

## Informe estadístico del comportamiento de las PQRSD

Diciembre 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 .....	7
6. SUBTEMAS REITERADOS Y / O BARRERAS DE ACCESO .....	8
7. SUBTEMAS VEEDURÍAS CIUDADANAS .....	9
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
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

Diciembre 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 diciembre 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.

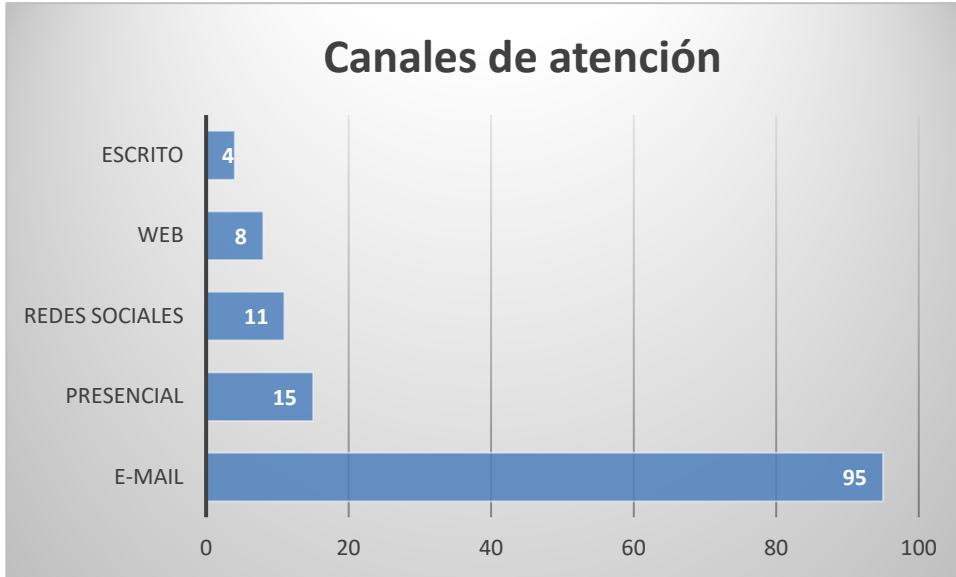
Durante el período del mes de noviembre se tramitaron un total de 133 requerimientos, los cuales fueron gestionados a través del Sistema Distrital para la Gestión de Peticiones Ciudadanas “Bogotá te escucha”.

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 133 peticiones, con una disminución de 51 solicitudes frente a las que se registraron en el mes anterior, que sumaron en noviembre un total de 184 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 95 peticiones. Se evidenció una disminución del 23 % con respecto al mes de, en el cual se tramitaron 124 solicitudes.

En cuanto al canal presencial se registraron un total de 15 peticiones. Se presentó una disminución del 21 %, ya que para el mes anterior se atendieron 19 solicitudes.

En el canal de redes sociales se recibieron un total de 11 registros. Mostró una disminución del 21 % con respecto al mes de noviembre, en el cual se tramitaron 14 solicitudes, que luego de ser revisadas por el equipo de la Gerencia de Comunicaciones, Ciudadanía y Cultura correspondieron a peticiones ciudadanas.

Para este mes en el canal web se atendieron un total de 8 peticiones. Se registró una disminución del 33 % con respecto al mes pasado, en el que se recibieron 12 solicitudes.

El canal escrito tramitó un total de 4 (cuatro) peticiones. Presentó una disminución del 56 % con respecto el mes pasado, donde se reportaron un total de 9 (nueve) peticiones.

Respecto al canal teléfono, buzón y videollamadas en el mes analizado no se presentó atención por estos canales de atención.

**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 88 solicitudes. Con respecto al mes pasado se presentó una disminución del 11 %. En el mes de noviembre se registraron 99 casos.

En segundo lugar, se encuentra la solicitud de acceso a la información, que en noviembre registró un total de 20 solicitudes. Respecto al mes anterior se presentó una disminución del 39 %, ya que para noviembre se presentaron 33 solicitudes.

En tercer lugar, se encuentra al derecho de petición de interés general, que en diciembre registró un total de 16 solicitudes. Comparado con noviembre presenta una disminución del 27 %, debido a que en ese mes se recibieron 22 solicitudes.

Para el mes de diciembre se presentaron 5 (cinco) quejas, igual cantidad que se presentó en el mes anteriormente analizado.

Para el mes analizado, se presentaron dos (2) sugerencias, sin embargo, es de mencionar que se presentó una disminución del 33 %. En el mes anterior se presentaron 3 (tres).

Respecto a los reclamos, durante este periodo se recibieron 2 (dos) reclamos, cantidad que se mantiene respecto al mes pasado.

No se recibieron denuncias por actos de corrupción, consultas, solicitud de copias y felicitaciones para el mes de diciembre.

Tabla No.1 Requerimientos por tipo

Tipo de requerimiento	Cantidad
DERECHO DE PETICIÓN DE INTERÉS PARTICULAR	88
SOLICITUD DE ACCESO A LA INFORMACIÓN	20
DERECHO DE PETICIÓN DE INTERÉS GENERAL	16
QUEJA	5
SUGERENCIA	2
RECLAMO	2
<b>Total, general</b>	<b>133</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.

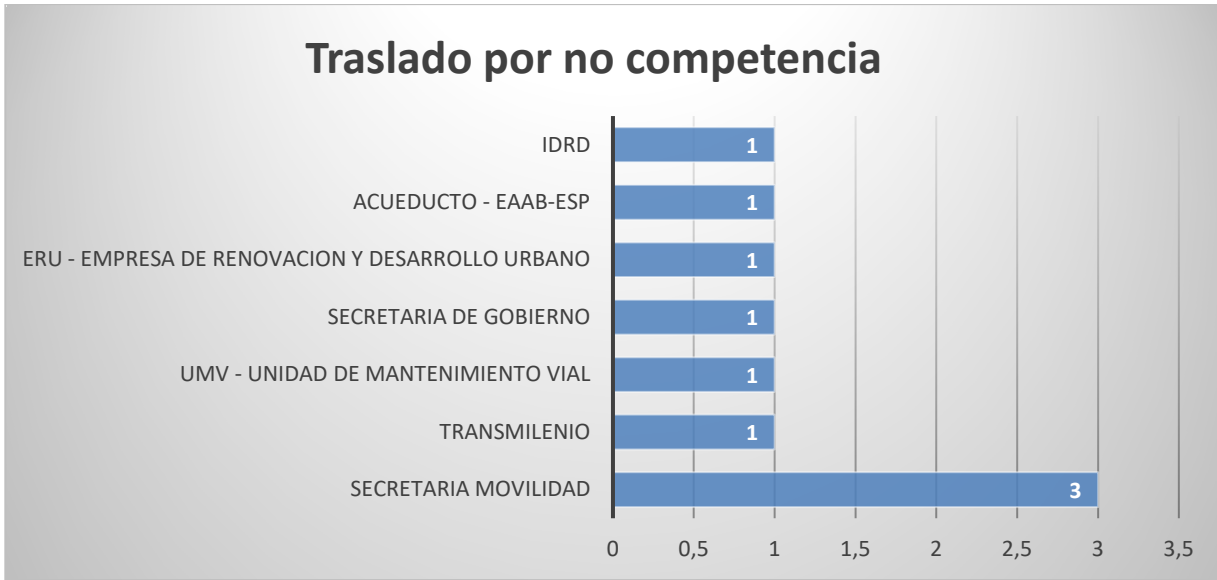
#### 4. TOTAL, TRASLADADAS POR NO COMPETENCIA

Para el periodo reportado se presentaron 9 (nueve) traslados a otras entidades discriminados así:

- a) Secretaría Movilidad, tres (3) requerimientos
- b) Transmilenio, un (1) requerimiento.
- c) Unidad de Mantenimiento vial - UMV, un (1) requerimiento.
- d) Secretaria de Gobierno, un (1) requerimiento.
- e) Empresa de Renovación y Desarrollo Urbano, un (1) requerimiento.
- f) Acueducto – EAAB-ESP, un (1) requerimiento.
- g) IDRD, 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.

*(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	37	56	93
Gerencia Ejecutiva PLMB	19	10	29
Subgerencia de Gestión Predial	10	30	40
Gerencia de Ingeniería y Planeación de Proyectos Férreos	7	6	13
Gerencia Financiera	4	3	7
Interventoría	1	1	2
Gerencia de Desarrollo Urbano Inmobiliario e Ingresos No tarifarios	1	2	3
Comunicaciones		1	1
Gerencia Jurídica		2	2
Comunicación Externa		1	1
Gerencia Administrativa y de Abastecimiento		10	10
<b>Total general datos</b>	<b>79</b>	<b>122</b>	<b>201</b>

Fuente: Sistema Distrital Bogotá Te Escucha.

En el periodo actual se cerraron 79 requerimientos, y en el periodo anterior, es decir en noviembre 122, para un total de 201 casos. En el reporte Consorcio Metro Línea 1 fue el que gestionó el mayor número de requerimientos, con un total de 37 requerimientos. Para la EMB el área con mayor gestión fue la Gerencia Ejecutiva, con un total de 19 nuevos requerimientos cerrados con respuesta definitiva; seguida de la Gerencia de Gestión Predial con 10 requerimientos.

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

En este tema se presentaron un total de 201 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
Pago de reconocimientos economicos	22
Reclamaciones por daño a predios y/o terceros	14
Arborización y/o zonas verdes	13
Estado avance y cronograma del proyecto	11
Actas de vecindad	10
Afectación predial	10
Frentes de obra	10
Estructuración del proyecto	9
Adquisición predial e información general	8
Normatividad estudios e instrumentos ambientales para los proyectos	7
Administración del Talento Humano	7
Movilidad por afectacion de obra	7
Acceso a la informacion	5
Participación ciudadana y socializaciones con la comunidad y/o entidades	5
Impacto socioeconomico por obra	5
Ruido vibraciones y calidad del aire	5
Trazado o ruta del proyecto	5
Empleabilidad	4
Asuntos contractuales	4
Gestión inmobiliaria	3
Generalidades del proceso de pago	3
Demoliciones y vigilancia de predios	3
Asuntos Administrativos	3
Queja disciplinaria	2
Permisos y licencias ambientales	2
Certificaciones laborales	2



Enfoque diferencial y de genero	2
Gestión contable y tributaria	2
Renovación espacio publico	2
Contrato de concesion	2
Asuntos Jurídicos	2
Información general y puntos de atención a la ciudadanía	2
Generalidades sobre el proceso de avalúo	1
Gestión de pagos/giros	1
Pólizas de seguros y garantías	1
Servicios adicionales en las estaciones	1
Gestión del suelo para renovación urbana	1
Traslado a entidades Distritales	1
Recursos físicos gestión ambiental y documental	1
Contaminación e impacto ambiental	1
Gestión legal	1
Administración de contratos de funcionamiento	1
<b>Total, general</b>	<b>201</b>

Fuente: Sistema Distrital Bogotá te escucha.

El subtema más reiterado en este periodo es Pago de reconocimientos económicos, con un total 22 solicitudes, seguido del tema de Reclamaciones por daños a predios y/o terceros con un total de 14 y Arborización y/o zonas verdes con un total de 13 solicitudes.

(espacio en blanco)

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

Tabla No. 4 Requerimientos por subtema

Estado petición final Subtema	Solucionado - Por respuesta definitiva (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	Quejas	Sugerencia	Reclamo	Total, general
Comunicación Externa		30					30
Comunicaciones		30					30
Consortio Metro Linea 1	17	17	9	20	15		17
Gerencia de Administrativa y de Abastecimiento		15	12				14
Gerencia de Desarrollo Urbano Inmobiliario e Ingresos no Tarifarios		14					14
Gerencia de Ingeniería y Planeación de Proyectos Férreos	16	11	7				10
Gerencia Ejecutiva PLMB	10	13	8		6		11
Gerencia Financiera		12	10				11
Subgerencia de Gestión Predial	15	15	10				14
Gerencia Jurídica		14	15				14
Interventoría		14				15	14
<b>Total general días</b>	<b>16</b>	<b>16</b>	<b>9</b>	<b>20</b>	<b>9</b>	<b>15</b>	<b>15</b>

Fuente: Sistema Distrital Bogotá te escucha.

La EMB tiene un promedio de 15 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 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)	110
12 - BARRIOS UNIDOS	10
14 - LOS MARTIRES	5
16 - PUENTE ARANDA	3
17 - LA CANDELARIA	2
08 - KENNEDY	2
02 - CHAPINERO	1
<b>TOTAL, GENERAL</b>	<b>133</b>

Fuente: Sistema Distrital Bogotá te escucha.

El 82,51 % 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 133 solicitudes.

El 84,5 % de los requerimientos no mencionan el estrato donde fueron reportados los hechos o solicitudes correspondientes.

Tabla No. 6 Estrato del requirente

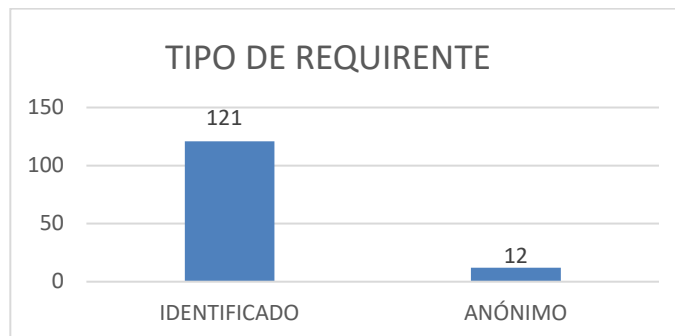
Estrato	Cantidad
No indicaron estrato	119
3	11
2	2
1	1
<b>Total, general</b>	<b>184</b>

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

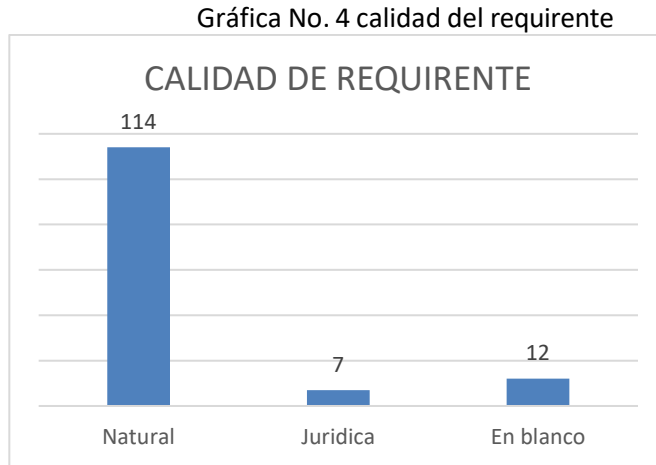


Fuente: Aplicativo SDQS Bogotá te escucha.

En la participación por tipo de requirente para el mes trabajado se puede observar que 175 ciudadanos pertenecen a personas identificadas y 9 fueron anónimas.

## 12. CALIDAD DEL REQUIRENTE

En esta sección se discrimina el total de peticiones registradas por la entidad, según la calidad del requirente.



Fuente: Aplicativo SDQS Bogotá te escucha.

La calidad del requirente continúa siendo la persona natural, con un mayor registro de 114 ciudadanos, que corresponde al 86 %; seguido de jurídica con un total de 7 registros, que corresponden al 10 %, y en blanco con total de 12 con un porcentaje del 9,02 %.

## 13. RECIBIDAS POR TRASLADO

Durante el periodo reportado se recibieron por traslado de otras entidades siete (7) requerimientos, los cuales se direccionaron a la entidad correspondiente para dar respuesta al ciudadano.

## 14. PENDIENTES

A la fecha de descarga de la base (02 de enero de 2024) se evidencia que la Entidad tenía 84 peticiones pendientes, que fueron asignadas a las dependencias según su asunto para tramitar la respuesta definitiva en términos de Ley.

## CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

1. En el mes de diciembre de 2023, se observó una disminución de 51 peticiones ciudadanas en comparación con el mes anterior. Durante el mes analizado, se registró un total de 133 solicitudes, mientras que en el mes anterior la cifra fue de 184. Se presume que esta situación puede estar relacionada con la temporada de fin de año.
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 2023.
3. Se observa que se realizaron 9 (nueve) traslados utilizando el sistema “Bogotá te escucha”. 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 Secretaría de Movilidad, Secretaria de Gobierno, Transmilenio, entre otras.
4. Para el mes analizado, los subtemas más consultados son pago de reconocimientos económicos, reclamaciones por daños a predios y/o terceros, arborización y/o zonas verdes y estado avance y cronograma del proyecto en una menor proporción. Esto respondería a la fase del proceso de construcción en la que se encuentra el PLMB 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 diciembre 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 cumplen con los criterios de calidad.
7. El equipo de atención al ciudadano continua 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, en conformidad con los plazos establecidos por la ley.

8. La Empresa Metro de Bogotá participo en la totalidad de las capacitaciones virtuales programadas en el Plan de Capacitación Anual del año 2023, para el manejo funcional y administrativo del Sistema de Gestión de Peticiones “Bogotá te escucha”.
9. El tiempo promedio de respuesta a las solicitudes ciudadanas durante el mes evaluado es de 15 días, el cual se encuentra sobre los términos establecidos por la ley para emitir repuesta a los derechos de petición. La Empresa Metro de Bogotá ha trabajado en la implementación de un plan de mejoramiento para gestionar las peticiones con respecto a un vencimiento interno establecido, con el fin de reducir el tiempo promedio actual. Además, se continúan generando alertas internas a los enlaces de las diferentes áreas para recordar las peticiones con vencimiento semanal, como parte de esta estrategia de mejora continua. Sin embargo, se logró identificar que las solicitudes por aclaraciones y ampliación de términos generan aumento en los días promedio de las peticiones.

---

**ADRIANA PADILLA LEAL**

Gerente de Comunicaciones, Ciudadanía y Cultura  
Empresa Metro de Bogotá

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



