ANEXO 28

GESTIÓN DE PQR DEL PROYECTO

Gestión de PQRSD | **PERIODO** | Del 1 al 31 de mayo de 2026

Nota: Este informe se elaboró con base en la información correspondiente al mes de abril de 2026, a partir de las bases de datos que la Empresa Metro de Bogotá suministró a la PMO el 8 de mayo de 2026.

EFICACIA EN LA RESPUESTA

GESTIÓN PQRSD

N° PQRSD ABIERTAS / N° PQRS RECEPCIONADAS * 100		N° PQRSD CERRADAS / N° PQRS RECEPCIONADAS * 100	
PORCENTAJE	CANTIDAD	PORCENTAJE	CANTIDAD
56%	220	44%	176

SECTOR CIUDADANÍA

N° PQRSD ABIERTAS / N° PQRSD RECEPCIONADAS * 100		N° PQRSD CERRADAS / N° PQRSD RECEPCIONADAS * 100	
PORCENTAJE	CANTIDAD	PORCENTAJE	CANTIDAD
69%	216	42%	130

PQRSD SECTOR PÚBLICO

N° PQRSD ABIERTAS / N° PQRSD RECEPCIONADAS * 100		N° PQRSD CERRADAS / N° PQRSD RECEPCIONADAS * 100	
PORCENTAJE	CANTIDAD	PORCENTAJE	CANTIDAD
8%	4	94%	46

EFICIENCIA EN LA RESPUESTA

GESTIÓN PQRSD SEGÚN TERMINOS DE LEY

N° PQRSD ABIERTAS FUERA DE TÉRMINOS / N° DE PQRS RECEPCIONADAS * 100		N° DE PQRSD CERRADAS FUERA DE TÉRMINOS / N° DE PQRS RECEPCIONADAS * 100	
PORCENTAJE	CANTIDAD	PORCENTAJE	CANTIDAD
0%	0	0%	0

GESTIÓN DE PQRS SEGÚN AREA ASIGNADA DE RESPUESTA

N° PQRSD CERRADAS Y/O ABIERTAS FUERA DE TÉRMINOS
n/a

GESTIÓN PQRS CERRADAS SEGÚN PLANEACIÓN PARA CIERRE

SECTOR CIUDADANÍA

N° PQRSD PROGRAMADAS PARA CIERRE EN EL PERIODO / N° DE PQRSD RECEPCIONADAS * 100		N° PQRSD PROGRAMADAS PARA CIERRE EN SIGUIENTES PERIODOS / N° DE PQRSD RECEPCIONADAS * 100	
CANTIDAD	PORCENTAJE	CANTIDAD	PORCENTAJE
76	22%	270	78%

GESTIÓN PQRSD SEGÚN PLANEACIÓN PARA CIERRE

SECTOR PÚBLICO

N° PQRS PROGRAMADAS PARA CIERRE EN EL PERIODO / N° DE PQRS RECEPCIONADAS * 100		N° PQRS PROGRAMADAS PARA CIERRE EN SIGUIENTES PERIODOS / N° DE PQRS RECEPCIONADAS * 100	
CANTIDAD	PORCENTAJE	CANTIDAD	PORCENTAJE
40	80%	10	20%

GESTIÓN PQRS ABIERTAS SEGÚN PLANEACIÓN PARA CIERRE

SECTOR CIUDADANÍA		PQRSD SECTOR PÚBLICO	
N° PQRSD ABIERTAS, PLANEADAS PARA CIERRE EN EL PRESENTE PERIODO / N° DE PQRSD PLANEADAS PARA CIERRE * 100		N° PQRSD CERRADAS, PLANEADAS PARA CIERRE / N° DE PQRSD PLANEADAS PARA CIERRE * 100	
CANTIDAD	PORCENTAJE	CANTIDAD	PORCENTAJE
0	0%	0	0%

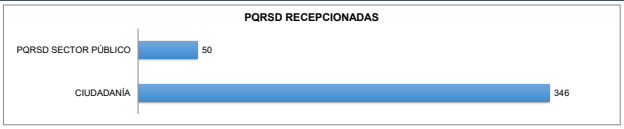
GESTIÓN DE PQRSD SEGÚN DÍAS EN PROMEDIO DE RESPUESTA CUIDADANÍA

N° DE DÍAS UTILIZADOS PARA DAR RESPUESTA - N° DE DÍAS PARA DAR RESPUESTA SEGÚN TÉRMINOS

TIPO DE PETICIÓN	PROMEDIO EN DÍAS PARA RESPUESTA	TERMINOS DE LEY
Queja	16	15
DP Interés Particular	13	15
Solicitud de aclaración	13	10
Sugerencia	11	15
DP Interés General	9	15
Solicitud de información	8	10
Traslado por no competencia	3	5

GESTIÓN PQRS

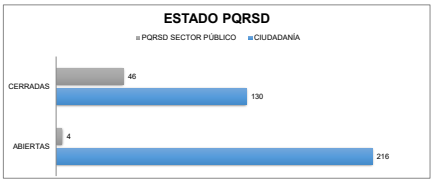
SECTOR	PQRSD RECEPCIONADAS
CIUDADANÍA	346
PQRSD SECTOR PÚBLICO	50
TOTAL	**396**



EFICACIA EN LA RESPUESTA
GESTIÓN PQRSD

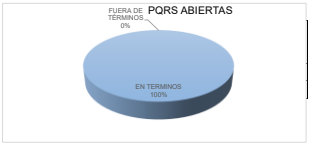
SECTOR	ABIERTAS	CERRADAS	TOTALES
CIUDADANÍA	216	130	**346**
PQRSD SECTOR PÚBLICO	4	46	**50**
TOTALES	**220**	**176**	**396**
PORCENTAJES	**56%**	**44%**	**100%**

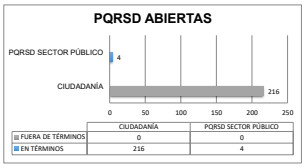




EFICIENCIA EN LA RESPUESTA
GESTION PQRS SEGÚN TERMINOS DE LEY

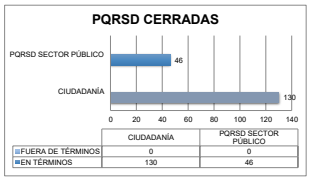
PQRSD ABIERTAS	CIUDADANÍA	PQRSD SECTOR PÚBLICO	TOTALES	PORCENTAJES
EN TÉRMINOS	216	4	**220**	**100%**
FUERA DE TÉRMINOS	0	0	**0**	**0%**
TOTALES	**216**	**4**	**220**	**100%**
PORCENTAJES	**98%**	**2%**	**100%**	**N/A**





PQRSD CERRADAS	CIUDADANÍA	PQRSD SECTOR PÚBLICO	TOTALES	PORCENTAJES
EN TÉRMINOS	130	46	**176**	**100%**
FUERA DE TÉRMINOS	0	0	**0**	**0%**
TOTALES	**130**	**46**	**176**	**100%**
PORCENTAJES	**74%**	**26%**	**100%**	**N/A**



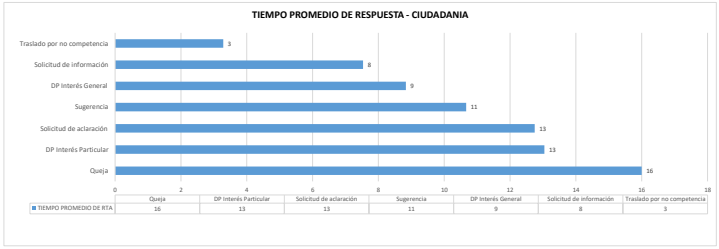


EFICIENCIA EN LA RESPUESTA

GESTIÓN DE PQRS SEGÚN DÍAS EN PROMEDIO DE RESPUESTA

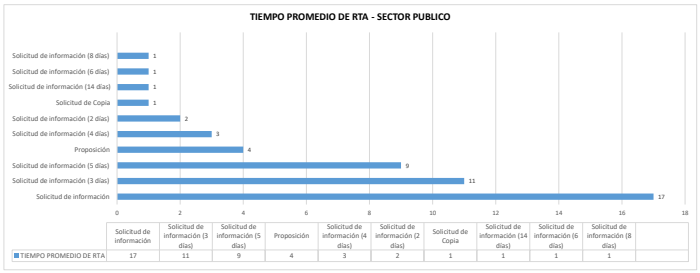
CIUDADANÍA

TIPO DE PETICIÓN	TIEMPO PROMEDIO DE RTA	PLAZO MAXIMO
Queja	16	15
DP Interés Particular	13	15
Solicitud de aclaración	13	10
Sugerencia	11	15
DP Interés General	9	15
Solicitud de información	8	10
Traslado por no competencia	3	5



SECTOR PUBLICO

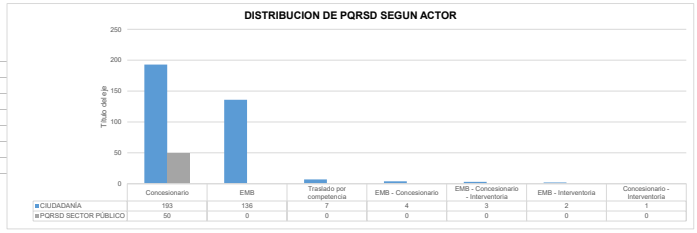
TIPO DE PETICIÓN	TIEMPO PROMEDIO DE RTA	PLAZO MAXIMO
Solicitud de información	17	34%
Solicitud de información (3 días)	11	18%
Solicitud de información (5 días)	9	18%
Proposición	4	8%
Solicitud de información (4 días)	3	6%
Solicitud de información (2 días)	2	4%
Solicitud de Copia	1	2%
Solicitud de información (14 días)	1	2%
Solicitud de información (6 días)	1	2%
Solicitud de información (8 días)	1	2%



EFICIENCIA EN LA RESPUESTA

GESTIÓN DE PQRS SEGÚN EL AREA ASIGNADA DE RESPUESTA

DISTRIBUCION DE PQRSD SEGÚN ACTOR	CIUDADANÍA	PQRSD SECTOR PÚBLICO
Concesionario	193	50
EMB	136	0
Traslado por competencia	7	0
EMB - Concesionario	4	0
EMB - Concesionario - Interventoria	3	0
EMB - Interventoria	2	0
Concesionario - Interventoría	1	0
TOTAL	**346**	**50**

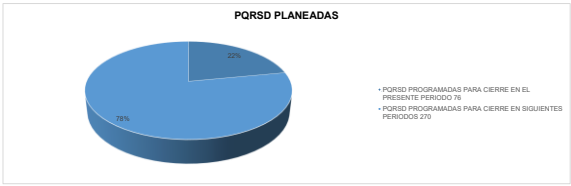


EFICIENCIA EN LA RESPUESTA

GESTION DE PQRSD PLANEADAS PARA CIERRE

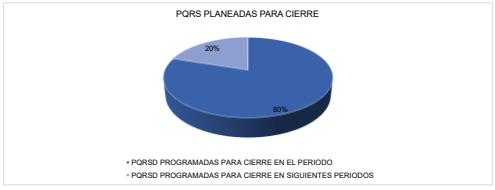
CIUDADANÍA

PQRSD PLANEADAS	
PQRSD PROGRAMADAS PARA CIERRE EN EL PRESENTE PERIODO	76
PQRSD PROGRAMADAS PARA CIERRE EN SIGUIENTES PERIODOS	270
TOTAL PQRSD RECEPCIONADAS EN EL PERIODO	346



SECTOR PÚBLICO

PQRSD PLANEADAS S PÚBLICO	
PQRSD PROGRAMADAS PARA CIERRE EN EL PERIODO	40
PQRSD PROGRAMADAS PARA CIERRE EN SIGUIENTES PERIODOS	10
TOTAL PQRSD RECEPCIONADAS EN EL PERIODO	50



EFICIENCIA EN LA RESPUESTA

GESTIÓN DE PQRS ABIERTAS SEGÚN PLANEACION PARA CIERRE

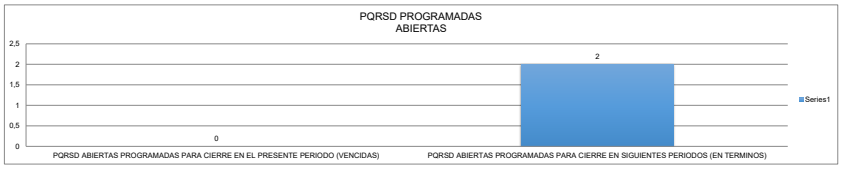
CIUDADANÍA

PQRS ABIERTAS CUIDADANÍA	
PQRSD ABIERTAS PROGRAMADAS PARA CIERRE EN EL PRESENTE PERIODO (VENCIDAS)	0
PQRSD ABIERTAS PROGRAMADAS PARA CIERRE EN SIGUIENTES PERIODOS (EN TÉRMINOS)	270
TOTAL DE PQRSD ABIERTAS	270



SECTOR PÚBLICO

PQRS ABIERTAS SECTOR PÚBLICO	
PQRSD ABIERTAS PROGRAMADAS PARA CIERRE EN EL PRESENTE PERIODO (VENCIDAS)	0
PQRSD ABIERTAS PROGRAMADAS PARA CIERRE EN SIGUIENTES PERIODOS (EN TERMINOS)	2
TOTAL DE PQRSD ABIERTAS	2



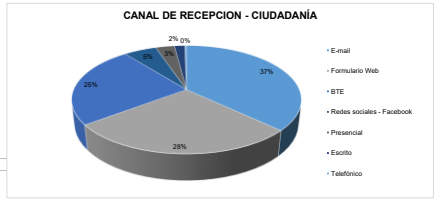
OTROS INDICADORES
PETICIÓN REITERADA

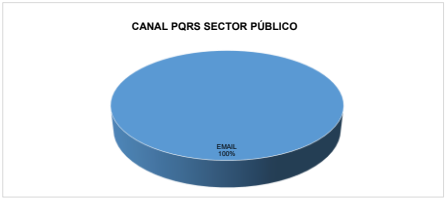
CATEGORIAS	TOTAL	%
Talento humano y contratación	75	22%
Gestión social	59	17%
Predios para obras de infraestructura	49	14%
Estaciones	37	11%
Obras de infraestructura en ejecución	36	10%
Proyectos	23	7%
Gestión ambiental	13	4%
Desarrollo Inmobiliario	12	3%
Servicio a la ciudadanía	12	3%
Cultura ciudadana	8	2%
Traslado de petición por competencia	7	2%
Asuntos jurídicos	3	1%
Ingeniería y planeación de proyectos férreos	3	1%
Material rodante, equipos y sistemas	3	1%
Gestión de comunicaciones, eventos o invitaciones	2	1%
Asuntos Disciplinarios	1	0%
Gestión financiera	1	0%
Salud y Seguridad en el Trabajo	1	0%
Sistemas de información	1	0%
TOTAL	**346**	**100%**



OTROS INDICADORES
PREVALENCIA CANAL RECEPTOR

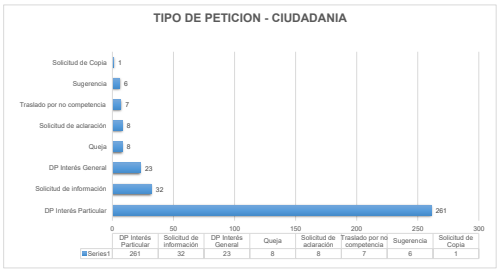
CANAL DE RECEPCIÓN	CIUDADANÍA	PQRSD SECTOR PÚBLICO
E-mail	128	50
Formulario Web	96	0
BTE	85	0
Redes sociales - Facebook	19	0
Presencial	11	0
Escrito	6	0
Telefónico	1	0
TOTAL	**346**	**50**

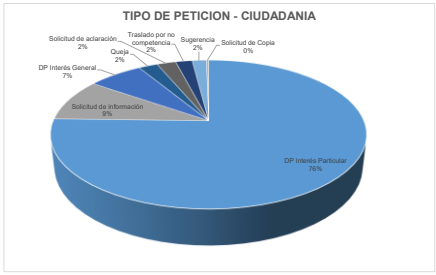




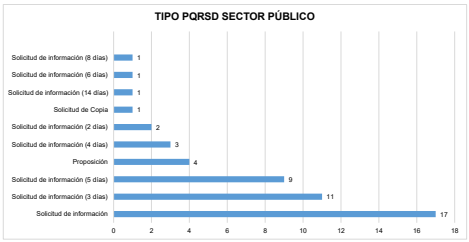
OTROS INDICADORES
TIPO DE PETICION

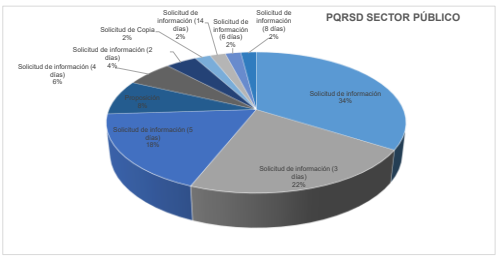
TIPOS DE PETICIONES	CIUDADANÍA
DP Interés Particular	261
Solicitud de información	32
DP Interés General	23
Queja	8
Solicitud de aclaración	8
Traslado por no competencia	7
Sugerencia	6
Solicitud de Copia	1
TOTAL	**346**





TIPOS DE PETICIONES	PQRSD SECTOR PÚBLICO
Solicitud de información	17
Solicitud de información (3 días)	11
Solicitud de información (5 días)	9
Proposición	4
Solicitud de información (4 días)	3
Solicitud de información (2 días)	2
Solicitud de Copia	1
Solicitud de información (14 días)	1
Solicitud de información (6 días)	1
Solicitud de información (8 días)	1

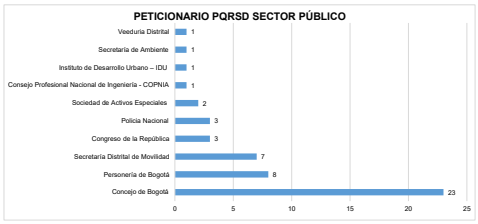


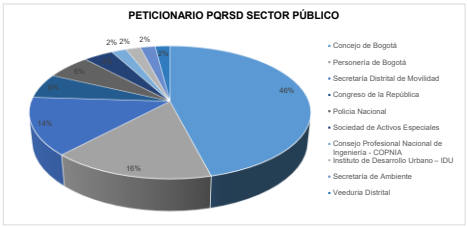


OTROS INDICADORES

TIPO DE PETICIONARIO -PQRSD SECTOR PÚBLICO

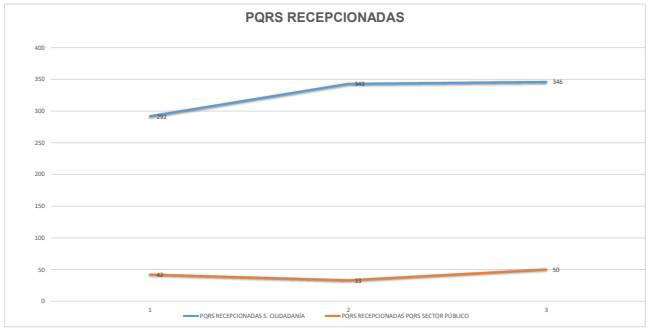
TIPO DE PETICIONARIO	PQRSD SECTOR PÚBLICO	%
Concejo de Bogotá	23	46%
Personería de Bogotá	8	16%
Secretaría Distrital de Movilidad	7	14%
Congreso de la República	3	6%
Policía Nacional	3	6%
Sociedad de Activos Especiales	2	4%
Consejo Profesional Nacional de Ingeniería - COPNIA	1	2%
Instituto de Desarrollo Urbano – IDU	1	2%
Secretaría de Ambiente	1	2%
Veeduría Distrital	1	2%
TOTAL	**50**	**100%**

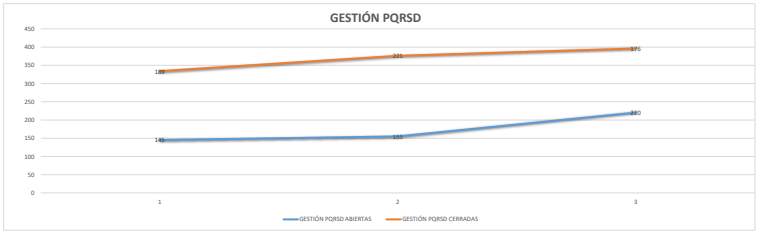




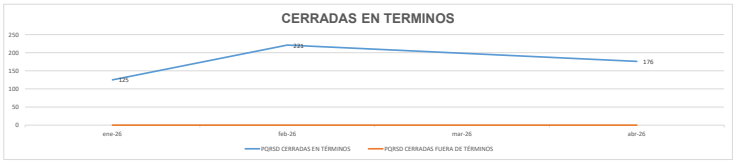
SEGUIMIENTO A INDICADORES

Indicador Mensual			feb-26	mar-26	abr-26
PQRS RECEPCIONADAS		S. CIUDADANÍA	292	343	346
		PQRS SECTOR PÚBLICO	42	33	50
Indicador Mensual			**feb-26**	**mar-26**	**abr-26**
GESTIÓN PQRSD		ABIERTAS	145	155	220
		CERRADAS	189	221	176
	Indicador Mensual		**ene-26**	**feb-26**	**abr-26**
EFICIENCIA EN LA RESPUESTA	PQRSD ABIERTAS	EN TÉRMINOS	125	155	220
		FUERA DE TÉRMINOS	0	0	0
	Indicador Mensual		**ene-26**	**feb-26**	**abr-26**
	PQRSD CERRADAS	EN TÉRMINOS	125	221	176
		FUERA DE TÉRMINOS	0	0	0
	Indicador Mensual		**ene-26**	**feb-26**	**abr-26**
	PQRSD CERRADAS VENCIDAS	CIUDADANÍA	0	0	0
		PQRSD SECTOR PÚBLICO	0	0	0











ALERTAS TEMPRANAS

ID	Descripción de la Alerta Temprana	Acción de Respuesta
1	No se reportan alertas para el presente periodo	

OBSERVACIONES/RECOMENDACIONES

1	Durante el periodo, la PMO continuó trabajando en el desarrollo del tablero de control de PQRSD; no obstante, se continúa a la espera de información por parte del concesionario para fortalecer la consolidación y seguimiento de los datos.

CONCLUSIONES

Para la elaboración del presente informe se tomó como base la información suministrada por la Empresa Metro de Bogotá (EMB) el 8 de mayo de 2026. A partir de estos insumos, la PMO adelantó el proceso de organización y análisis de los registros, permitiendo reconocer las tendencias más relevantes en las categorías de PQRSD reportadas durante el periodo analizado.

1	Durante el periodo analizado se gestionaron 396 PQRSD, de las cuales 346 correspondieron a ciudadanía (87%) y 50 al sector público (13%). El estado de gestión muestra 220 casos abiertos (56%) y 176 cerrados (44%), sin registros vencidos o fuera de términos de ley, lo que evidencia un adecuado control de los tiempos de respuesta y cumplimiento normativo. La interacción entre el proyecto y la ciudadanía continúa siendo el principal componente de la gestión social, concentrándose las solicitudes en temas asociados a empleo, impactos de obra, gestión predial y expectativas económicas derivadas del desarrollo del sistema. Los canales digitales consolidan su predominio como mecanismo de relacionamiento, especialmente el correo electrónico y el formulario web, mientras que en el sector público las solicitudes provienen principalmente de entidades de control, representación política y organismos distritales.
2	El balance operativo evidencia que el sistema de atención mantiene un desempeño favorable en términos de oportunidad, dado que el 100% de las PQRSD abiertas y cerradas se encuentran dentro de los términos legales y no se registran casos vencidos; sin embargo, el hecho de que el 56% de los casos permanezcan abiertos indica una carga operativa significativa que podría impactar la capacidad de respuesta futura, por lo que resulta conveniente fortalecer los mecanismos de priorización, seguimiento y cierre oportuno de casos para evitar acumulaciones progresivas en los próximos periodos.
3	La relación entre el proyecto y la ciudadanía continúa siendo el principal frente de gestión social, al concentrar el 87% de las PQRSD recibidas, situación que confirma que las dinámicas territoriales y los impactos percibidos por comunidades, residentes y actores económicos son el principal generador de interacción con el proyecto; en consecuencia, se recomienda continuar fortaleciendo las estrategias de comunicación preventiva, pedagogía social y atención en territorio para anticipar inquietudes y reducir la generación recurrente de solicitudes asociadas a temas ampliamente conocidos por la comunidad.
4	El análisis de tipologías y categorías muestra que las peticiones de interés particular representan el 76% de las solicitudes ciudadanas, mientras que las categorías más recurrentes corresponden a talento humano y contratación (22%), gestión social (17%) y predios para obras de infraestructura (14%), evidenciando que las principales preocupaciones ciudadanas se concentran en oportunidades laborales, afectaciones derivadas de la construcción y procesos prediales; por ello, se recomienda fortalecer la divulgación de información preventiva y la disponibilidad de contenidos explicativos sobre estos temas para disminuir la recurrencia de consultas y mejorar la comprensión de los procesos asociados al proyecto.
5	Los canales de recepción evidencian una clara transformación digital de la atención, ya que el correo electrónico concentra el 37% de las solicitudes ciudadanas, seguido por el formulario web (28%) y la plataforma BTE (25%), mientras que los canales presenciales y telefónicos presentan una participación marginal; frente a este comportamiento, resulta pertinente continuar fortaleciendo la capacidad operativa de los canales virtuales, optimizar los mecanismos de autogestión y trazabilidad de solicitudes y mantener acciones de inclusión para usuarios con menores niveles de acceso digital.
6	En el sector público, el 46% de las solicitudes provienen del Concejo de Bogotá, seguido por la Personería de Bogotá (16%) y la Secretaría Distrital de Movilidad (14%), lo que refleja una participación predominante de organismos de representación política, control y gestión institucional en el seguimiento al proyecto; por tanto, se recomienda consolidar esquemas periódicos de reporte y articulación interinstitucional que permitan anticipar requerimientos de información, fortalecer la transparencia y reducir la generación de solicitudes reiterativas por parte de las entidades con mayor nivel de interacción.

CONSORCIO CONSULTORES PMO BOGOTA

Claudia Pilar Pardo Gomez
Coordinadora de Atención al Cuidadano