



## Informe estadístico del comportamiento de las PQRSD

Julio 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 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**  
**Julio 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 julio 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.

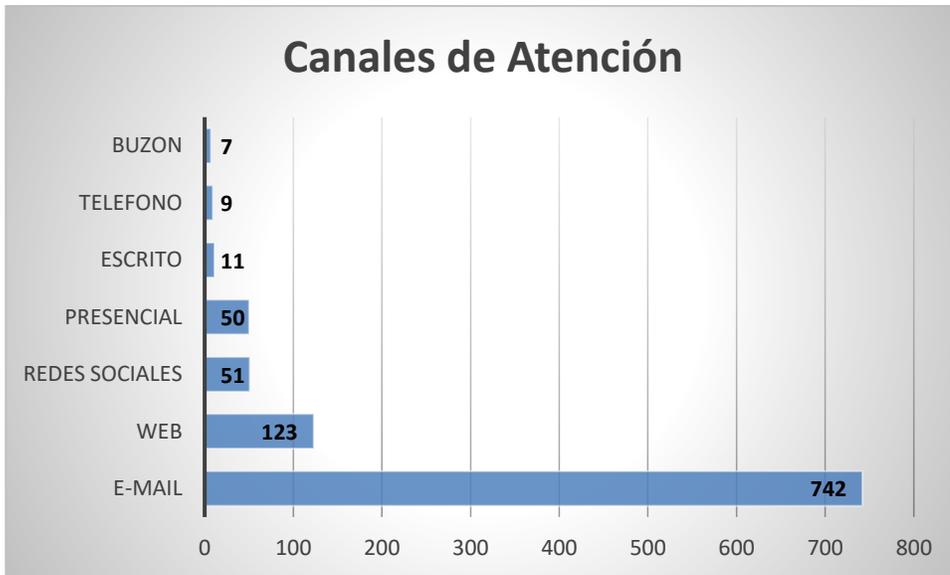
Durante el período del mes de julio de 2024 se tramitaron un total de 993 requerimientos, los cuales fueron gestionados a través del Sistema Distrital para la Gestión de Peticiones Ciudadanas “Bogotá te escucha”.

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 julio se registraron 993 peticiones, con una disminución de 477 solicitudes frente a las que se registraron en el mes anterior, que sumaron un total de 516 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 742 peticiones. Se evidenció un aumento del 192 % con respecto al mes de junio, en el cual se tramitaron 254 solicitudes.

Para este mes en el canal web se atendieron un total de 123 peticiones. Se registró una disminución del 3 % con respecto al mes pasado, en el que se recibieron 127 solicitudes.

En cuanto al canal presencial se registraron un total de 50 peticiones. Se presentó una disminución del 29 %, ya que para el mes anterior se atendieron 70 solicitudes.

En el canal de redes sociales se recibieron un total de 51 registros. Se registro un aumento de 11 % toda vez que le mes anterior se atendieron 46 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 8 % con respecto al mes pasado, donde se reportaron un total de 12 peticiones.

Respecto al canal telefónico se recibieron en total de 9 (nueve) requerimientos, que en comparación al mes anterior generaron una disminución del 56 % ya que para ese mes se atendieron 4 (cuatro) llamadas telefónicas.

En el buzón, en el mes analizado, se generaron siete (7) atenciones, lo que muestra un aumento del 57 %, toda vez que el mes anterior se registró tres (3) 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 320 solicitudes, que para este mes corresponde a la misma cantidad del mes pasado.

En segundo lugar, se encuentra al derecho de petición de interés general, que en julio registró un total de 126 solicitudes. Comparado con junio presenta un aumento del 384 %, debido a que en ese mes se recibieron 26 solicitudes.

En tercer lugar, se encuentra la solicitud de acceso a la información, que en julio registró un total de 170 solicitudes. Respecto al mes anterior se presentó un aumento del 63 %, ya que para junio se presentaron 104 requerimientos.

Para el mes analizado, se presentaron 31 sugerencias, donde se evidencia un aumento significativo de 210 %, ya que para el mes anterior se reportaron 10 sugerencias.

Durante el mes de julio y junio se presentaron 17 reclamos, total que se mantiene en estos dos meses evaluados.

Para el mes de julio se presentaron 20 quejas, lo que muestra un aumento 122 %, toda vez que en el mes pasado se presentaron 9 (nueve).

Para el mes de julio se presentaron 3 (tres) solicitudes de copia, lo que muestra un aumento 50 %, toda vez que en el mes pasado se presentaron 2 (dos).

Para el mes de julio llegaron 3 (tres) felicitaciones, que en comparación con el mes de junio genera un aumento del 50 %, ya que se presentaron 2 (dos).

Para este mes se presentó un (1) acto de corrupción el cual activa la ruta para ser atendido de manera adecuada.

Tabla No.1 Requerimientos por tipo

Tipo de requerimiento	Cantidad
DERECHO DE PETICIÓN DE INTERÉS PARTICULAR	620
SOLICITUD DE ACCESO A LA INFORMACIÓN	170
DERECHO DE PETICION DE INTERES GENERAL	126
SUGERENCIA	31
QUEJA	20
RECLAMO	17
FELICITACION	3
SOLICITUD DE COPIA	3
CONSULTA	2
DENUNCIA POR ACTOS DE CORRUPCION	1
<b>Total, general</b>	<b>993</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 22 traslados a otras entidades discriminados así:

- a) Transmilenio, siete (7) requerimientos
- b) IDR, cuatro (4) requerimientos.
- c) Secretaria de Movilidad, tres (3) requerimientos.
- d) Secretaria de Ambiente, un (1) requerimiento.
- e) IDIGER, un (1) requerimiento.
- f) Veeduría Distrital, un (1) requerimiento.

- g) IDU, un (1) requerimiento.
- h) Unidad Administrativa Especial del Cuerpo oficial de Bomberos de Bogotá, un (1) requerimiento.
- i) Concejo de Bogotá, un (1) requerimiento.
- j) Acueducto – EAAB-ESP, un (1) requerimiento.
- k) Secretaria de gobierno, 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	200	218	418
Gerencia Ejecutiva PLMB	34	33	67
Subgerencia de Gestión Predial	8	15	23
Atención al ciudadano 4	5	4	9
Gerencia Administrativa y de Abastecimiento	5	3	8
Comunicación Externa	4	5	9
Interventoría	3	1	4
Atención al ciudadano 5	3		3
Comunicaciones	2		2
Gerencia Jurídica	1	4	5
Oficina de Asuntos Institucionales	1		1
Atención al ciudadano 2	1	2	2
Gerencia de Desarrollo Urbano, Inmobiliarios e Ingresos No Tarifarios	1	4	5
Gerencia de Ingeniería y Planeación de Proyectos Férreos	1	5	6
Gerencia Financiera	1	1	2
Oficina de Control Interno Disciplinario	1	2	2
Oficina Asesora de Planeación	1	1	1
<b>Total general datos</b>	<b>270</b>	<b>297</b>	<b>567</b>

Fuente: Sistema Distrital Bogotá Te Escucha.

En el periodo actual se cerraron 270 requerimientos, y en el periodo anterior, es decir en junio, 297, para un total de 567 casos.

En el reporte Consortio Metro Línea 1 fue el que gestionó el mayor número de requerimientos,

con un total de 200. Para la EMB el área con mayor gestión fue la Gerencia Ejecutiva con un total de 34, Subgerencia de Gestión Predial con un total de 8 y atención al ciudadano con un total de 5.

#### 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	CATIDAD
Actas de vecindad	164
Reclamaciones por daño a predios y/o terceros	63
Estructuración del proyecto	44
Movilidad por afectación de obra	29
Ruido vibraciones y calidad del aire	27
Administrador de Talento Humano	23
Acceso a la información	20
Impacto socioeconómico por obra	20
Frentes de obra	15
Afectación predial	15
Arborización y/o zonas verdes	14
Estado avance y cronograma del proyecto	13
Asuntos contractuales	12
Pago de reconocimientos económicos	9
Contaminación e impacto ambiental	9
Renovación espacio público	8
Planes de manejo de tránsito	7
Adquisición predial e información general	6
Empleabilidad	6
Asuntos Administrativos	6
Normatividad estudios e instrumentos ambientales para los proyectos	6
Licitación pública contratos y convenios interadministrativos	5

Vagón escuela	4
Permisos y licencias ambientales	4
Recursos físicos gestión ambiental y documental	3
Enfoque diferencial y de genero	3
Uso indebido de los bienes del distrito o cuando se permite hacerlo	2
Administración de contratos de funcionamiento	2
Servicios adicionales en las estaciones	2
Gestión de pagos/giros	2
Demoliciones y vigilancia de predios	2
Información general y puntos de atención a la ciudadanía	2
Traslado de redes de servicios publicos	2
Residuos de construcción y demolición (RCD) y/o residuos peligrosos	2
Participación ciudadana y socializaciones con la comunidad y/o entidades	2
Queja disciplinaria	1
Material Rodante	1
Manejo de fauna	1
Certificaciones de ingresos y retenciones	1
Generalidades del proceso de pago	1
Veedurías Ciudadanas	1
Gestión del suelo para renovación urbana	1
Reclamo de Datos Habeas Data	1
Estatutos y funcionamiento de junta directiva y asamblea	1
Traslado a entidades Distritales	1
Seguridad y Salud en el Trabajo (SST)	1
Gestión inmobiliaria	1
Control social y veeduría ciudadana	1
Asuntos Jurídicos	1
<b>Total general</b>	<b>567</b>

Fuente: Sistema Distrital Bogotá te escucha.

El subtema más reiterado en este periodo es Actas de vecindad, con un total 164 solicitudes, seguido del tema de Reclamaciones por daño a predios y/o a terceros con un total de 63, Estructuración del proyecto con un total de 44 solicitudes y así mismo Movilidad por afectación de obra con 29 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 julio 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.

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	Consulta	TOTAL GENERAL
Atención al ciudadano 2		24				14				19
Consortio Metro Línea 1	18	19	13	18			22	15		18
Interventoría		15	9	23						17
Gerencia Jurídica	9	30	12							15
Oficina Asesora de Planeación			15							15
Gerencia Financiera		13	17							15
Gerencia Administrativa y de abastecimiento		15	14					10		14
Gerencia de Ingeniería y planeación de Proyectos Férreos		15	10					8		13
Subgerencia de Gestión Predial		13	14		14		14			13
Gerencia Ejecutiva PLMB	13	14	10		13		8			12
Comunicación Externa		15								12
Gerencia de Desarrollo Urbano Inmobiliario e Ingresos No Tarifarios		15	8							11
Atención ciudadana 4	15	15	5						17	11
Oficina de Control Interno Disciplinario			10							10
Oficina de Asuntos Institucionales			6							6
Atención al ciudadano No. 5		4								4
Comunicaciones		1								1
<b>Total general días</b>	<b>17</b>	<b>18</b>	<b>11</b>	<b>19</b>	<b>14</b>	<b>14</b>	<b>16</b>	<b>11</b>	<b>17</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)	943
02 - CHAPINERO	15
16 - PUENTE ARANDA	13
08 - KENNEDY	5
13 - TEUSAQUILLO	5
14 - LOS MARTIRES	4
17 - LA CANDELARIA	2
03 - SANTA FE	2
15 - ANTONIO NARINO	2
12 - BARRIOS UNIDOS	1
10 - ENGATIVA	1
<b>TOTAL GENERAL</b>	<b>993</b>

Fuente: Sistema Distrital Bogotá te escucha.

El 95 % 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 Chapinero 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 591 solicitudes.

El 87,4 % 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	882
3	69
4	25
1	7
2	6
5	2
6	2
<b>Total, general</b>	<b>993</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.

*(espacio en blanco)*

Gráfica No. 3 tipo de requirente



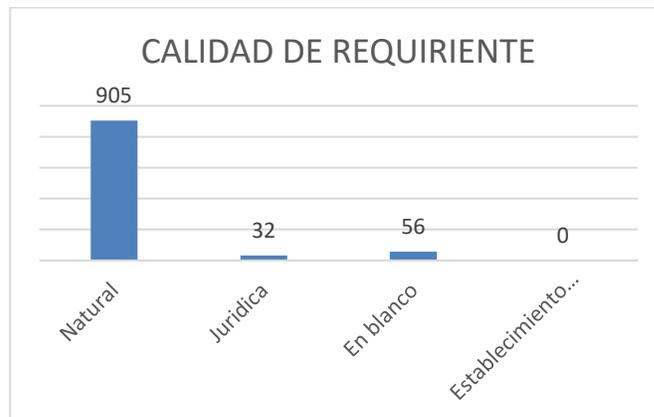
Fuente: Aplicativo SDQS Bogotá te escucha.

En la participación por tipo de requirente para el mes trabajado se puede observar que 937 ciudadanos pertenecen a personas identificadas y 57 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 905 ciudadanos, que corresponde al 91 %; seguido de en blanco con un total de 56 registros, que corresponden al 6 %, y jurídica con total de 32 con un porcentaje del 3 % y establecimiento comercial no se presentaron.

### 13. RECIBIDAS POR TRASLADO

Durante el periodo reportado se recibieron por traslado de otras entidades 555 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 agosto de 2024) se evidencia que la Entidad tenía 396 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 julio de 2024, se observó un aumento de 477 peticiones ciudadanas en comparación con el mes anterior. Durante el mes analizado, se registró un total de 993 solicitudes, mientras que en el mes anterior la cifra fue de 516.
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 22 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 Transmilenio, IDRD, Secretaría de Movilidad, Secretaria de Ambiente, IDIGER entre otras.

4. Para el mes analizado julio de 2024, los subtemas más consultados son Movilidad por afectación de obra, Actas de vecindad, Reclamaciones por daño a predios y/o terceros, Estructuración del proyecto, 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 julio 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 aumentamos 2 (dos) días por la cantidad de peticiones que se registraron durante este mes, 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 aras para recordar los tiempo, 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.*

