

## Informe estadístico del comportamiento de las PQRS

Octubre 2023

### Contenido

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

**Empresa Metro de Bogotá**

**Gerencia de Comunicaciones, Ciudadanía y Cultura**

**Informe estadístico del comportamiento de las PQRSD**

**Octubre de 2023**

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 octubre de 2023.

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.

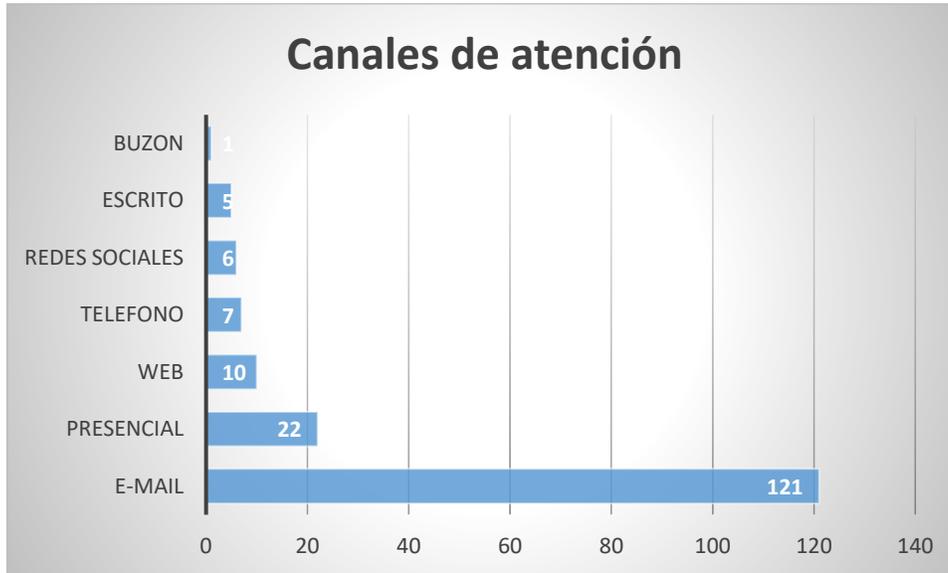
Durante el período del mes de octubre se tramitaron un total de 172 requerimientos, los cuales fueron gestionados a través del Sistema Distrital para la Gestión de Peticiones Ciudadanas “Bogotá te escucha”.

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 octubre se registraron 172 peticiones, con una disminución de 35 solicitudes frente a las que se registraron en el mes anterior, con un total de 154 requerimientos.

Gráfica No.1 Canales de interacción.



Fuente: Sistema Distrital Bogotá te escucha.

En el canal e-mail (correo electrónico), con un total de 121 peticiones, se evidenció un aumento del 15 % con respecto al mes de septiembre, en el cual se tramitaron 105 solicitudes.

En cuanto al canal presencial, con un total de 22 peticiones, se presentó un aumento considerable del 175 %, ya que para el mes anterior se atendieron ocho (8) solicitudes.

Para este mes en el canal web, con un total de 10 peticiones, se registró una disminución del 55 % con respecto al mes pasado, en el que se recibieron 22 solicitudes.

Respecto al canal teléfono en el mes analizado se presentaron siete (7) solicitudes, se muestra un aumento respecto al mes de septiembre, en el cual se recibieron dos (2) llamadas.

El canal de redes sociales, con un total de seis (6) registros, mostró una disminución del 25 % con respecto al mes de septiembre, en el cual se tramitaron ocho (8) solicitudes, que luego de ser revisadas por equipo correspondieron a peticiones ciudadanas.

El canal escrito, con un total de 5 peticiones, presentó una disminución del 44 % con respecto al mes pasado, donde se reportaron un total de 9 peticiones.

Para el buzón, con un total de una (1) petición, sin embargo, es de mencionar que para el mes anteriormente analizado no se recibieron peticiones por medio del buzón.

**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 118 solicitudes. Con respecto al mes pasado se presentó un aumento del 19 %, en el mes pasado que se registraron 99 casos.

En segundo lugar, se encuentra la solicitud de acceso a la información, que en octubre registró un total de 26 solicitudes, respecto al mes anterior se presentó una disminución del 10 %, ya que para septiembre mes se presentaron 29 solicitudes.

En tercer lugar, se encuentra al derecho de petición de interés general, que en octubre registró un total de 15 solicitudes, que comparado con septiembre presenta una disminución del 37 %, debido a que en ese mes anterior se recibieron 24 solicitudes.

Para el mes analizado, se presentaron cuatro (4) sugerencias, sin embargo, es de mencionar que en el mes anterior no se presentaron.

Para el mes de octubre se presentaron 3 (tres) quejas, lo que muestra un aumento toda vez que para el mes anterior se registró 1 (una).

Para este mes se presentaron, 3 (tres) solicitudes de copia, 2 (dos) reclamos y 1 (una) denuncia por hechos de corrupción, tipologías que no se habían presentado en el periodo pasado.

No recibimos sugerencias y/o felicitaciones, reclamos ni consultas para el mes de octubre.

*(espacio en blanco)*

Tabla No.1 Requerimientos por tipo

Tipo de requerimiento	Cantidad
DERECHO DE PETICIÓN DE INTERÉS PARTICULAR	118
SOLICITUD DE ACCESO A LA INFORMACIÓN	26
DERECHO DE PETICIÓN DE INTERÉS GENERAL	15
SUGERENCIA	4
QUEJA	3
SOLICITUD DE COPIA	3
RECLAMO	2
DENUNCIA POR ACTOS DE CORRUPCIÓN	1
<b>Total, general</b>	<b>172</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.

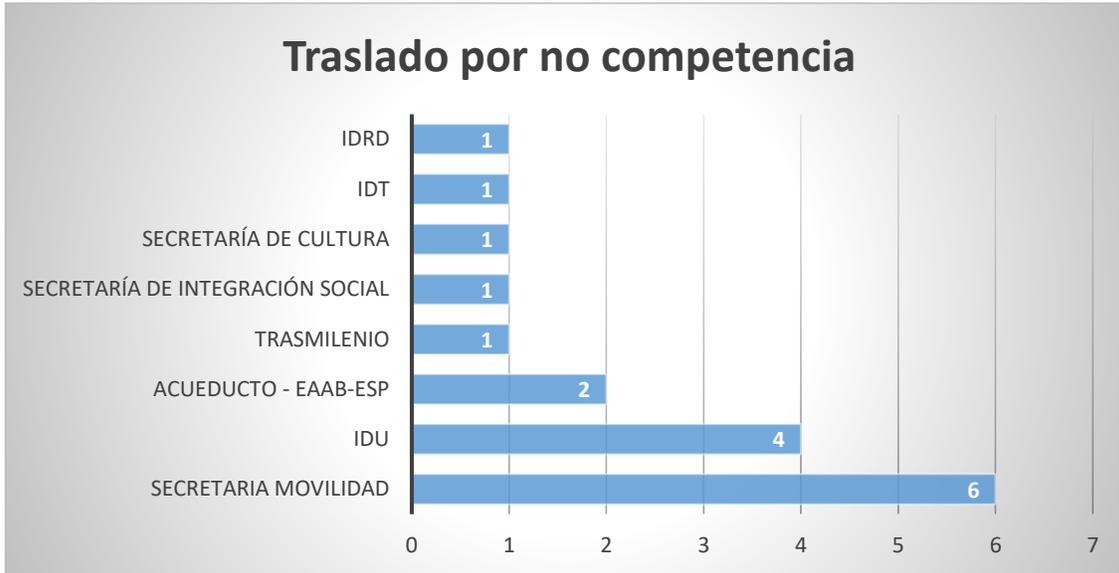
#### 4. TOTAL, TRASLADADAS POR NO COMPETENCIA

Para el periodo reportado se presentaron 17 traslados a otras entidades discriminados así:

- a) Secretaría Movilidad, seis (6) requerimientos
- b) IDU, cuatro (4) requerimientos.
- c) Acueducto – EAAB-ESP, dos (2) requerimientos.
- d) Transmilenio, un (1) requerimiento.
- e) Secretaria de Integración Social, un (1) requerimiento.
- f) Secretaria de Cultura, un (1) requerimiento.
- g) IDT, un (1) requerimiento.
- h) IDR, 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	29	24	53
Subgerencia de Gestión Predial	23	31	54
Gerencia Ejecutiva PLMB	15	12	27
Gerencia de Ingeniería y Planeación de Proyectos Férreos	8	3	11
Gerencia Jurídica	7	9	16
Gerencia Financiera	4	12	16

Gerencia Administrativa y de Abastecimiento	3	1	4
Gerencia de Desarrollo Urbano Inmobiliario e Ingresos No tarifarios	2		2
Interventoría	1	3	4
Comunicaciones Externa		2	2
Oficina de Tecnologías y Sistemas de la Información		1	1
<b>Total general datos</b>	<b>92</b>	<b>98</b>	<b>190</b>

Fuente: Sistema Distrital Bogotá Te Escucha.

En el periodo actual se cerraron 92 requerimientos, y en el periodo anterior, es decir en septiembre 98, para un total de 190 casos. En el reporte Consorcio Metro Línea 1 fue el que gestionó el mayor número de requerimientos, con un total de 29 requerimientos. Para la EMB el área con mayor gestión fue la Subgerencia de Gestión Predial, con un total de 23 nuevos requerimientos cerrados con respuesta definitiva; seguida de la Gerencia Ejecutiva PLMB con 15.

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

En este tema se presentaron un total de 190 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
Estructuración del proyecto	30
Generalidades del proceso de pago	23
Gestión contable y tributaria	12
Frentes de obra	11
Arborización y/o zonas verdes	9
Pago de reconocimientos economicos	8
Afectación predial	8
Gestión y tramites precontractuales de los proyectos en planeación	7
Normatividad estudios e instrumentos ambientales para los proyectos	7
Acceso a la informacion	6
Contaminación e impacto ambiental	6
Asuntos Jurídicos	6
Planes de manejo de transito	5
Adquisición predial e informacion general	4
Impacto socioeconomico por obra	3

Estado avance y cronograma del proyecto	3
Empleabilidad	3
Gestión sociopredial	3
Movilidad por afectación de obra	3
Gestión legal	3
Tipología y localización de las estaciones	2
Asuntos contractuales	2
Licitación pública contratos y convenios interadministrativos	2
Transporte y estimación de demanda de los proyectos férreos	2
Manejo de fauna	2
Sistemas metro-ferroviarios	2
Participación ciudadana y socializaciones con la comunidad y/o entidades	2
Certificaciones de ingresos y retenciones	2
Conferencias eventos académicos y temas afines	1
Gestión del suelo para renovación urbana	1
Certificaciones laborales	1
Gestión de pagos/giros	1
Trazado o ruta del proyecto	1
Tipología del metro	1
Certificaciones Contratos de Prestación de Servicios Profesionales	1
Recursos físicos gestión ambiental y documental	1
Actas de vecindad	1
Vagón escuela	1
Traslado de redes de servicios públicos	1
Demoliciones y vigilancia de predios	1
Renovación espacio publico	1
Patrimonio cultural y acciones de compensación en las líneas de metro	1
<b>Total, general</b>	<b>190</b>

Fuente: Sistema Distrital Bogotá te escucha.

El subtema más reiterado en este periodo es Estructuración del proyecto, con un total 30 solicitudes, seguido del tema de Generalidades del proceso de pago y Gestión contable y tributaria.

## 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 octubre no se resolvieron solicitudes de las veedurías ciudadanas.

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>	

Fuente: Sistema Distrital Bogotá te escucha.

## 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	Sugerencia	Felicitación	Reclamo	Solicitud de copia	Total, general
Comunicación Externa		15			15			15
Consortio Metro Línea 1	13	11	9	5				11
Gerencia Administrativa y de Abastecimiento		10	6					9
Gerencia de Desarrollo Urbano Inmobiliario e ingresos no tarifarios		14	10					12
Gerencia de Ingeniería y Planeación de Proyectos Férreos	8	12	10	10				12
Gerencia Ejecutiva PLMB	15	10	10	4		11		10
Gerencia Financiera	15	13	10					13
Subgerencia de Gestión Predial		13	10				10	13
Oficina de Tecnologías y Sistemas de la Información		15						15
Gerencia Jurídica	6	10						10
Interventoría	11	14						13
<b>Total general días</b>	<b>12</b>	<b>12</b>	<b>9</b>	<b>7</b>	<b>15</b>	<b>11</b>	<b>10</b>	<b>12</b>

Fuente: Sistema Distrital Bogotá te escucha.

Tenemos un promedio de 12 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 esta creado como dependencia de 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)	149
12 - BARRIOS UNIDOS	16
13 - TEUSAQUILLO	2
06 – TUNJUELITO	2
16 – PUENTE ARANDA	2
08 – KENNEDY	1
<b>TOTAL, GENERAL</b>	<b>172</b>

Fuente: Sistema Distrital Bogotá te escucha.

El 86,61 % 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.

## 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 172 solicitudes.

El 87 % de los requerimientos no mencionan el estrato donde fueron reportados los hechos o solicitudes correspondientes.

Tabla No. 6 estrato del requirente

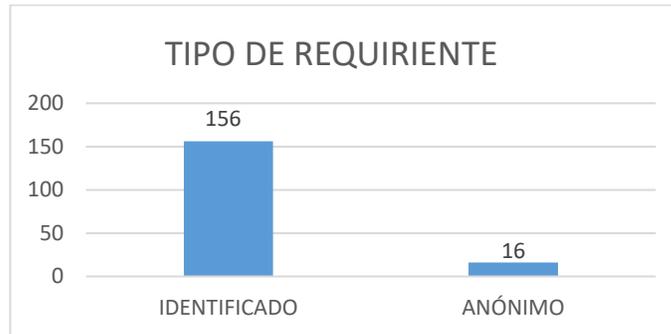
Estrato	Cantidad
No indicaron estrato	150
3	9
4	7
2	6
<b>Total, general</b>	<b>172</b>

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 de Bogotá te escucha.

Gráfica No. 3 tipo de requirente



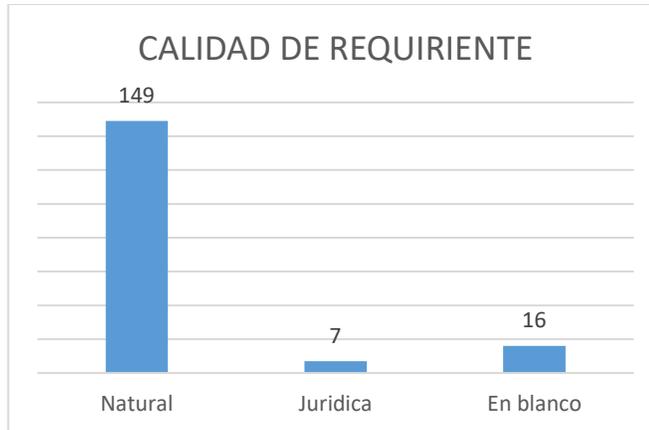
Fuente: Aplicativo SDQS Bogotá te escucha.

En la participación por tipo de requirente para el mes trabajado se puede observar que 156 ciudadanos pertenecen a personas identificadas y 16 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



La calidad del requirente continúa siendo la persona natural, con un mayor registro de 149 ciudadanos, que corresponde al 88 %; seguido en blanco con un total de 16 registros, que corresponden al 4 %, y personas jurídicas con 7 con un porcentaje del 8 %.

## 13. RECIBIDAS POR TRASLADO

Durante el periodo reportado se recibieron por traslado de otras entidades dos (2) 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 noviembre de 2023) se evidencia que la Entidad tenía 113 peticiones pendientes, que fueron asignadas a las dependencias según su asunto para tramitar la respuesta definitiva en términos de Ley.

1. En el mes de octubre de 2023, se observó un aumento 18 peticiones ciudadanas en comparación con el mes anterior. Durante el mes analizado, se registró un total de 172 solicitudes, mientras que en el mes anterior la cifra fue de 154.
2. La Empresa Metro de Bogotá recibe las peticiones ciudadanas a través del sistema 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.
3. Se observa que se realizaron 17 traslados utilizando el sistema de gestión de peticiones ciudadanas "Bogotá te escucha". Sin embargo, al analizar el contenido de las solicitudes, se evidenció que no correspondían a la competencia de la EMB de proporcionar esas respuestas, se presume que la ciudadanía puede confundir entidades como son la Secretaría de Movilidad, IDU, Transmilenio, entre otras.
4. Para el mes analizado los subtemas más consultados son estructuración del proyecto, generalidades del proceso de pago, gestión contable y tributaria y frentes de obra. Lo anterior respondería a la fase del proceso de construcción en la que se encuentra el PLMB de la Empresa Metro de Bogotá.
5. Cabe destacar 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 en 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 octubre de 2023. 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 cuentan 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 Bogotá. Esto se hace para prevenir retrasos en las respuestas a los ciudadanos y mejorar constantemente los tiempos de respuesta, cumpliendo con los plazos establecidos por la ley.

8. La Empresa Metro de Bogotá ha participado en 18 sesiones programadas en el Plan de Capacitación Anual para el manejo funcional y administrativo del Sistema de Gestión de Peticiones "Bogotá te escucha". Estas capacitaciones abarcan aspectos funcionales, administrativos e informes emitidos por el sistema. El objetivo es mantenerse actualizado sobre cambios, actualizaciones y nuevas funcionalidades.
  
9. El tiempo promedio de respuesta a las solicitudes ciudadanas durante el mes evaluado es de 12 días, sin embargo, se generó una disminución con respecto al mes anteriormente analizado que le tiempo que se reportó eran de 13 días. El plan de mejoramiento que desde la EMB se utiliza es al inicio de semana se envía un correo de alertas a los enlaces de las diferentes dependencias, con el fin de poner en aviso de los posibles vencimientos, y así mismo manejamos un vencimiento interno, con el fin de lograr tener la respuesta con el suficiente tiempo para poder surtir todo el proceso y lograr el cierre antes de lo estipulado.

---

**ADRIANA PADILLA LEAL**

Gerente de Comunicaciones, Ciudadanía y Cultura  
Empresa Metro de Bogotá

Proyectó: Adriana Correa, Profesional GCC. *Adriana Correa M.*