Informe estadístico del comportamiento de las PQRSD Julio 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 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 julio 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 julio 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.

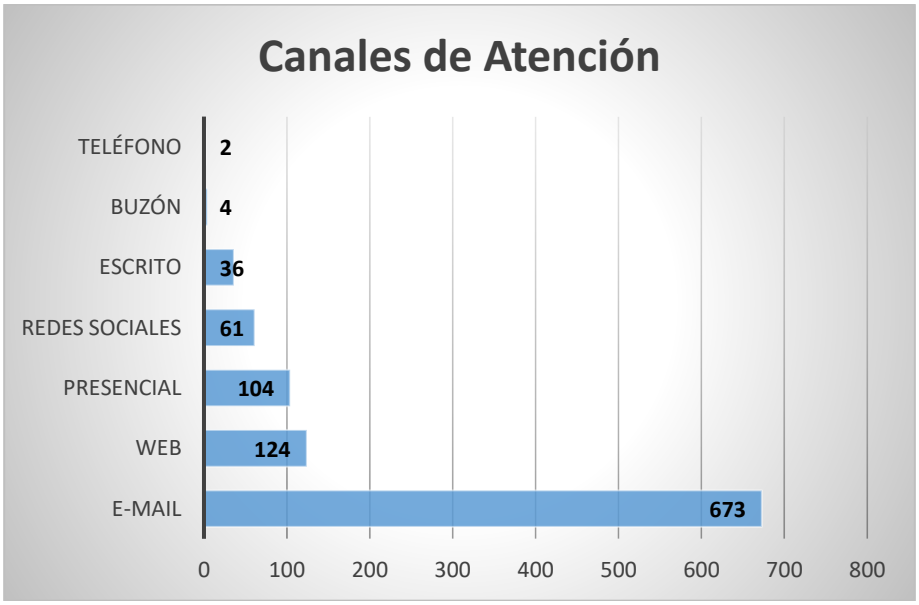
Durante el período del mes de julio de 2025 se tramitaron un total de 1004 requerimientos, los cuales fueron gestionados a través del Sistema Distrital para la Gestión de Peticiones Ciudadanas "Bogotá te escucha".

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 julio se registraron 1004 peticiones, con un aumento de 304 solicitudes frente a las que se registraron en el mes anterior, toda vez, que en el mes de junio de 2025 se registraron un total de 700 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 673 peticiones. Se evidenció un aumento del 76,64% con respecto al mes de junio de 2025, en el cual se tramitaron 381 solicitudes.

Para este mes en el canal web se atendieron un total de 124 peticiones. Se registró un aumento del 24% con respecto al mes pasado, en el que se recibieron 100 solicitudes.

En cuanto al canal presencial se registraron un total de 104 peticiones. Se presentó una disminución del 30,67%, ya que para el mes anterior se atendieron 150 solicitudes.

En el canal de redes sociales se recibieron un total de 61 registros. Se registró un aumento del 110,34% con respecto al mes pasado, donde ingresaron un total de 29 registros.

El canal escrito tramitó un total de 36 peticiones, la misma cantidad del mes anteriormente analizado.

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

Respecto al canal telefónico se registraron un total de 2 registros. Se mostró una disminución del 50,00% con respecto al mes pasado, donde ingresaron un total de 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	681
Solicitud de acceso a la información	185
Derecho de petición de interés general	81
Queja	21
Reclamo	15
Sugerencia	10
Consulta	6
Solicitud de copia	3
Felicitación	2
Total general	**1004**

Fuente: Sistema Distrital Bogotá te escucha.

La tipología más frecuente corresponde al derecho de petición de interés particular, con un total de 681 solicitudes, que muestra un aumento del 34,85% respecto al mes anterior donde su total fue 505 solicitudes.

En segundo lugar, se encuentra la solicitud de acceso a la información, que en julio registró un total de 185 solicitudes que comparado con junio presenta un aumento del 72,90% debido a que en ese mes se recibieron 107 solicitudes.

En tercer lugar, se presentaron 81 derechos de petición de interés general, donde se evidencia un aumento del 92,86%, ya que para el mes anterior se reportaron 42 derechos de petición de interés general.

Durante el mes de julio se presentaron 21 quejas, generando un aumento del 162,50% ya que en el mes de junio se registraron un total de 8.

Durante el mes de julio se presentaron 15 reclamos, la misma cantidad del mes anteriormente analizado.

Se presentaron 10 sugerencias, lo que evidencia una disminución del 37,50% ya que para el mes anteriormente analizado se reportaron 16.

La tipología consulta se registraron 6, sin embargo, es de mencionar que para el mes anterior no se generaron consultas.

En cuanto a la tipología solicitud de copia, en julio se generaron 3 solicitudes, generando una disminución del 40,00%, ya que en el mes de junio se reportaron 5.

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

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

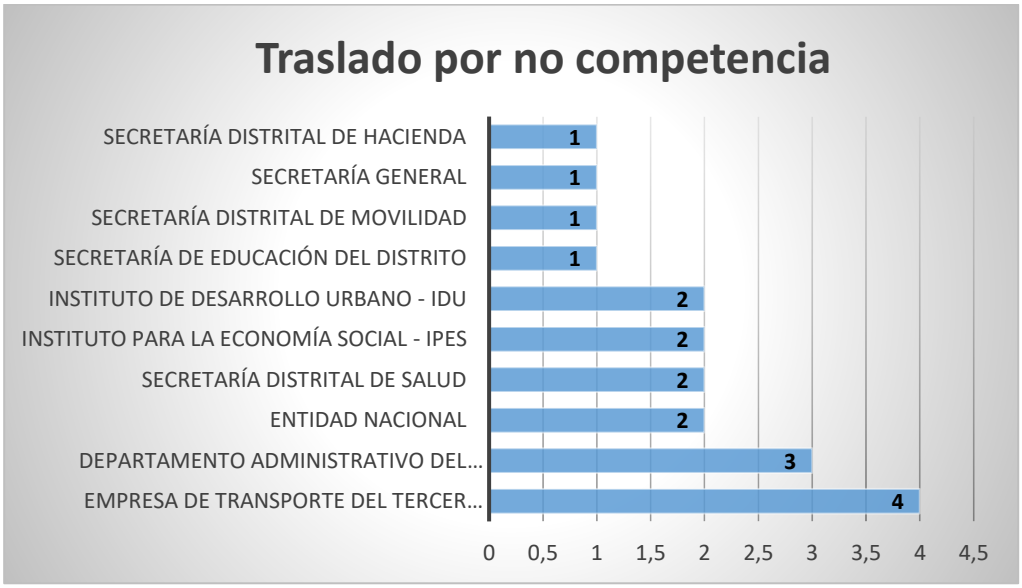
Para el periodo reportado se presentaron 19 traslados a otras entidades discriminados así:

a) Empresa de Transporte del Tercer Milenio - Transmilenio, cuatro (4) requerimientos.
b) Departamento Administrativo del Servicio Civil Distrital, tres (3) requerimientos.
c) Entidad Nacional, dos (2) requerimientos.
d) Secretaría Distrital de Salud, dos (2) requerimientos.
e) Instituto para la Economía Social – IPES, dos (2) requerimientos.
f) Instituto de Desarrollo Urbano – IDU, dos (2) requerimientos.
g) Secretaria de Educación del Distrito, un (1) requerimiento.
h) Secretaria Distrital de Movilidad, un (1) requerimiento.
i) Secretaria General, un (1) requerimiento.
j) Secretaria Distrital de Hacienda, 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 (junio - julio 2025).

Tabla No. 2 Requerimientos cerrados con respuesta definitiva

Peticiones con respuesta definitiva	**Periodo actual (julio)**	**Periodo anterior (junio)**	**Total, general**
Consorcio Metro Línea 1	140	291	431
Gerencia Ejecutiva PLMB	36	20	56
Subgerencia de Gestión Predial	16	6	22
Gerencia de Ingeniera y Planeación de Proyectos Férreos	13	1	14
Comunicación Externa	9	6	15
Gerencia Financiera	6		6
Gerencia Jurídica	5	4	9
Atención al ciudadano 2	4	1	5

Gerencia Administrativa y de Abastecimiento	3	3	6
Atención del ciudadano 4	3	1	4
Oficina Asesora de Planeación	2		2
Atención al ciudadano 5	2		2
Gerencia de Desarrollo Urbano, Inmobiliario e Ingresos No Tarifarios	2		2
Interventoría	2	7	9
Comunicaciones	1		1
Total general datos	**244**	**340**	**584**

Fuente: Sistema Distrital Bogotá Te Escucha.

En el periodo actual se cerraron 244 requerimientos, y en el periodo anterior, es decir en junio 340, para un total de 584 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 140, seguido de la Gerencia Ejecutiva con un total de cierres de 36 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	68
Movilidad por afectación de obra	68
Estructuración del proyecto	53
Administración del Talento Humano	51
Actas de vecindad	39
Ruido, vibraciones y calidad del aire	30
Frentes de obra	21
Planes de manejo de tránsito	20
Traslado de redes de servicios públicos	19
Participación ciudadana y socializaciones con la comunidad y/o entidades	18
Asuntos contractuales	18
Asuntos jurídicos	16
Impacto socioeconómico por obra	16

Subtema	Cantidad
Adquisición predial e información general	11
Estado avance y cronograma del proyecto	10
Licitación pública contratos y convenios interadministrativos	10
Gestión del suelo para renovación urbana	10
Contaminación e impacto ambiental	9
Arborización y/o zonas verdes	9
Administración de contratos de funcionamiento	9
Acceso a la información	8
Renovación espacio público	6
Tipología y localización de las estaciones	6
Pedagogía cultura ciudadana	6
Residuos de construcción y demolición (RCD) y/o residuos peligrosos	5
Recursos físicos gestión ambiental y documental	4
Material audiovisual multimedia y presentaciones	4
Afectación predial	4
Contrato de concesión	3
Manejo de fauna	3
Cuestionarios y entrevistas medios de comunicación	3
Pago de reconocimientos económicos	3
Empleabilidad	3
Certificaciones laborales	2
Vagón escuela	2
Gestión y tramites precontractuales de los proyectos en planeación	2
Conferencias eventos académicos y temas afines	2
Servicios adicionales en las estaciones	2
Asuntos administrativos	2
Demoliciones y vigilancia de predios	1
Información general y puntos de atención a la ciudadanía	1
Patrimonio cultural y acciones de compensación en las líneas de metro	1
Costos de los proyectos	1
Identidad visual y marca	1
Enfoque diferencial y de genero	1
Equipos electromecánicos	1
Trazado o ruta del proyecto	1
Financiación de los proyectos	1
Tota general	**584**

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 68 solicitudes, seguido del tema de "*movilidad por afectación de obra"* con un total de 68, y *"estructuración del proyecto"* con un total de 53 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 julio 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 PETICION DE INTERÉS PARTICULAR	SOLICITUD DE ACCESO A LA INFORMACIÓN	QUEJA	SUGERENCIA	RECLAMO	SOLICITUD DE COPIA	FELICITACIÓN	CONSULTA	Total general
Interventoría		18								18
Consorcio Metro Línea 1	15	16	13	15		15		30		16
Subgerencia de Gestión Predial	15	13					10			13
Subgerencia de Desarrollo Urbano, Inmobiliario e		12								13

Tiempo promedio de respuesta	DERECHO DE PETICIÓN DE INTERÉS GENERAL	DERECHO DE PETICION DE INTERÉS PARTICULAR	SOLICITUD DE ACCESO A LA INFORMACIÓN	QUEJA	SUGERENCIA	RECLAMO	SOLICITUD DE COPIA	FELICITACIÓN	CONSULTA	Total general
Ingresos No Tarifarios										
Comunicación Externa	6	11	5							8
Gerencia Jurídica		11	6				19			11
Gerencia Financiera		11	10	15						10
Gerencia Ejecutiva PLMB	11	11	7					9		9
Atención al ciudadano 2		10	8		10					10
Gerencia Administrativa y de Abastecimeinto	15	9	10						9	10
Atención al ciudadano 5		8					3			5
Gerencia de Ingeniería y Planeación de Proyectos Férreos	4	7	8		7					7
Atención del ciudadano 4		6								6
Oficina Asesora de Planeación		3	4							3
Comunicaciones		2								2
Total general	14	15	9	15	9	15	14	19	9	**14**

Fuente: Sistema Distrital Bogotá te escucha.

En general, la entidad cuenta con un promedio de respuesta de 14 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)	955
13 – Teusaquillo	7
15 – Antonio Nariño	7
08 – Kennedy	6
07 - Bosa	6
03 -Santa Fe	5
12 – Barrios Unidos	4
11 - Suba	4
02 - Chapinero	4
14 – Los Mártires	3
16 – Puente Aranda	2
17 – La Candelaria	1
Total general	**1004**

Fuente: Sistema Distrital Bogotá

El 95,1% 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 Teusaquillo y Antonio Nariño 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 1004 solicitudes.

El 82,6 % de los requerimientos no mencionan el estrato donde fueron reportados los hechos o solicitudes correspondientes.

Tabla No. 6 Estrato del requirente

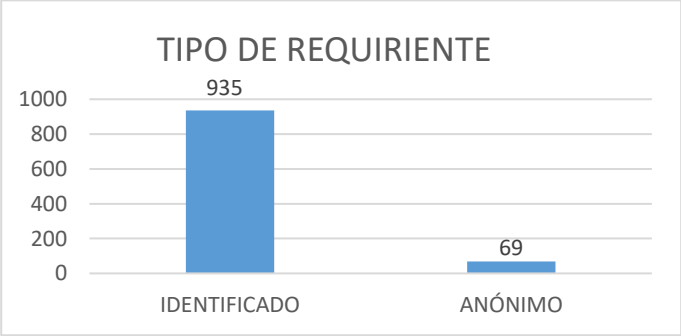
Estrato	Cantidad
No indicaron estrato	830
3	94
4	32
2	30
1	15
6	3
Total general	**1004**

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

Gráfica No. 3 Tipo de requirente



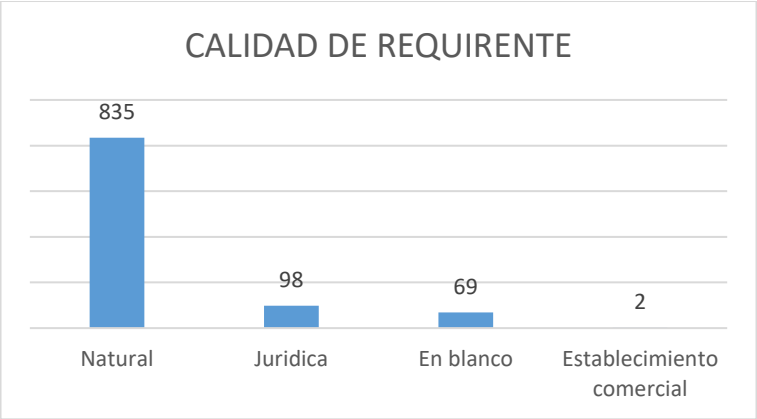
Fuente: Aplicativo SDQS Bogotá te escucha.

En la participación por tipo de requirente, para el mes de julio se observa que 935 ciudadanos pertenecen a personas identificadas y 69 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 835 ciudadanos, que corresponde al 83,16%; seguido de la persona jurídica con un total de 98 registros, que corresponde al 9,76%, en blanco con un total de 69 con un porcentaje del 0,59% y establecimiento de comercio con un total de 2 que corresponde a un porcentaje del 0,19%.

13. RECIBIDAS POR TRASLADO

Durante el periodo reportado se recibieron por traslado de otras entidades 616 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 agosto de 2025) se evidencia que la Entidad tenía 362 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 julio de 2025 se observó un aumento de 304 peticiones ciudadanas en comparación con el mes anterior. Durante el mes analizado, se registraron un total de 1004 solicitudes, mientras que en el mes anterior la cifra fue de 700 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 19 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, Departamento Administrativo del Servicio Civil Distrital, Entidad Nacional, Secretaría de Salud, IPES, entre otras.

5. Para el mes analizado, los subtemas más consultados son reclamaciones por reclamaciones por daños a predios y/o terceros, movilidad por afectación de obra, estructuración del proyecto, administración del talento humano, actas de vecindad, ruido, vibraciones y calidad del aire, frentes de obra y planes de manejo de tránsito. 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 julio 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. El tiempo promedio de respuesta de las solicitudes ciudadanas durante el mes evaluado es de 14 días, cumpliendo los términos establecidos por la ley para dar respuesta a las peticiones interpuestas en la Empresa Metro de Bogotá. Sin embargo, es importante mencionar que nos mantenemos en promedio, lo que indica que el plan de mejoramiento implementado en el mes pasado nos ha funcionado. Continuaremos con las alertas tempranas para seguir disminuyendo el tiempo de respuesta de las peticiones de la EMB.

10. Durante la vigencia 2025 hemos participado en 6 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 PATRICIA DEL PILAR PADILLA LEAL

Firmado digitalmente por ADRIANA PATRICIA DEL PILAR PADILLA LEAL

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

Proyectó: Adriana Correa, Profesional GCC Adriana Correa M.