



Informe estadístico del comportamiento de las PQRSD

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



Empresa Metro de Bogotá
Gerencia de Comunicaciones, Ciudadanía y Cultura
Informe estadístico del comportamiento de las PQRSD
Septiembre 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 septiembre 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.

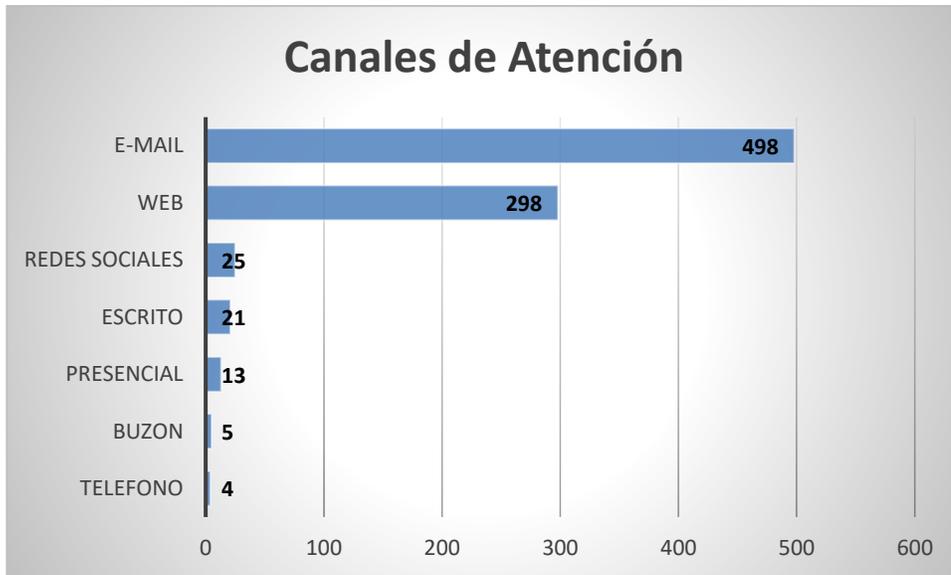
Durante el período del mes de septiembre de 2024 se tramitaron un total de 864 requerimientos, los cuales fueron gestionados a través del Sistema Distrital para la Gestión de Peticiones Ciudadanas “Bogotá te escucha”.

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 septiembre se registraron 864 peticiones, con un aumento de 20 solicitudes frente a las que se registraron en el mes anterior, toda vez, que en el mes de agosto se registraron un total de 844 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 498 peticiones. Se evidenció una disminución del 12 % con respecto al mes de agosto, en el cual se tramitaron 568 solicitudes.

Para este mes en el canal web se atendieron un total de 298 peticiones. Se registró un aumento del 30 % con respecto al mes pasado, en el que se recibieron 229 solicitudes.

En cuanto al canal presencial se registraron un total de 13 peticiones. Se presentó un aumento del 86 %, ya que para el mes anterior se atendieron 7 solicitudes.

En el canal de redes sociales se recibieron un total de 25 registros. Se registro un aumento del 14 % toda vez que en el 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 21 peticiones. Presentó un aumento del 17 % con respecto al mes pasado, donde se reportaron un total de 18 peticiones.

Respecto al canal telefónico se registraron un total de 4 requerimientos, que en comparación al mes anterior no se recibieron solicitudes por este canal.

En el buzón, en el mes analizado, se generaron 5 peticiones por este canal, en el mes anterior no se registraron atenciones por este 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 617 solicitudes, que muestra una disminución del 3 % respecto al mes anterior donde su total fue 636 solicitudes.

En segundo lugar, se encuentra la solicitud de acceso a la información, que en septiembre registró un total de 132 solicitudes. Comparado con agosto presenta un aumento del 19%, debido a que en ese mes se recibieron 111 solicitudes.

En tercer lugar, se encuentra el reclamo, que en septiembre registró un total de 41 solicitudes. Respecto al mes anterior se presentó un aumento del 44 %, ya que para agosto se presentaron 23 requerimientos.

Para el mes analizado, se presentaron 35 (treinta y cinco) derechos de petición de interés general, donde se evidencia una disminución del 32,7 %, ya que para el mes anterior se reportaron 52 derechos de petición de interés general.

Durante el mes de septiembre se presentaron 13 quejas, donde se evidencia una disminución del 13,3% respecto al mes pasado donde su total fueron 15.

Para el mes de septiembre se presentaron 11 sugerencias, lo que muestra un aumento del 450%, toda vez que en el mes pasado se presentaron 2.

Para el mes de septiembre se presentaron 9 (nueve) solicitudes de copia, cantidad que aumentó con respecto al mes anterior, con un total de 3 peticiones.

Para el mes de septiembre se presentaron 6 (seis) felicitaciones. En el mes de agosto no se recibió ninguna.

Para este mes no se presentaron actos de corrupción, ni consultas.

Tabla No.1 Requerimientos por tipo

Tipo de requerimiento	Cantidad
Derecho de petición de interés particular	617
Solicitud de acceso a la información	132
Reclamo	41
Derecho de petición de interés general	35
Queja	13
Sugerencia	11
Solicitud de copia	9
Felicitación	6
Total, general	864

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 9 traslados a otras entidades discriminados así:

- a) Secretaría de Gobierno, un (1) requerimiento.
- b) Secretaría de Movilidad, un (1) requerimiento.
- c) Secretaría de Seguridad, un (1) requerimiento.
- d) Transmilenio, un (1) requerimiento.
- e) UAESP, un (1) requerimiento.
- f) IPES, dos (2) requerimientos.
- g) IDU, dos (2) 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	86	331	417
Gerencia Ejecutiva PLMB	30	24	54
Subgerencia de Gestión Predial	13	14	27
Gerencia de Ingeniería y Planeación de Proyectos Férreos	8	9	17
Gerencia Jurídica	2	2	4
Atención al Ciudadano 5	2	1	3
Atención al Ciudadano 2	2		2
Atención al Ciudadano 4	1		1
Interventoría	1	3	4
Gerencia Administrativa y de Abastecimiento	1	1	2
Gerencia Financiera	1	1	2
Gerencia de Desarrollo Urbano, Inmobiliario e Ingresos No Tarifarios	0	1	1
Comunicación Externa	0	1	1
Total general datos	147	388	535

Fuente: Sistema Distrital Bogotá Te Escucha.

En el periodo actual se cerraron 147 requerimientos, y en el periodo anterior, es decir en agosto, 388, para un total de 535 casos.

En el reporte Consortio Metro Línea 1 fue el que gestionó el mayor número de requerimientos, con un total de 86. Para la EMB el área con mayor gestión fue la Gerencia Ejecutiva con un total de 30, 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 535 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	118
Reclamaciones por daño a predios y/o terceros	116
Movilidad por afectación de obra	28
Administración del talento humano	27
Estructuración del proyecto	26
Ruido vibraciones y calidad del aire	25
Afectación predial	19
Impacto socioeconómico por obra	18
Contaminación e impacto ambiental	18
Planes de manejo de tránsito	14
Asuntos contractuales	12
Frentes de obra	12
Estado avance y cronograma del proyecto	10
Renovación espacio público	8
Adquisición predial e información general	8
Participación ciudadana y socializaciones con la comunidad y/o entidades	8
Pago de reconocimientos económicos	7
Administración de contratos de funcionamiento	6
Acceso a la información	6
Arborización y/o zonas verdes	6
Asuntos Jurídicos	5
Traslado de redes de servicios públicos	4
Generalidades del proceso de pago	3
Información general y puntos de atención a la ciudadanía	3
Gestión del suelo para renovación urbana	3
Gestión de pagos/giros	2
Residuos de construcción y demolición (RCD) y/o residuos peligrosos	2

Empleabilidad	2
Asuntos administrativos	2
Sistemas de transporte para la integración regional	1
Conferencias eventos académicos y temas afines	1
Gestión de Riesgos del Proyecto	1
Gestión sociopredial	1
Material audiovisual multimedia y presentaciones	1
Demoliciones y vigilancia de predios	1
Licitación pública contratos y convenios interadministrativos	1
Certificaciones de ingresos y retenciones	1
Certificaciones Contratos de Prestación de Servicios Profesionales	1
Normatividad estudios e instrumentos ambientales para los proyectos	1
Tipología y localización de las estaciones	1
Trazado o ruta del proyecto	1
Gestión y trámites precontractuales de los proyectos en planeación	1
Manejo de fauna	1
Gestión contable y tributaria	1
Permisos y licencias ambientales	1
Gestión inmobiliaria	1
Total general	535

Fuente: Sistema Distrital Bogotá te escucha.

El subtema más reiterado en este periodo es Actas de vecindad, con un total 118 solicitudes, seguido del tema de Reclamaciones por daño a predios y/o a terceros con un total de 116, Movilidad por afectación de obra con un total de 28 solicitudes y así mismo administración del talento humano con 27 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 septiembre 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.

(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	Solicitud de copia	Felicitación	Total general
Consortio Metro Línea 1	22	17	16	23		19	9	14	18
Gerencia Financiera		15							15
Interventoría		15	10						12
Gerencia de Ingeniería y Planeación de Proyectos Férreos		13	10		7				12
Atención Al Ciudadano 5		12	12						12
Gerencia Ejecutiva PLMB	15	13	9		10		10		11
Subgerencia De Gestión Predial		11	9						11
Comunicación Externa			10						10
Gerencia Jurídica			9				9		9
Gerencia Administrativa y de Abastecimiento		8	10						9
Gerencia De Desarrollo Urbano, Inmobiliario e Ingresos No Tarifarios		8							8
Atención al Ciudadano 2		11	2						7
Atención al Ciudadano 4		1							1
Total general días	21	17	11	23	9	19	9	14	16

Fuente: Sistema Distrital Bogotá te escucha.

La EMB tiene un promedio de 16 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 PQRS 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)	773
08 - Kennedy	19
16 - Puente Aranda	17
02 - Chapinero	11
14 - Los Mártires	7
07 - Bosa	7
10 - Engativá	6
03 - Santa Fe	6
12 - Barrios Unidos	5
13 - Teusaquillo	5
11 - Suba	4
19 - Ciudad Bolívar	2
09 - Fontibón	2
Total general	864

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 Kennedy 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 864 solicitudes.

El 77 % de los requerimientos no mencionan el estrato donde fueron reportados los hechos o solicitudes correspondientes.

Tabla No. 6 Estrato del requirente

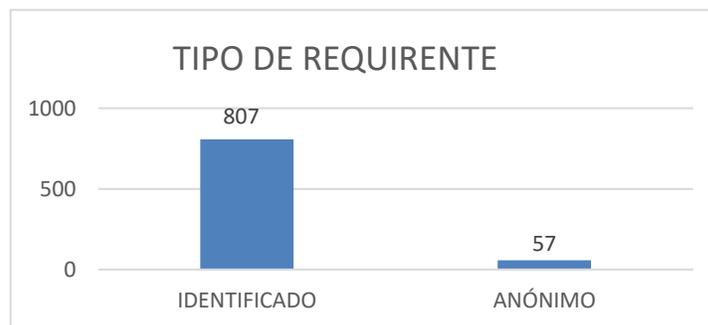
Estrato	Cantidad
No indicaron estrato	665
3	118
2	38
4	27
1	12
5	4
Total general	864

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



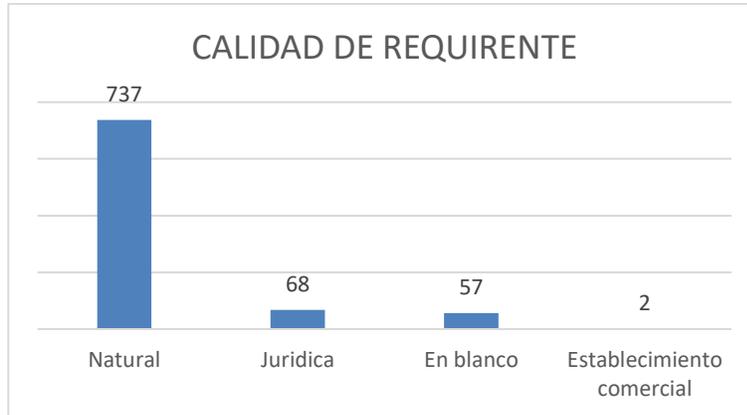
Fuente: Aplicativo SDQS Bogotá te escucha.

En la participación por tipo de requirente para el mes trabajado se puede observar que 807 ciudadanos pertenecen a personas identificadas y 57 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 737 ciudadanos, que corresponde al 85,30 %; seguida persona jurídica con un total de 68 registros, que corresponden al 7,87 %, en blanco con un total de 57 con un porcentaje del 6,60% y establecimiento comercial 2 registrado con un 0,23 %.

13. RECIBIDAS POR TRASLADO

Durante el periodo reportado se recibieron por traslado de otras entidades 657 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 octubre de 2024) se evidencia que la Entidad tenía 403 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 septiembre de 2024, se observó un aumento de 20 peticiones ciudadanas en comparación con el mes anterior. Durante el mes analizado, se registró un total de 864 solicitudes, mientras que en el mes anterior la cifra fue de 844.
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 9 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 Secretaría de Gobierno, Secretaría de Movilidad, Secretaría de Seguridad, Transmilenio, UAESP, IPES e IDU, esto ocurre porque en la ciudad hay varias obras paralelas que puede confundir a la ciudadanía.
4. Para el mes analizado septiembre de 2024, los subtemas más consultados son actas de vecindad, reclamaciones por daño a predios y/o terceros, movilidad por afectación de obra y administración el talento humano. Esto debido 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 septiembre 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, participará 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 16 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 1 (un) día 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: Mildred Johana Miranda, Profesional GCC. *Mildred J. Miranda*