

# Informe estadístico del comportamiento de las PQRSD Enero 2025



## 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 .....	7
6.SUBTEMAS REITERADOS Y / O BARRERAS DE ACCESO .....	8
7.SUBTEMAS VEEDURÍAS CIUDADANAS .....	10
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 REQUIRENTE .....	13
12.CALIDAD DEL REQUIRENTE .....	13
13.RECIBIDAS POR TRASLADO .....	14
14.PENDIENTES.....	14
15.CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES .....	15

**Empresa Metro de Bogotá**  
**Gerencia de Comunicaciones, Ciudadanía y Cultura**  
**Informe estadístico del comportamiento de las PQRSD enero de 2025**

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 2025.

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 2025 se tramitaron un total de 918 requerimientos, los cuales fueron gestionados a través del Sistema Distrital para la Gestión de Peticiones Ciudadanas “Bogotá te escucha”.

Finalmente, conforme a 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 918 peticiones, con un aumento de 142 solicitudes frente a las que se registraron en el mes anterior, toda vez, que en el mes de diciembre de 2024 se registraron un total de 776 requerimiento



Fuente: Sistema Distrital Bogotá te escucha.

En el canal e-mail (correo electrónico) se recibieron un total de 443 peticiones. Se evidenció una disminución del 6 % con respecto al mes de diciembre de 2024, en el cual se tramitaron 469 solicitudes.

En cuanto al canal presencial se registraron un total de 238 peticiones. Se presentó un aumento del 120 %, ya que para el mes anterior se atendieron 108 solicitudes.

Para este mes en el canal web se atendieron un total de 179 peticiones. Se registró un aumento del 9,1 % con respecto al mes pasado, en el que se recibieron 164 solicitudes.

El canal escrito tramitó un total de 36 peticiones. Presentó un aumento del 227 % con respecto al mes pasado, donde se reportaron un total de 11 peticiones.

En el canal de redes sociales se recibieron un total de 17 registros; esta misma cantidad se presentó en el mes de diciembre.

En el buzón, en el mes analizado, se generaron 4 (cuatro) peticiones por este canal, lo que representa una disminución del 43% respecto al mes anterior que su total fue de 7 (siete) PQRSD.

Respecto al canal telefónico se registró 1 (un) requerimiento; es de mencionar que para el mes de diciembre no se registraron.

**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 746 solicitudes, que muestra un aumento del 27,7 % respecto al mes anterior donde su total fue 584 solicitudes.

En segundo lugar, se presentaron 69 derechos de petición de interés general, donde se evidencia un aumento del 50,0 %, ya que para el mes anterior se reportaron 46 derechos de petición de interés general.

En tercer lugar, se encuentra la solicitud de acceso a la información, que en enero registró un total de 69 solicitudes. Comparado con diciembre presenta una disminución del 33 %, debido a que en ese mes se recibieron 103 solicitudes.

Se presentaron 14 sugerencias, representando un aumento del 27,3 % con respecto a las recibidas en el mes de diciembre con un total del 11.

La tipología reclamo, registró un total de 7 (siete) solicitudes, lo que representa una disminución del 50 %, ya que para el mes de diciembre se presentaron 14 requerimientos.

En cuanto a la tipología felicitación, se recepcionaron en este mes un total de 5 (cinco). Sin embargo, es de anotar que para el mes de diciembre no se presentaron.

Durante el mes de enero se presentaron 4 (cuatro) quejas, lo que representa una disminución del 66,7 % con respecto al mes anterior, en el cual se recibieron 12 quejas.

Para el mes de enero se presentaron 3 (tres) registros relacionados con solicitudes de copia, se precisa que para el mes de diciembre se presentaron 5 (cinco) lo que muestra una disminución del 40 %.

Para el mes analizado, se presentó 1 (una) consulta, la misma cantidad del mes anteriormente analizado.

Para el mes de enero no se presentaron solicitudes relacionadas con actos de corrupción.

Tabla No.1 Tipo de requerimientos

Tipo de requerimiento	Cantidad
Derecho de petición de interés particular	746
Derecho de petición de interés general	69
Solicitud de acceso a la información	69
Sugerencia	14
Reclamo	7
Felicitación	5
Queja	4
Solicitud de copia	3
Consulta	1
<b>Total general</b>	<b>918</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, en el numeral 8 (Tiempo promedio de respuesta por tipología y dependencia) se podrá observar de manera discriminada el tiempo promedio de respuesta según la tipología de la solicitud.

En este numeral no se presentan los casos recibidos por traslados de otras entidades; esta gestión se podrá verificar en el numeral 4.

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

Para el periodo reportado se presentaron 26 traslados a otras entidades discriminados así:

- a. IDU, seis (6) requerimientos.
- b. Secretaría de Gobierno, cuatro (4) requerimientos.
- c. Secretaria de Movilidad, tres (3) requerimientos.
- d. Transmilenio, tres (3) requerimientos.
- e. Secretaria de Seguridad, tres (3) requerimientos.
- f. Acueducto – EAA-ESP, uno (1) requerimiento.
- g. Secretaria de Planeación, un (1) requerimiento.
- h. ENEL Colombia S.A. E.S.P, un (1) requerimiento.
- i. CVP – Caja de Vivienda Popular, un (1) requerimiento.
- j. FONCEP, un (1) requerimiento.
- k. Personería de Bogotá, un (1) requerimiento.
- l. Secretaria de Salud, un (1) requerimiento.

Es importante mencionar que estas cifras no se encuentran incluidas en el total de peticiones ingresadas por la entidad, de acuerdo con lo señalado en el numeral 1 del presente informe.

De igual manera, en esta sección se incluyen peticiones que fueron trasladadas en periodos anteriores.

Gráfica No.2 Traslado por no competencia



## 5.PETICIONES CERRADAS CON RESPUESTA DEFINITIVA EN EL PERIODO

En esta sección se presenta el total de respuestas definitivas emitidas por la Entidad, en la cual se podrá observar de manera discriminadas su periodo de ingreso (enero 2025 – Diciembre 2024)

Tabla No. 2 Requerimientos cerrados con respuesta definitiva

Peticiones con respuesta definitiva	Periodo actual (Enero)	Periodo anterior (Diciembre)	Total, general
Consortio Metro Línea 1	193	214	407
Gerencia Ejecutiva PLMB	34	16	50
Subgerencia de Gestión Predial	7	7	14
Gerencia de Ingeniería y Planeación de proyectos Férreos	5	11	16

Gerencia Administrativa y de Abastecimiento	4		4
Interventoría	3	3	6
Comunicación Externa	2		2
PMO	1		1
Gerencia de Desarrollo Urbano, Inmobiliario e Ingresos No Tarifarios	1	1	2
Gerencia Financiera	1		1
<b>Total general datos</b>	<b>251</b>	<b>252</b>	<b>503</b>

Fuente: Sistema Distrital Bogotá Te Escucha.

En el periodo actual se cerraron 251 requerimientos, y en el periodo anterior, es decir en diciembre 252, para un total de 503 casos.

En el reporte, el Consorcio Metro Línea 1 fue el área que gestionó el mayor número de cierres de peticiones con respuesta definitiva para el periodo actual, con un total de 193, seguido de la Gerencia Ejecutiva con un total de cierres de 34 solicitudes

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

En el siguiente cuadro se evidencian los subtemas más recurrentes relacionados con las solicitudes presentadas por la ciudadanía a la Entidad.

Tabla No. 3 Requerimientos por subtema

Subtema	Cantidad
Actas de vecindad	152
Reclamaciones por daño a predios y/o terceros	76
Estructuración del proyecto	32
Administración del Talento Humano	31
Frentes de obra	20
Ruido vibraciones y calidad del aire	20
Planes de manejo de tránsito	17
Movilidad por afectación de obra	16
Participación ciudadana y socializaciones con la comunidad y/o entidades	15
Impacto socioeconómico por obra	15
Asuntos jurídicos	12
Afectación predial	9
Residuos de construcción y demolición (RCD) y/o residuos peligrosos	8
Administración de contratos de funcionamiento	7

Subtema	Cantidad
Traslado de redes de servicios públicos	7
Estado avance y cronograma del proyecto	7
Renovación espacio publico	5
Recursos físicos gestión ambiental y documental	5
Adquisición predial e información general	4
Empleabilidad	4
Tipología del metro	4
Contaminación e impacto ambiental	3
Material Rodante	3
Información general y puntos de atención a la ciudadanía	3
Acceso a la información	3
Asuntos contractuales	3

Trazado o ruta del proyecto	2
Manejo de fauna	2
Seguridad y Salud en el Trabajo (SST)	2
Gestión del suelo para renovación urbana	2
Servicios adicionales en las estaciones	2
Ingresos no tarifarios	1
Gestión legal	1
Pólizas de seguros y garantías	1
Certificaciones Contratos de Prestación de Servicios Profesionales	1
Sistemas de transporte para la integración regional	1
Control social y veeduría ciudadana	1
Pago de reconocimientos económicos	1
Generalidades del proceso de pago	1
Enfoque diferencial y de genero	1
Pedagogía cultura ciudadana	1
Gestión y tramites precontractuales de los proyectos en planeación	1
Arborización y/o zonas verdes	1
<b>Total general</b>	<b>503</b>

Fuente: Sistema Distrital Bogotá te escucha.

El subtema más reiterado en este periodo es Actas de Vecindad, con un total 152 solicitudes, seguido del tema de Reclamaciones por daño a predios y/o a terceros con un total de 76, y Estructuración del proyecto con un total de 32 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 enero no se resolvieron solicitudes de las veedurías ciudadanas.

Tabla No. 4 Requerimientos por subtema

Estado petición final Subtema	Solucionado - respuesta definitiva (en blanco)	Por
<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 emitidas por la Entidad, las cuales se encuentran discriminadas según la dependencia que emitió la respuesta y conforme el tipo de solicitud recibida.

La información presentada en la siguiente tabla corresponde al promedio en días de respuesta según el número de peticiones atendidas por dependencia:

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	Consulta	TOTAL, GENERAL
Interventoría		17		15						16,8
Consortio Metro Línea 1	14	14	9	13		14	14,5			14

Gerencia de Ingeniería y Planeación de Proyectos Férreos		10	8							9
Subgerencia de Gestión Predial		10	9							10
Gerencia Ejecutiva PLMB	7	10	8		9,5			5		9
Gerencia Administrativa y de Abastecimiento		3	6							4
Comunicación Externa	14		9							11,5
PMO									8	8
Gerencia de Desarrollo Urbano Inmobiliario e Ingresos No Tarifarios			10							10
Gerencia Financiera			9							9
<b>Total general días</b>	<b>12</b>	<b>13</b>	<b>8</b>	<b>13</b>	<b>9,5</b>	<b>14</b>	<b>14,5</b>	<b>5</b>	<b>8</b>	<b>13</b>

Fuente: Sistema Distrital Bogotá te escucha.

En general, la entidad cuenta con un promedio de respuesta de 13 días en la gestión de las peticiones, dando cumplimiento a lo establecido en la Ley 1755 de 2015.

## 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)	831
08 - Kennedy	18
16 - Puente Aranda	12
13 - Teusaquillo	11
07 - Bosa	9
14 – Los Mártires	8
12 – Barrios Unidos	8
02 - Chapinero	8
15 – Antonio Nariño	6
10 - Engativá	5
17 – La Candelaria	2
<b>Total general</b>	<b>918</b>

Fuente: Sistema Distrital Bogotá

El 90,5 % 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.

#### 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 918 solicitudes.

El 81,04 % 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	744
3	101
2	28
4	25
1	16
6	4
<b>Total general</b>	<b>918</b>

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 del Sistema Distrital para la gestión de peticiones ciudadanas - Bogotá te escucha.

Gráfica No. 3 tipo de requirente



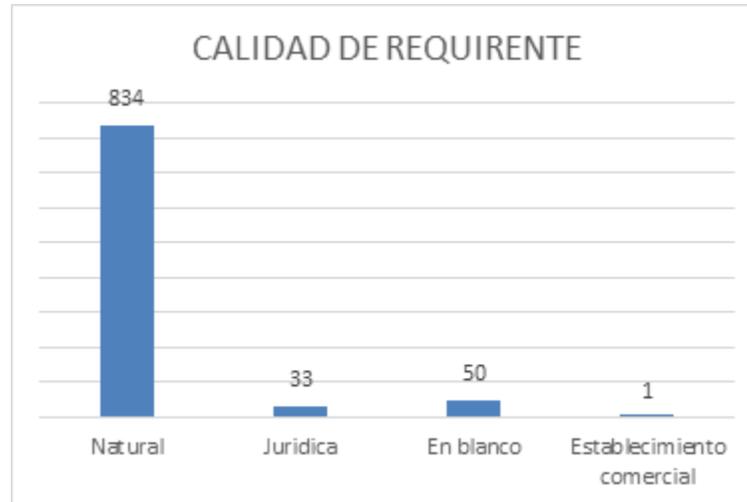
Fuente: Aplicativo SDQS Bogotá te escucha.

En la participación por tipo de requirente, para el mes de enero se observa que 868 ciudadanos pertenecen a personas identificadas y 50 a ciudadanos anónimos.

### 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.

En cuanto a la calidad del requirente, la persona natural registró un total de 834 ciudadanos, que corresponde al 90,85 %; seguido de la persona jurídica con un total de 33 registros, que corresponde al 5,45 %, en blanco con un total de 50 con un porcentaje del 3,59 % y establecimiento comercial con un total de (uno) 1, con un porcentaje de 0,11%.

### 13.RECIBIDAS POR TRASLADO

Durante el periodo reportado se recibieron por traslado de otras entidades 437 requerimientos, los cuales se direccionaron por competencia a la entidad o área correspondiente para dar respuesta al ciudadano.

### 14.PENDIENTES

A la fecha de descarga de la base (01 de febrero de 2025) se evidencia que la Entidad tenía 427 peticiones pendientes por respuesta en términos de ley, las cuales se encuentran asignadas a las distintas áreas.

## 15. CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

1. En el mes de enero de 2025 se observó un aumento de 142 peticiones ciudadanas en comparación con el mes anterior. Durante el mes analizado, se registraron un total de 918 solicitudes, mientras que en el mes anterior la cifra fue de 776 PQRSD.
2. La Empresa Metro de Bogotá recibe las peticiones ciudadanas a través del Sistema Distrital para la de gestión de peticiones ciudadanas “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.

3. Se observa que se realizaron 26 traslados por competencia a través del Sistema Distrital para la de gestión de peticiones ciudadanas “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 emitir respuesta. Se presume que la ciudadanía puede confundirse con entidades como el IDU, Secretaría de Gobierno, Secretaría de Movilidad y Transmilenio.
4. Para el mes analizado, los subtemas más consultados son actas de vecindad, reclamaciones por daño a predios y/o terceros, estructuración del proyecto, administración de talento humano, frentes de obra y ruidos, vibraciones y calidad del aire. Esto debido a la fase de construcción en la que se encuentra Línea 1 del 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 Ciudadanas “Bogotá te escucha” durante enero de 2025. 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. Durante la vigencia 2025 continuaremos participando en las capacitaciones funcionales Sistema Distrital para la Gestión de Peticiones Ciudadanas – Bogotá te escucha, con el fin de conocer las actualizaciones del sistema u observaciones que se puedan presentar en el uso de este.
9. El tiempo promedio de respuesta a las solicitudes ciudadanas durante el mes evaluado es de 13 días, cumpliendo los términos establecidos en la ley.

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

Proyectó: Diana García, Profesional GCC *Diana García R.*