

Informe estadístico del comportamiento de las PQRSD Agosto 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	12
10. PARTICIPACIÓN POR ESTRATO	12
11. PARTICIPACIÓN POR TIPO DE REQUIRENTE	13
12. CALIDAD DEL REQUIRENTE	14
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 agosto 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 agosto 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.

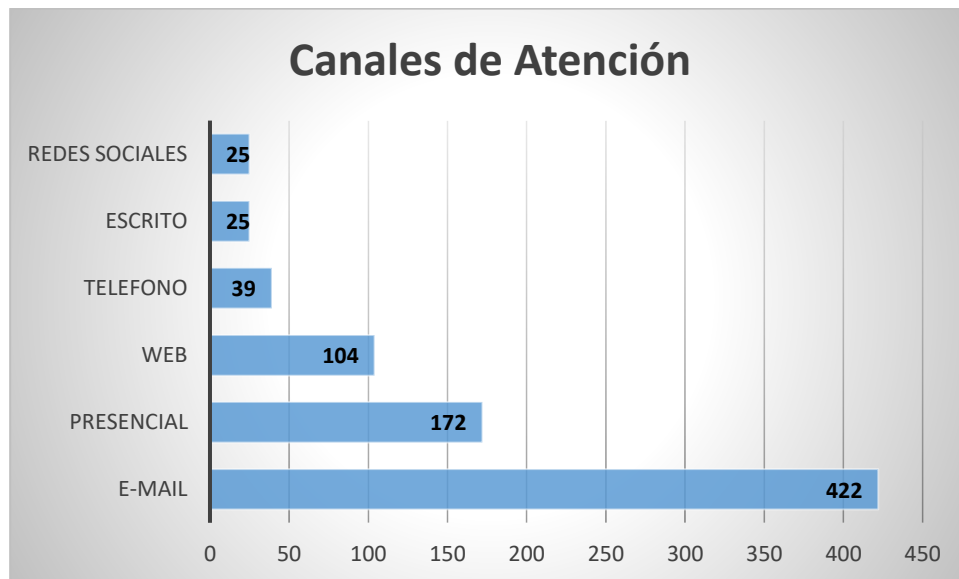
Durante el período del mes de agosto de 2025 se tramitaron un total de 787 requerimientos, los cuales fueron gestionados a través del Sistema Distrital para la Gestión de Peticiones Ciudadanas *“Bogotá te escucha”*.

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 agosto se registraron 787 peticiones, con una disminución de 217 solicitudes frente a las que se registraron en el mes anterior, toda vez, que en el mes de julio de 2025 se registraron un total de 1004 requerimientos.

Gráfica No. 1 Canales de atención



Fuente: Sistema Distrital Bogotá te escucha.

En el canal e-mail (correo electrónico) se recibieron un total de 422 peticiones. Se evidenció una disminución del 37,30% con respecto al mes de julio de 2025, en el cual se tramitaron 673 solicitudes.

En cuanto al canal presencial se registraron un total de 172 peticiones. Se presentó un aumento del 65,38%, ya que para el mes anterior se atendieron 104 solicitudes.

Para este mes en el canal web se atendieron un total de 104 peticiones. Se registró una disminución del 16,13% con respecto al mes pasado, en el que se recibieron 124 solicitudes.

Respecto al canal telefónico se registraron un total de 39 registros. Se mostró un aumento del 1850,00% con respecto al mes pasado, donde ingresaron un total de 2 registros.

El canal escrito tramitó un total de 25 peticiones, se mostró una disminución del 30,56% con respecto al mes pasado, donde ingresaron un total de 36 registros.

En el canal de redes sociales se recibieron un total de 25 registros. Se registró una disminución del 59,02% con respecto al mes pasado, donde ingresaron un total de 61 registros.

En el buzón, en el mes analizado, no se recibieron solicitudes, se indica que para el mes anterior analizado se recibieron 4 registros.

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

Tabla No. 1 Tipo de requerimientos

Tipo de requerimiento	Cantidad
Derecho de petición de interés particular	643
Solicitud de acceso a la información	72
Derecho de petición de interés general	39
Reclamo	12
Queja	12
Sugerencia	7
Felicitación	2
Total general	787

Fuente: Sistema Distrital Bogotá te escucha.

La tipología más frecuente corresponde al derecho de petición de interés particular, con un total de 643 solicitudes, que muestra una disminución del 5,58% respecto al mes anterior donde su total fue 681 solicitudes.

En segundo lugar, se encuentra la solicitud de acceso a la información, que en agosto registró un total de 72 solicitudes que comparado con julio presenta una disminución del 54,43% debido a que en ese mes se recibieron 158 solicitudes.

En tercer lugar, se presentaron 39 derechos de petición de interés general, donde se evidencia una disminución del 7,14%, ya que para el mes anterior se reportaron 42 derechos de petición de interés general.

Durante el mes de agosto se presentaron 12 reclamos, donde se evidencia una disminución del 20,00% que comparado con el mes de julio se mencionaron 15 solicitudes.

Durante el mes de agosto se presentaron 12 quejas, generando una disminución del 42,86% ya que en el mes de julio se registraron un total de 21.

Se presentaron 7 sugerencias, lo que evidencia una disminución del 30,00% ya que para el mes anteriormente analizado se reportaron 10.

La tipología felicitación, registró un total de 2 solicitudes, misma cantidad que el mes pasado.

Para el mes de agosto no se presentaron solicitudes relacionadas con actos de corrupción, solicitud de copia y consultas.

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

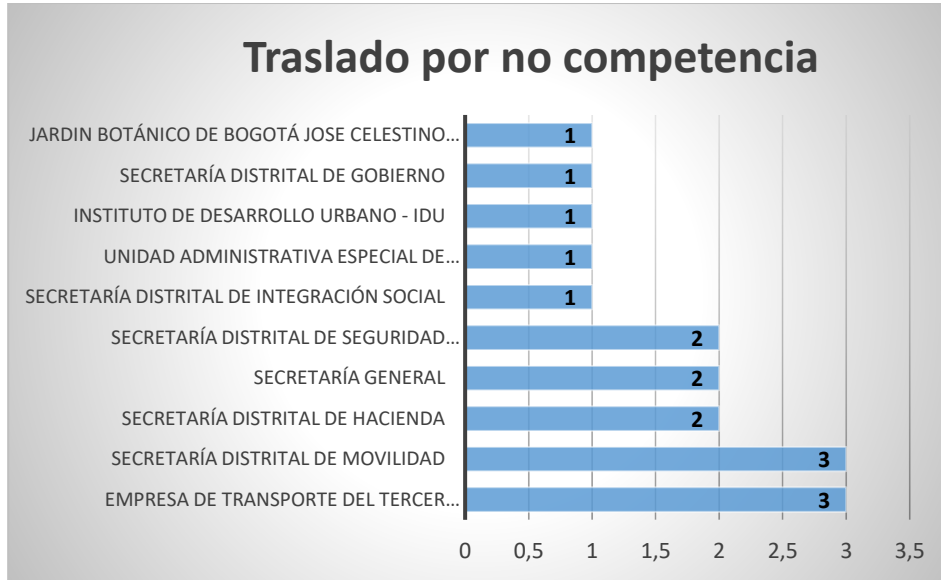
Para el periodo reportado se presentaron 17 traslados a otras entidades discriminados así:

- a) Empresa de Transporte del Tercer Milenio - Transmilenio, tres (3) requerimientos.
- b) Secretaría Distrital de Movilidad, tres (3) requerimientos.
- c) Secretaría Distrital de Hacienda, dos (2) requerimientos.
- d) Secretaría General, dos (2) requerimientos.
- e) Secretaría Distrital de Seguridad Convivencia y Justicia, dos (2) requerimientos.
- f) Secretaría Distrital de Integración Social, un (1) requerimiento.
- g) Unidad Administrativa Especial de Servicios Públicos - UAESP, un (1) requerimiento.
- h) Instituto de Desarrollo Urbano - IDU, un (1) requerimiento.
- i) Secretaría de Gobierno, un (1) requerimiento.
- j) Jardín Botánico de Bogotá José Celestino Mutis - JBB, 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 discriminada su periodo de ingreso (julio - agosto 2025).

Tabla No. 2 Requerimientos cerrados con respuesta definitiva

Peticiones con respuesta definitiva	Periodo actual (agosto)	Periodo anterior (julio)	Total, general
Consortio Metro Línea 1	91	277	368
Gerencia Ejecutiva PLMB	21	12	33
Gerencia de Ingeniería y Planeación de Proyectos Férreos	9	8	17
Comunicación Externa	4	3	7
Subgerencia de Gestión Predial	4	18	22
Gerencia de Desarrollo Urbano, Inmobiliario e Ingresos No Tarifarios	3	2	5
Gerencia Administrativa y de Abastecimiento	2	5	7
Atención al ciudadano 2	2	2	4

Comunicaciones	1		1
Interventoría	1	9	10
Gerencia Financiera	1		1
Gerencia Jurídica		2	2
Oficina de Tecnología y Sistemas de la Información		1	1
Atención al ciudadano 4		1	1
Total general datos	139	340	479

Fuente: Sistema Distrital Bogotá Te Escucha.

En el periodo actual se cerraron 139 requerimientos, y en el periodo anterior, es decir en julio 340, para un total de 479 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 91, seguido de la Gerencia Ejecutiva con un total de cierres de 21 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 en la Entidad.

Tabla No. 3 Requerimientos por subtema

Subtema	Cantidad
Reclamaciones por daños a predios y/o terceros	75
Movilidad por afectación de obra	48
Actas de vecindad	41
Administración del talento humano	35
Estructuración del proyecto	26
Frentes de obra	23
Traslado de redes de servicios públicos	20
Gestión del suelo para renovación urbana	20
Asuntos contractuales	16
Asuntos jurídicos	16
Ruido vibraciones y calidad del aire	16
Planes de manejo de tránsito	15
Participación ciudadana y socializaciones con la comunidad y/o entidades	13
Impacto socioeconómico por obra	12
Estado avance y cronograma del proyecto	11
Servicios adicionales en las estaciones	9

Subtema	Cantidad
Residuos de construcción y demolición (RCD) y/o residuos peligrosos	8
Pedagogía cultura ciudadana	8
Adquisición predial e información general	8
Afectación predial	7
Licitación pública contratos y convenios interadministrativos	6
Contrato de interventoría	6
Patrimonio cultural y acciones de compensación en las líneas de metro	5
Manejo de fauna	4
Administración de contratos de funcionamiento	3
Acceso a la información	3
Contaminación e impacto ambiental	3
Material rodante	3
Arborización y/o zonas verdes	2
Identidad visual y marca	2
Invitaciones a charlas y eventos académicos	2
Transporte y estimación de demanda de los proyectos férreos	1
Ingresos no tarifarios	1
Gestión legal	1
Sistemas de transporte para la integración regional	1
Tipología y localización de las estaciones	1
Arqueología	1
Gestión y trámites precontractuales de los proyectos en planeación	1
Renovación espacio público	1
Vagón escuela	1
Certificaciones contratos de prestación de servicios profesionales	1
Pago de reconocimientos económicos	1
Costos de los proyectos	1
Asuntos administrativos	1
Tota general	479

Fuente: Sistema Distrital Bogotá te escucha.

El subtema más reiterado en este periodo corresponde a *“reclamaciones por daños a predios y/o terceros”*, con un total 75 solicitudes, seguido del tema de *“movilidad por afectación de obra”* con un total de 48, y *“actas de vecindad”* con un total de 41 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 agosto no se resolvieron solicitudes correspondientes a veedurías ciudadanas.

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 según 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:

Tabla No. 5 Tiempo promedio de respuesta por tipología y dependencia

Tiempo promedio de respuesta	DERECHO DE PETICIÓN DE INTERÉS GENERAL	DERECHO DE PETICIÓN DE INTERÉS PARTICULAR	SOLICITUD DE ACCESO A LA INFORMACIÓN	QUEJA	SUGERENCIA	RECLAMO	CONSULTA	Total general
Atención al ciudadano 4		30						30
Gerencia Jurídica		27	10					18,5
Interventoría		21,4	13,3					19
Consortio Metro Línea 1	16	17	14	15		13,28		17
Oficina de Tecnologías y Sistemas de la Información		14						14

Tiempo promedio de respuesta	DERECHO DE PETICIÓN DE INTERÉS GENERAL	DERECHO DE PETICIÓN DE INTERÉS PARTICULAR	SOLICITUD DE ACCESO A LA INFORMACIÓN	QUEJA	SUGERENCIA	RECLAMO	CONSULTA	Total general
Comunicaciones		13						13
Gerencia Administrativa y de Abastecimiento		13	10					12
Gerencia de Ingeniería y Planeación de Proyectos Férreos	12	12	8				10	12
Subgerencia de Gestión Precial		12	10					12
Gerencia de Desarrollo Urbano, Inmobiliario e Ingresos No Tarifarios		11						11
Comunicación Externa	4	11	10		13			10,14
Atención al Ciudadano 2		10,5	9					9,75
Gerencia Ejecutiva PLMB	15	10	8					9
Gerencia Financiera			8					8
Total general	15	16	11	15	13	13,28	10	15

Fuente: Sistema Distrital Bogotá te escucha.

En general, la entidad cuenta con un promedio de respuesta de 15 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)	737
03 – Santa Fe	15
12 – Barrios Unidos	8
13 - Teusaquillo	6
14 – Los Mártires	4
10 - Engativá	4
02 - Chapinero	4
07 - Bosa	3
08 - Kennedy	2
15 – Antonio Nariño	2
09 - Fontibón	1
16 – Puente Aranda	1
Total general	787

Fuente: Sistema Distrital Bogotá

El 93,6% 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 Santa Fe y Barrio Unidos 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 787 solicitudes.

El 83,48 % de los requerimientos no mencionan el estrato donde fueron reportados los hechos o solicitudes correspondientes.

Tabla No. 6 Estrato del requirente

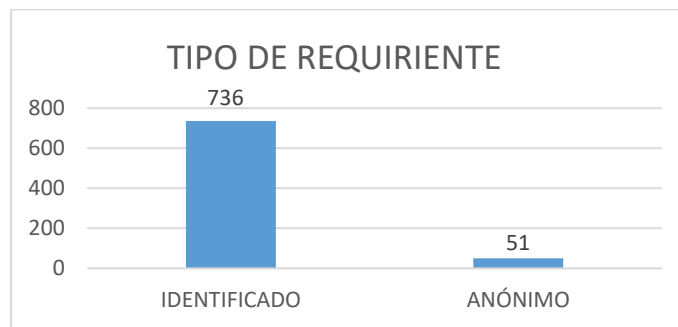
Estrato	Cantidad
No indicaron estrato	657
3	72
4	31
2	16
5	5
1	4
6	2
Total general	787

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 del Sistema Distrital para la Gestión de Peticiones Ciudadanas - Bogotá te escucha.

Gráfica No. 3 Tipo de requirente



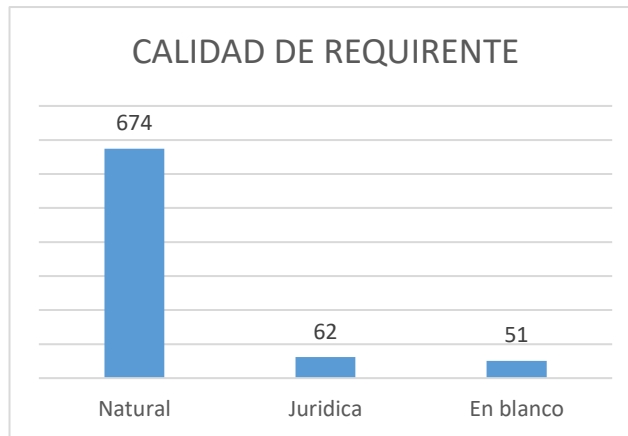
Fuente: Aplicativo SDQS Bogotá te escucha.

En la participación por tipo de requirente, para el mes de agosto se observa que 736 ciudadanos pertenecen a personas identificadas y 51 a ciudadanos anónimos.

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.

En cuanto a la calidad del requirente, la persona natural registró un total de 674 ciudadanos, que corresponde al 85,64%; seguido de la persona jurídica con un total de 62 registros, que corresponde al 7,87%, en blanco con un total de 51 con un porcentaje del 6,48%.

13. RECIBIDAS POR TRASLADO

Durante el periodo reportado se recibieron por traslado de otras entidades 478 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 septiembre de 2025) se evidencia que la Entidad tenía 391 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 agosto de 2025 se observó una disminución de 217 peticiones ciudadanas en comparación con el mes anterior. Durante el mes analizado, se registraron un total de 787 solicitudes, mientras que en el mes anterior la cifra fue de 1004 PQRSD.
2. La Empresa Metro de Bogotá recibe las peticiones ciudadanas a través del Sistema Distrital para la Gestión de Peticiones Ciudadanas “Bogotá te escucha”, que garantiza respuestas oportunas a la ciudadanía de acuerdo con los plazos establecidos por la ley.
3. La tipología más representativa es el derecho de petición de interés particular y el canal más utilizado es el correo electrónico, lo cual ha sido una constante en los últimos informes analizados durante la vigencia 2024 y lo transcurrido en el año 2025.
4. Se observa que se realizaron 17 traslados por competencia a través del Sistema Distrital para la 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, como lo son la Empresa de Transporte Tercer Milenio – Transmilenio, Secretaría Distrital de Movilidad, Secretaría Distrital de Hacienda, Secretaría General, entre otras.
5. Para el mes analizado, los subtemas más consultados son reclamaciones por daños a predios y/o terceros, movilidad por afectación de obra, actas de vecindad, administración del talento humano, estructuración del proyecto, frentes de obra y traslados de redes de servicios públicos. Esto debido a la fase de construcción en la que se encuentra la Línea 1 del Metro de Bogotá.
6. 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 o a la presentación de solicitudes anónimas.
7. 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 agosto 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.
8. El equipo de atención a la ciudadanía continúa emitiendo alertas semanales de vencimiento de las PQRSD (Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias y Denuncias) para cada área 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. Estas alertas minimizan el riesgo de tener peticiones extemporáneas.

9. Durante el mes evaluado, el tiempo promedio para responder a las solicitudes ciudadanas fue de 15 días, lo cual cumple con los plazos establecidos por la ley para atender las peticiones. Es importante aclarar que, en los casos en los que la respuesta tomó más de 10 o 15 días hábiles, esto se originó debido a que la entidad solicitó una ampliación de los términos de respuesta al ciudadano, de acuerdo con lo establecido en el artículo 14 de la Ley 1755 de 2015, parágrafo I. Esta medida se toma con el fin de garantizar que la respuesta sea completa y precisa. 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 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.
10. Durante la vigencia 2025 hemos participado en 7 capacitaciones funcionales y 6 de administradores para el trámite de peticiones en el Sistema Distrital para la Gestión de Peticiones Ciudadanas Bogotá te escucha.

ADRIANA PADILLA LEAL

Gerente de Comunicaciones, Ciudadanía y Cultura
Empresa Metro de Bogotá

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