
2	7
3	5
4	2
5	1
Total, general	160

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



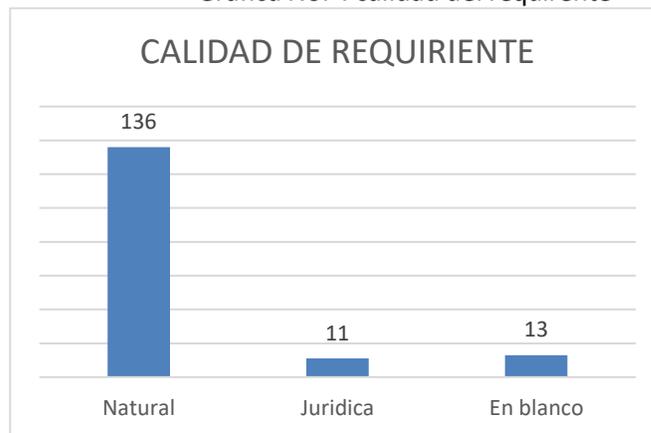
Fuente: Aplicativo SDQS Bogotá te escucha.

En la participación por tipo de requirente para el mes trabajado se puede observar que 147 ciudadanos pertenecen a personas identificadas y 13 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 136 ciudadanos, que corresponde al 86 %; seguido de jurídica con un total de 11 registros, que corresponden al 5 %, y en blanco con total de 13 con un porcentaje del 9,02 %.

13. RECIBIDAS POR TRASLADO

Durante el periodo reportado se recibieron por traslado de otras entidades nueve (9) 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 febrero 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 enero de 2024, se observó un aumento de 27 peticiones ciudadanas en comparación con el mes anterior. Durante el mes analizado, se registró un total de 160 solicitudes, mientras que en el mes anterior la cifra fue de 133.
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 13 (trece) traslados utilizando el sistema “Bogotá te escucha”. 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, Secretaría de General, IDU, Policía Metropolitana, Transmilenio, Acueducto y Secretaría de Ambiente.
4. Para el mes analizado enero de 2024, los subtemas más consultados son Estructuración del proyecto, Administración del Talento Humano, Frentes e Obra, estados avance y cronograma del proyecto y las Actas de Vecindad. 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 enero 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 peticiónes ciudadanas.
9. El tiempo promedio de respuesta a las solicitudes ciudadanas durante el mes evaluado es de 13 días, el cual se encuentra sobre los términos establecidos por la ley para emitir respuesta a los derechos de petición.

Desde la Empresa Metro de Bogotá, continuaremos trabajado en la implementación de un plan de mejoramiento para gestionar las peticiónes con respecto a un vencimiento interno establecido, 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.*