

## Informe estadístico del comportamiento de las PQRSD

Noviembre 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 Noviembre 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 noviembre 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.

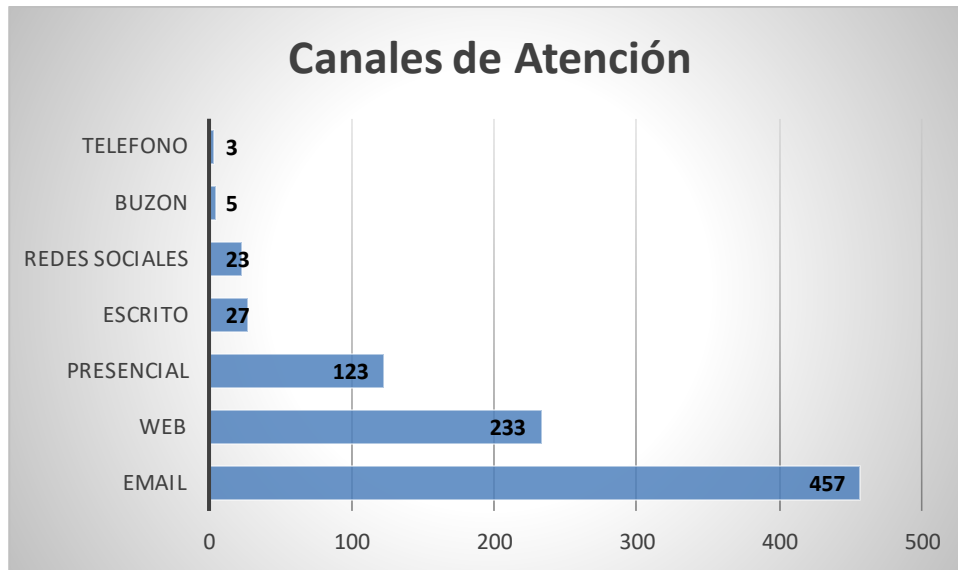
Durante el período del mes de noviembre de 2024 se tramitaron un total de 871 requerimientos, los cuales fueron gestionados a través del Sistema Distrital para la Gestión de Peticiones Ciudadanas “Bogotá te escucha”.

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 noviembre se registraron 871 peticiones, con una disminución de 255 solicitudes frente a las que se registraron en el mes anterior, toda vez, que en el mes de octubre se registraron un total de 1126 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 457 peticiones. Se evidenció una disminución del 12 % con respecto al mes de octubre, en el cual se tramitaron 521 solicitudes.

Para este mes en el canal web se atendieron un total de 233 peticiones. Se registró una disminución del 41% con respecto al mes pasado, en el que se recibieron 392 solicitudes.

En cuanto al canal presencial se registraron un total de 123 peticiones. Se presentó una disminución del 12 %, ya que para el mes anterior se atendieron 139 solicitudes.

El canal escrito tramitó un total de 27 peticiones. Presentó un aumento del 35 % con respecto al mes pasado, donde se reportaron un total de 20 peticiones.

En el canal de redes sociales se recibieron un total de 23 registros. Se registro una disminución del 47 % toda vez que en el mes anterior se atendieron 43 requerimientos, que luego de ser revisadas por el equipo de la Gerencia de Comunicaciones, Ciudadanía y Cultura correspondieron a peticiones ciudadanas.

En el buzón, en el mes analizado, se generaron 5 (cinco) peticiones por este canal, se generó una disminución del 40% respecto al mes anterior que su total fue de 7 (siete) PQRSD.

Respecto al canal telefónico se registraron un total de 3 (tres) requerimientos, donde se identifica una disminución de 33 %, ya que para el mes de octubre se registraron 4 (cuatro).

**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 704 solicitudes, que muestra una disminución del 13 % respecto al mes anterior donde su total fue 810 solicitudes.

En segundo lugar, se encuentra la solicitud de acceso a la información, que en octubre registró un total de 100 solicitudes. Comparado con octubre presenta una disminución del 46%, debido a que en ese mes se recibieron 186 solicitudes.

Para el mes analizado, se presentaron 34 derechos de petición de interés general, donde se evidencia un aumento del 6,3 %, ya que para el mes anterior se reportaron 32 derechos de petición de interés general.

En tercer lugar, se encuentra el reclamo, que en noviembre registró un total de 13 solicitudes, respecto al mes anterior se presentó una disminución del del 13 %, ya que para octubre se presentaron 46 requerimientos.

Durante el mes de noviembre se presentaron 3 quejas, donde se evidencia una disminución del 88 % respecto al mes pasado donde su total fueron 25.

Para el mes de noviembre se presentaron 15 sugerencias, representando un aumento del 36,4% con respecto a las recibidas en el mes de octubre.

Para el mes de noviembre no se presentaron solicitudes de copia, es de mencionar que para el mes de octubre se reportaron 11.

Para el mes de noviembre se presentaron 2 (dos) felicitaciones, donde se evidencia una disminución del 50 % respecto al mes pasado donde su total fueron 4 (cuatro).

Para el mes analizado, no se presentaron consultas, sin embargo, se aclara que para el mes de octubre se presentó 1 (un) registro.

Para este mes no se presentaron actos de corrupción.

Tabla No.1 Requerimientos por tipo

Tipo de requerimiento	Cantidad
Derecho de petición de interés particular	704
Solicitud de acceso a la información	100
Derecho de petición de interés general	34
Sugerencia	15
Reclamo	13
Queja	3
Felicitación	2
<b>Total, general</b>	<b>871</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.

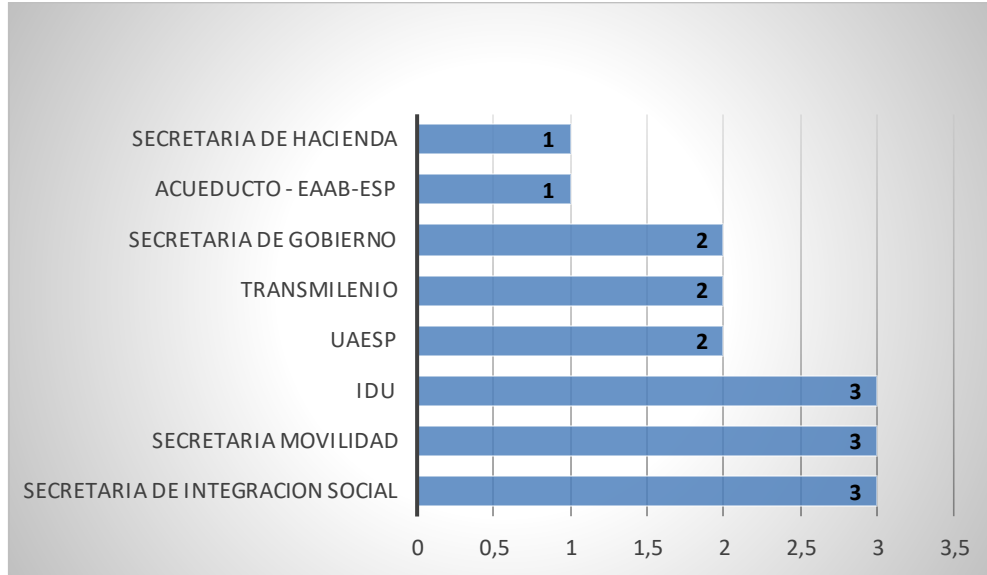
#### 4. TOTAL, TRASLADADAS POR NO COMPETENCIA

Para el periodo reportado se presentaron 19 traslados a otras entidades discriminados así:

- a) Secretaria de Integración Social, tres (3) requerimientos
- b) Secretaria de Movilidad, tres (3) requerimientos.
- c) IDU, tres (3) requerimientos.
- d) UAESP, dos (2) requerimientos.
- e) Transmilenio, dos (2) requerimientos.
- f) Secretaria de Gobierno, dos (2) requerimiento.
- g) Acueducto – EAAB-ESP, un (1) requerimiento.
- h) Secretaria de Hacienda, 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	109	350	459
Gerencia Ejecutiva PLMB	26	32	58
Subgerencia de Gestión Predial	13	19	32
Gerencia de Desarrollo Urbano Inmobiliario e Ingresos No Tarifarios	8	2	10
Gerencia de Ingeniería y Planeación de Proyectos Ferrero	7	19	26
Gerencia Administrativa y de Abastecimiento	6	10	16
Comunicación Externa	4		4
Gerencia Financiera	4	3	7
Interventoría	3	11	14
Atención al ciudadano 5	1	3	4
Atención al ciudadano 2		2	2
Atención al Ciudadano 4		1	1
Gerencia Jurídica		2	2
<b>Total general datos</b>	<b>181</b>	<b>454</b>	<b>635</b>

Fuente: Sistema Distrital Bogotá Te Escucha.

En el periodo actual se cerraron 181 requerimientos, y en el periodo anterior, es decir en octubre, 454, para un total de 635 casos.

En el reporte Consortio Metro Línea 1 fue el que gestionó el mayor número de requerimientos, con un total de 109. Para la EMB el área con mayor gestión fue la Gerencia Ejecutiva con un total de 26, Subgerencia de Gestión Predial con un total de 13.

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

En este tema se presentaron un total de 635 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	154
Reclamaciones por daño a predios y/o terceros	78
Administración del talento humano	43
Estructuración del proyecto	40
Ruido, vibraciones y calidad del aire	29
Movilidad por afectación de obra	25
Afectación predial	25
Traslado de reses de servicios públicos	23
Impacto socioeconómico por obra	3
Planes de manejo de tránsito	18
Frentes de obra	18
Estado avance y cronograma del proyecto	17
Participación ciudadana y socializaciones con la comunidad y/o entidades	13
Asuntos contractuales	12
Empleabilidad	10
Acceso a la información	9
Adquisición predial e información general	8
Residuos de construcción y demolición (RCD) y/o residuos peligrosos	7
Patrimonio cultural y acciones de compensación en las líneas de metro	6
Contrato de interventoría	6
Asuntos Administrativos	6
Renovación espacio público	5
Demoliciones y vigilancia de predios	4
Pago de reconocimientos económicos	4
Contaminación e impacto ambiental	3



Gestión contable y tributaria	3
Material Rodante	3
Costos de los proyectos	3
Arborización y/o zonas verdes	3
Trazado o ruta del proyecto	2
Licitación pública contratos y convenios interadministrativos	2
Servicios adicionales en las estaciones	2
Ingresos no tarifarios	2
Manejo de fauna	2
Gestión de pagos/giros	2
Asuntos Jurídicos	2
Generalidades del proceso de pago	2
Enfoque diferencial y de genero	2
Reglamentación del ordenamiento territorial para el desarrollo urbano y proyectos inmobiliarios	2
Certificaciones de ingresos y retenciones	1
Gestión sociopredial	1
Administración de contratos de funcionamiento	1
Material audiovisual multimedia y presentaciones	1
Vagón escuela	1
Gestión inmobiliaria	1
Identidad visual y marca	1
Certificaciones Contratos de Prestación de Servicios Profesionales	1
Cuestionarios y entrevistas medios de comunicación	1
Gestión legal	1
Recursos físicos gestión ambiental y documental	1
Tipología del metro	1
Gestión del suelo para renovación urbana	1
<b>Total general</b>	<b>635</b>

Fuente: Sistema Distrital Bogotá te escucha.

El subtema más reiterado en este periodo es Actas de vecindad, con un total 154 solicitudes, seguido del tema de Reclamaciones por daño a predios y/o a terceros con un total de 78, Administración del Talento Humano con un total de 43 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 noviembre no se resolvieron solicitudes de las veedurías ciudadanas.

Tabla No. 4 Requerimientos por subtema

Estado petición final	Solucionado definitiva	-	Por	respuesta
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	Reclamo	Solicitud de copia	Felicitación	Total general
Atención al Ciudadano 2		28	10						19
Consortio Metro Linea 1	19	16	13	17		16	17		16
Gerencia Jurídica			15						16
Atención al Ciudadano 4		15							15
Comunicación Externa		13	13						13
Subgerencia de Gestión Predial	10	13	12		15				13
Gerencia Financiera		14	10	15			10		12
Interventora		13	10						12
Gerencia Ejecutiva PLMB	11	13	10						11
Gerencia de ingeniería y Planeación del Proyectos Férreos	14	11							11
Gerencia Administrativa y de Abastecimiento		11	9	14					11
Gerencia de Desarrollo Urbano, Inmobiliario e Ingresos No Tarifarios	14	12	6						9

Atención al ciudadano 5			6					6	6
<b>Total general días</b>	<b>1</b>	<b>1</b>	<b>1</b>	<b>1</b>		<b>1</b>	<b>1</b>	<b>6</b>	<b>1</b>
	<b>7</b>	<b>5</b>	<b>0</b>	<b>5</b>		<b>6</b>	<b>5</b>		<b>4</b>

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)	771
13 - Teusaquillo	20
08 - Kennedy	19
16 - Puente Aranda	13
02 - Chapinero	12
14 - Los Mártires	11
05 - Usme	8
12 - Barrios Unidos	8
03 - Santa Fe	4
09 - Fontibón	3
17 - La Candelaria	2
<b>Total general</b>	<b>871</b>

Fuente: Sistema Distrital Bogotá te escucha.

El 91,4 % 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 y Kennedy 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 871 solicitudes.

El 79,3 % de los requerimientos no mencionan el estrato donde fueron reportados los hechos o solicitudes correspondientes.

Tabla No. 6 Estrato del requirente

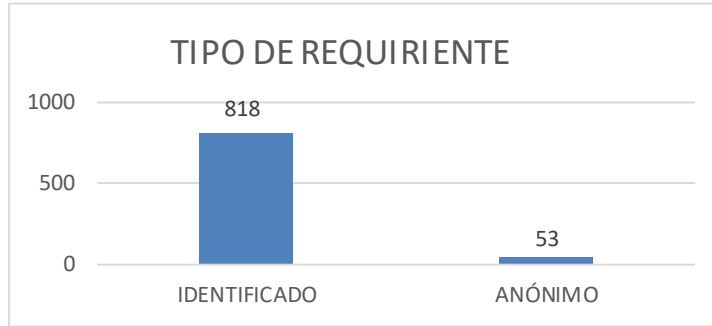
Estrato	Cantidad
No indicaron estrato	691
3	98
4	35
2	33
1	8
6	4
5	2
<b>Total general</b>	<b>871</b>

Fuente: Sistema Distrital Bogotá te escucha.

## 11. PARTICIPACIÓN POR TIPO DE REQUERENTE

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

Gráfica No. 3 tipo de requirente



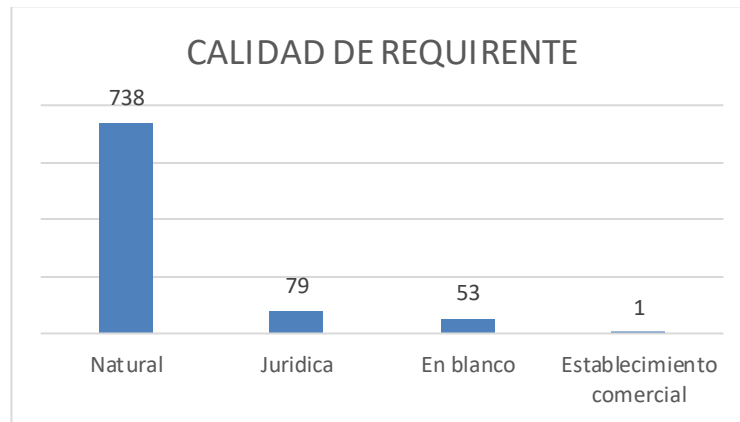
Fuente: Aplicativo SDQS Bogotá te escucha.

En la participación por tipo de requirente para el mes trabajado se puede observar que 818 ciudadanos pertenecen a personas identificadas y 53 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 738 ciudadanos, que corresponde al 84,73 %; seguida persona jurídica con un total de 79 registros, que corresponden al 9,07 %, en blanco con un total de 53 con un porcentaje del 6,08 % y establecimiento comercial 1 registrado con un 0,11 %.

### 13. RECIBIDAS POR TRASLADO

Durante el periodo reportado se recibieron por traslado de otras entidades 614 requerimientos, los cuales se direccionaron a la entidad correspondiente para dar respuesta al ciudadano.

### 14. PENDIENTES

A la fecha de descarga de la base (09 de diciembre de 2024) se evidencia que la Entidad tenía 398 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 noviembre de 2024 se observó una disminución de 255 peticiones ciudadanas en comparación con el mes anterior. Durante el mes analizado, se registró un total de 871 solicitudes, mientras que en el mes anterior la cifra fue de 1.126 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 17 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 Secretaria de Integración Social, Secretaria de Movilidad, IDU, UAESP, Transmilenio, Secretaria de Gobierno, ente otras esto ocurre porque en la ciudad hay varias obras paralelas que

pueden confundir a la ciudadanía.

4. Para el mes analizado noviembre de 2024, los subtemas más consultados son actas de vecindad, reclamaciones por daño a predios y/o terceros, administración del talento humano, estructuración del proyecto, Ruido, vibraciones y calidad del aire. 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 noviembre 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 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; es de mencionar que se disminuye un día en el tiempo de las repuestas, lo que favorece y muestra el trabajo en equipo de la EMB.



La Empresa Metro continúa trabajando constantemente en la disminución del tiempo de repuesta, continua con el seguimiento diario a 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.*

