ANEXO 28

GESTIÓN DE PQR DEL PROYECTO

Gestión de PQRSD | **PERIODO** | Del 1 al 30 de junio de 2026

Nota: Este informe se elaboró con base en la información correspondiente al mes de mayo de 2026, a partir de las bases de datos que la Empresa Metro de Bogotá suministró a la PMO el 10 de junio 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
43%	170	59%	245

SECTOR CIUDADANÍA

N° PQRSD ABIERTAS / N° PQRSD RECEPCIONADAS * 100		N° PQRSD CERRADAS / N° PQRSD RECEPCIONADAS * 100	
PORCENTAJE	CANTIDAD	PORCENTAJE	CANTIDAD
55%	170	61%	190

PQRSD SECTOR PÚBLICO

N° PQRSD ABIERTAS / N° PQRSD RECEPCIONADAS * 100		N° PQRSD CERRADAS / N° PQRSD RECEPCIONADAS * 100	
PORCENTAJE	CANTIDAD	PORCENTAJE	CANTIDAD
0%	0	94%	55

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
71	20%	289	80%

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	73%	15	27%

GESTIÓN PQRS ABIERTAS SEGÚN PLANEACIÓN PARA CIERRE

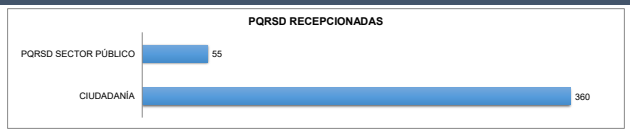
SECTOR CIUDADANÍA		PQRSD SECTOR PÚBLICO	
N° PQRSD ABIERTAS, PLANEADAS PARA CIERRE EN EL PRESENTE PERIODO / N° DE PQRSD PLANEADAS PARA CIERRE * 100		N° PQRSD CERRADAS, PLANEADAS PARA CIERRE / N° DE PQRSD PLANEADAS PARA CIERRE * 100	
CANTIDAD	PORCENTAJE	CANTIDAD	PORCENTAJE
0	0%	0	0%

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
Reclamo	16	15
DP Interés General	16	15
Sugerencia	15	15
Solicitud de aclaración	13	10
DP Interés Particular	13	15
Solicitud de Copia	12	10
Solicitud de información	10	10
Traslado por no competencia	3	5

GESTIÓN PQRS

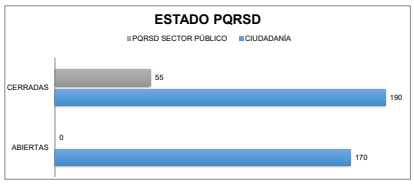
SECTOR	PQRSD RECEPCIONADAS
CIUDADANÍA	360
PQRSD SECTOR PÚBLICO	55
TOTAL	415



EFICACIA EN LA RESPUESTA
GESTIÓN PQRSD

SECTOR	ABIERTAS	CERRADAS	TOTALES
CIUDADANÍA	170	190	360
PQRSD SECTOR PÚBLICO	0	55	55
TOTALES	170	245	415
PORCENTAJES	43%	59%	102%

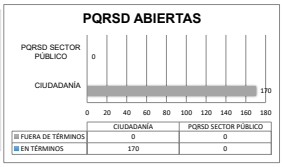




EFICIENCIA EN LA RESPUESTA
GESTIÓN PQRS SEGÚN TÉRMINOS DE LEY

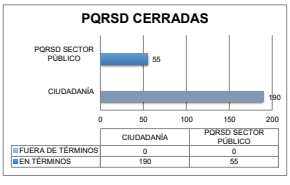
PQRSD ABIERTAS	CIUDADANÍA	PQRSD SECTOR PÚBLICO	TOTALES	PORCENTAJES
EN TÉRMINOS	170	0	170	100%
FUERA DE TÉRMINOS	0	0	0	0%
TOTALES	170	0	170	100%
PORCENTAJES	100%	0%	100%	N/A





PQRSD CERRADAS	CIUDADANÍA	PQRSD SECTOR PÚBLICO	TOTALES	PORCENTAJES
EN TÉRMINOS	190	55	245	100%
FUERA DE TÉRMINOS	0	0	0	0%
TOTALES	190	55	245	100%
PORCENTAJES	78%	22%	100%	N/A



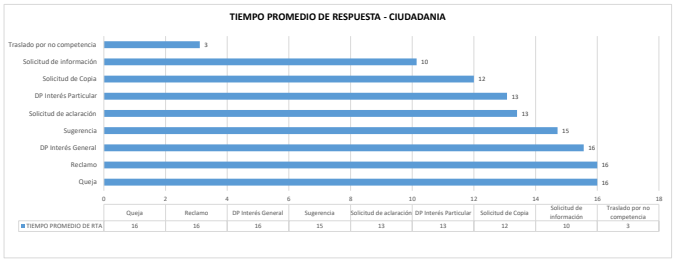


EFICIENCIA EN LA RESPUESTA

GESTIÓN DE PQRS SEGÚN DÍAS EN PROMEDIO DE RESPUESTA

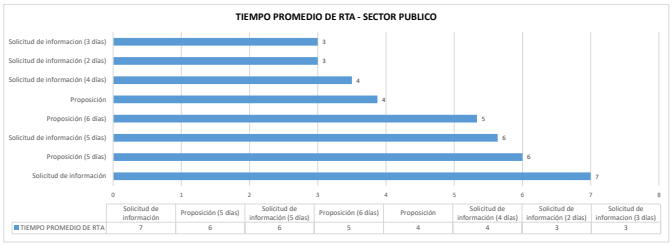
CIUDADANÍA

TIPO DE PETICIÓN	TIEMPO PROMEDIO DE RTA	PLAZO MAXIMO
Queja	16	15
Reclamo	16	15
DP Interés General	16	15
Sugerencia	15	15
Solicitud de aclaración	13	10
DP Interés Particular	13	15
Solicitud de Copia	12	10
Solicitud de información	10	10
Traslado por no competencia	3	5



SECTOR PUBLICO

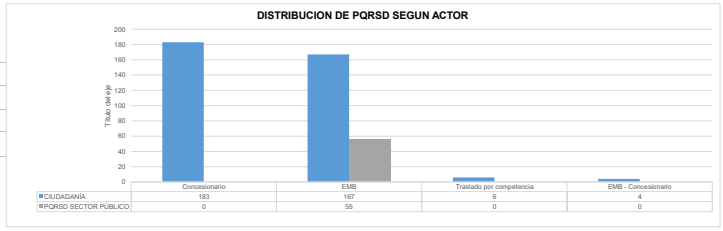
TIPO DE PETICIÓN	TIEMPO PROMEDIO DE RTA	PLAZO MAXIMO
Solicitud de información	7	10
Proposición (5 días)	6	5
Solicitud de información (5 días)	6	5
Proposición (6 días)	5	6
Proposición	4	3
Solicitud de información (4 días)	4	4
Solicitud de información (2 días)	3	2
Solicitud de informacion (3 días)	3	3



EFICIENCIA EN LA RESPUESTA

GESTIÓN DE PQRS SEGÚN EL AREA ASIGNADA DE RESPUESTA

DISTRIBUCION DE PQRSD SEGÚN ACTOR	CIUDADANÍA	PQRSD SECTOR PÚBLICO
Concesionario	183	0
EMB	167	55
Traslado por competencia	6	0
EMB - Concesionario	4	0
TOTAL	360	55

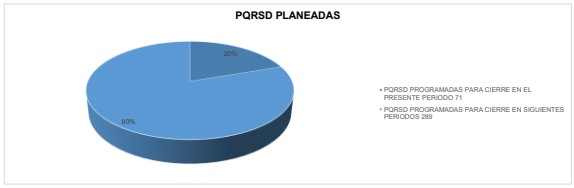


EFICIENCIA EN LA RESPUESTA

GESTIÓN DE PQRSD PLANEADAS PARA CIERRE

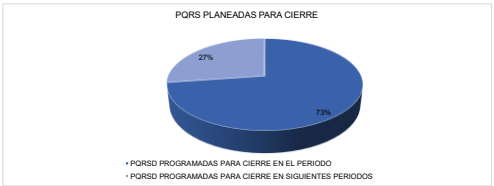
CIUDADANÍA

PQRSD PLANEADAS	
PQRSD PROGRAMADAS PARA CIERRE EN EL PRESENTE PERIODO	71
PQRSD PROGRAMADAS PARA CIERRE EN SIGUIENTES PERIODOS	289
TOTAL PQRSD RECEPCIONADAS EN EL PERIODO	360



SECTOR PUBLICO

PQRSD PLANEADAS S PÚBLICO	
PQRSD PROGRAMADAS PARA CIERRE EN EL PERIODO	40
PQRSD PROGRAMADAS PARA CIERRE EN SIGUIENTES PERIODOS	15
TOTAL PQRSD RECEPCIONADAS EN EL PERIODO	55



EFICIENCIA EN LA RESPUESTA

GESTIÓN DE PQRS ABIERTAS SEGÚN PLANEACION PARA CIERRE

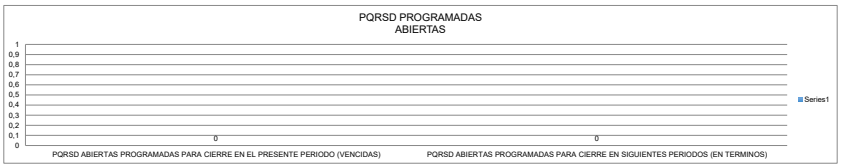
CIUDADANÍA

PQRS ABIERTAS CUIDADANÍA	
PQRSD ABIERTAS PROGRAMADAS PARA CIERRE EN EL PRESENTE PERIODO (VENCIDAS)	0
PQRSD ABIERTAS PROGRAMADAS PARA CIERRE EN SIGUIENTES PERIODOS (EN TÉRMINOS)	170
TOTAL DE PQRSD ABIERTAS	170



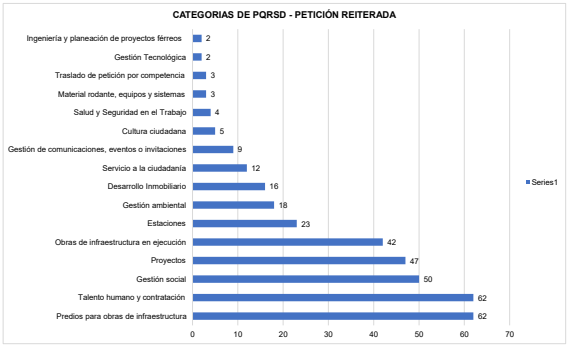
SECTOR PÚBLICO

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)	0
TOTAL DE PQRSD ABIERTAS	0



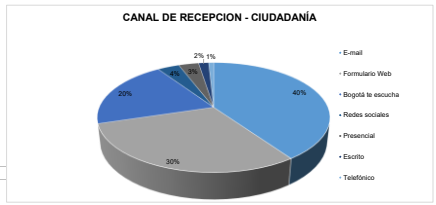
OTROS INDICADORES
PETICIÓN REITERADA

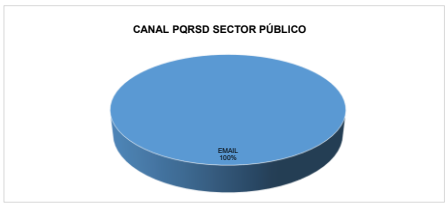
CATEGORIAS	TOTAL	%
Predios para obras de infraestructura	62	17%
Talento humano y contratación	62	17%
Gestión social	50	14%
Proyectos	47	13%
Obras de infraestructura en ejecución	42	12%
Estaciones	23	6%
Gestión ambiental	18	5%
Desarrollo Inmobiliario	16	4%
Servicio a la ciudadanía	12	3%
Gestión de comunicaciones, eventos o invitaciones	9	3%
Cultura ciudadana	5	1%
Salud y Seguridad en el Trabajo	4	1%
Material rodante, equipos y sistemas	3	1%
Traslado de petición por competencia	3	1%
Gestión Tecnológica	2	1%
Ingeniería y planeación de proyectos férreos	2	1%
TOTAL	360	100%



OTROS INDICADORES
PREVALENCIA CANAL RECEPTOR

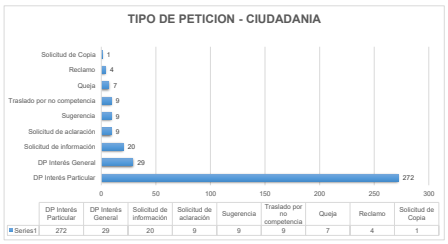
CANAL DE RECEPCIÓN	CIUDADANÍA	PQRSD SECTOR PÚBLICO
E-mail	145	55
Formulario Web	108	0
Bogotá te escucha	73	0
Redes sociales	13	0
Presencial	12	0
Escrito	6	0
Telefónico	3	0
TOTAL	360	55

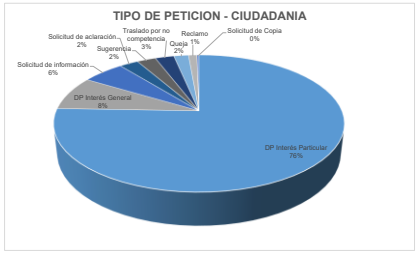




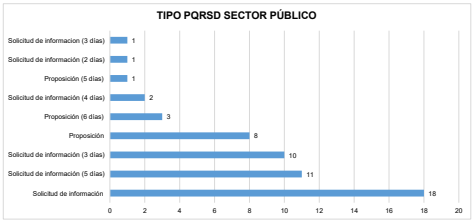
OTROS INDICADORES
TIPO DE PETICIÓN

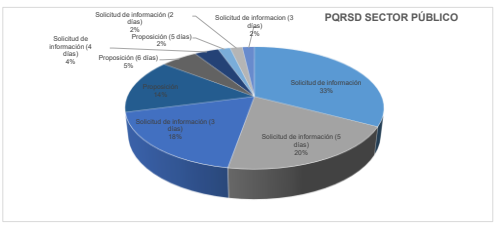
TIPOS DE PETICIONES	CIUDADANÍA
DP Interés Particular	272
DP Interés General	29
Solicitud de información	20
Solicitud de aclaración	9
Sugerencia	9
Traslado por no competencia	9
Queja	7
Reclamo	4
Solicitud de Copia	1
TOTAL	360





TIPOS DE PETICIONES	PQRSD SECTOR PÚBLICO
Solicitud de información	18
Solicitud de información (5 días)	11
Solicitud de información (3 días)	10
Proposición	8
Proposición (6 días)	3
Solicitud de información (4 días)	2
Proposición (5 días)	1
Solicitud de información (2 días)	1
Solicitud de informacion (3 días)	1

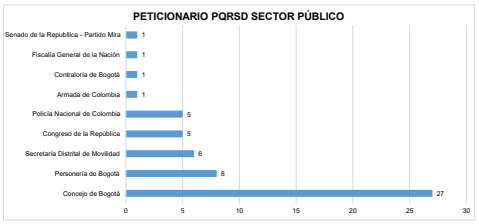


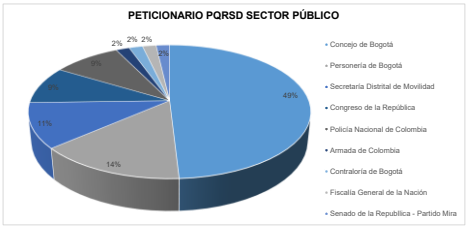


OTROS INDICADORES

TIPO DE PETICIONARIO -PQRSD SECTOR PÚBLICO

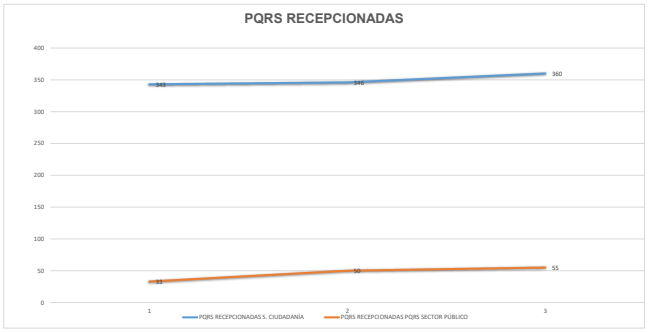
TIPO DE PETICIONARIO	PQRSD SECTOR PÚBLICO	%
Concejo de Bogotá	27	49%
Personería de Bogotá	8	15%
Secretaría Distrital de Movilidad	6	11%
Congreso de la República	5	9%
Policía Nacional de Colombia	5	9%
Armada de Colombia	1	2%
Contraloría de Bogotá	1	2%
Fiscalía General de la Nación	1	2%
Senado de la Republica - Partido Mira	1	2%
TOTAL	55	1

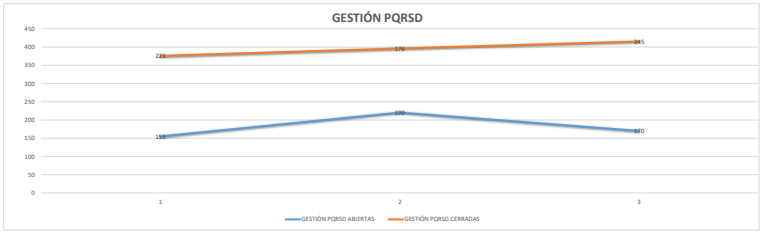


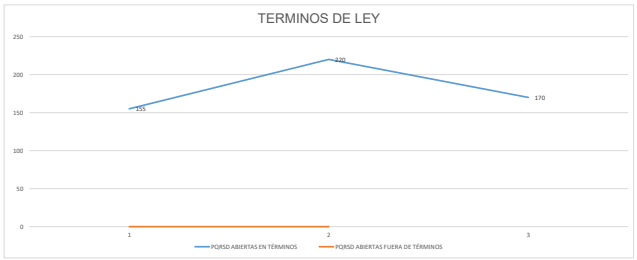


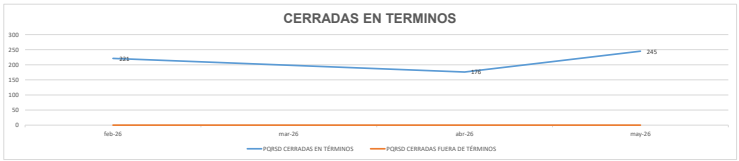
SEGUIMIENTO A INDICADORES

Indicador Mensual			mar-26	abr-26	may-26
PQRS RECEPCIONADAS		S. CIUDADANÍA	343	346	360
		PQRS SECTOR PÚBLICO	33	50	55
Indicador Mensual			**mar-26**	**abr-26**	**may-26**
GESTIÓN PQRSD		ABIERTAS	155	220	170
		CERRADAS	221	176	245
	Indicador Mensual		**feb-26**	**abr-26**	**may-26**
EFICIENCIA EN LA RESPUESTA	PQRSD ABIERTAS	EN TÉRMINOS	155	220	170
		FUERA DE TÉRMINOS	0	0	0
	Indicador Mensual		**feb-26**	**abr-26**	**may-26**
	PQRSD CERRADAS	EN TÉRMINOS	221	176	245
		FUERA DE TÉRMINOS	0	0	0
	Indicador Mensual		**feb-26**	**abr-26**	**may-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 y ajustes del tablero de control de PQRSD.

CONCLUSIONES

Para la elaboración del presente informe se tomó como base la información suministrada por la Empresa Metro de Bogotá (EMB) el 10 de junio 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	En el mes de mayo, la gestión de las PQRSD mantuvo un desempeño favorable en términos de oportunidad y cumplimiento normativo, evidenciado en la recepción de 415 solicitudes, de las cuales 360 correspondieron a ciudadanía (87%) y 55 al sector público (13%). Durante el periodo se cerraron 245 PQRSD (59%), permaneciendo 170 abiertas (41%), sin registrarse casos vencidos o respondidos fuera de los términos legales, lo que refleja un adecuado control sobre los tiempos de atención y un cumplimiento. No obstante, el volumen de solicitudes aún abiertas representa una carga importante para los periodos siguientes, por lo que se recomienda fortalecer el seguimiento periódico al inventario de casos abiertos, priorizando aquellos con mayor proximidad a su fecha de vencimiento, con el fin de mantener el cumplimiento de los indicadores de oportunidad y evitar la acumulación de trámites.
2	El análisis de los tipos de petición evidencia que las solicitudes continúan concentrándose principalmente en los Derechos de Petición de Interés Particular, los cuales representan 272 casos (76%) del total de requerimientos ciudadanos, seguidos por Derechos de Petición de Interés General (8%) y solicitudes de información (6%). Esta tendencia demuestra que la ciudadanía mantiene un interés predominante en resolver situaciones particulares relacionadas con el proyecto, especialmente aquellas asociadas con afectaciones individuales. En este contexto, se recomienda fortalecer las estrategias de información preventiva, divulgación y atención personalizada sobre los temas más consultados, con el propósito de disminuir la recurrencia de solicitudes individuales y promover canales de información que permitan resolver inquietudes antes de la radicación formal de nuevas PQRSD.
3	Las categorías temáticas muestran una alta concentración de requerimientos en asuntos relacionados con predios, talento humano y gestión social, las cuales registraron 62 casos cada una (17%), seguidas por proyectos (13%) y obras de infraestructura en ejecución (12%). En conjunto, estas cuatro categorías agrupan cerca del 60 % de las PQRSD recibidas, evidenciando que continúan siendo los temas de mayor sensibilidad para la ciudadanía y aquellos que generan mayor interacción con el proyecto. Se recomienda focalizar acciones de gestión social, comunicación y articulación institucional sobre estas categorías prioritarias, fortaleciendo campañas informativas, espacios de diálogo y estrategias preventivas que permitan disminuir la recurrencia de consultas y mejorar la percepción ciudadana frente al avance del proyecto.
4	Respecto a los canales de recepción, el correo electrónico continúa consolidándose como el principal medio de contacto con la ciudadanía y las entidades públicas, registrando 145 solicitudes ciudadanas y la totalidad de las 55 PQRSD del sector público, seguido por el Formulario Web (108 casos) y la plataforma Bogotá Te Escucha (73 casos). Esta distribución evidencia una alta dependencia de los canales digitales para la interacción con los grupos de interés, lo cual favorece la trazabilidad y el control documental del proceso. Se recomienda continuar fortaleciendo la capacidad operativa de estos canales, optimizando los tiempos de gestión, automatizando procesos de clasificación inicial y promoviendo el uso de canales institucionales digitales que permitan mejorar la eficiencia y la experiencia del ciudadano durante el proceso de radicación y seguimiento.
5	El comportamiento de las PQRSD refleja un incremento gradual en el volumen de solicitudes durante los últimos meses, pasando de 343 registros en marzo a 346 en abril y 360 en mayo para ciudadanía, mientras que el sector público aumentó de 33 a 50 y posteriormente a 55 solicitudes. Paralelamente, el número de PQRSD cerradas aumentó significativamente respecto al mes anterior (de 176 a 245), lo que evidencia un esfuerzo operativo importante para reducir la carga de gestión sin afectar el cumplimiento de los términos legales. Se recomienda mantener el monitoreo permanente de las tendencias mensuales mediante el tablero de control de PQRSD, incorporando análisis comparativos e indicadores predictivos que permitan anticipar incrementos en la demanda, optimizar la asignación de recursos y apoyar la toma de decisiones estratégicas por parte de la Empresa Metro de Bogotá y la PMO.

CONSORCIO CONSULTORES PMO BOGOTA



Claudia Pilar Pardo Gomez
Coordinadora de Atención al Cuidadano
Elaboración y Revisión PMO