ANEXO 28

GESTIÓN DE PQR DEL PROYECTO

Gestión de PQRSD

PERIODO: Del 1 al 31 de julio de 2026

Nota: El presente informe se desarrolló a partir del análisis de la información correspondiente al mes de junio de 2026, con base en las bases de datos remitidas por la Empresa Metro de Bogotá a la PMO el 10 de julio 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
33%	132	64%	234

SECTOR CIUDADANÍA

N° PQRSD ABIERTAS / N° PQRSD RECEPCIONADAS * 100		N° PQRSD CERRADAS / N° PQRSD RECEPCIONADAS * 100	
PORCENTAJE	CANTIDAD	PORCENTAJE	CANTIDAD
42%	131	68%	210

PQRSD SECTOR PÚBLICO

N° PQRSD ABIERTAS / N° PQRSD RECEPCIONADAS * 100		N° PQRSD CERRADAS / N° PQRSD RECEPCIONADAS * 100	
PORCENTAJE	CANTIDAD	PORCENTAJE	CANTIDAD
4%	1	94%	24

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
86	25%	255	75%

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
15	60%	10	40%

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%

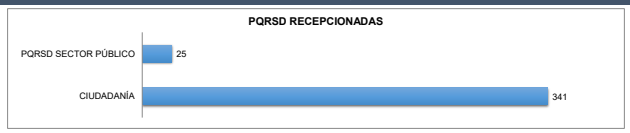
GESTIÓN DE PQRSD SEGÚN DÍAS EN PROMEDIO DE RESPUESTA CUIDADANÍA

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
Reclamo	16	15
DP Interés General	14	15
Queja	14	15
DP Interés Particular	13	15
Solicitud de aclaración	13	10
Sugerencia	11	15
Solicitud de información	10	10
Solicitud de Copia	9	10
Traslado por no competencia	2	5

GESTIÓN PQRS

SECTOR	PQRSD RECEPCIONADAS
CIUDADANÍA	341
PQRSD SECTOR PÚBLICO	25
TOTAL	366

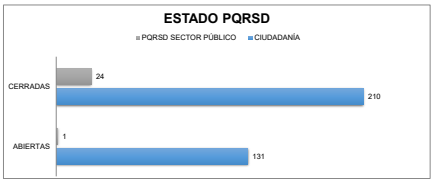


EFICACIA EN LA RESPUESTA

GESTIÓN PQRSD

SECTOR	ABIERTAS	CERRADAS	TOTALES
CIUDADANÍA	131	210	341
PQRSD SECTOR PÚBLICO	1	24	25
TOTALES	132	234	366
PORCENTAJES	33%	64%	97%



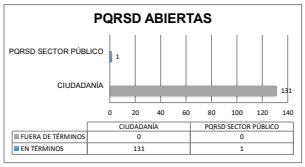


EFICIENCIA EN LA RESPUESTA

GESTIÓN PQRS SEGÚN TÉRMINOS DE LEY

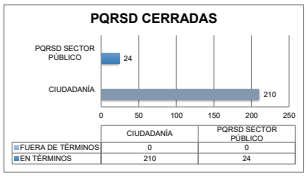
PQRSD ABIERTAS	CIUDADANÍA	PQRSD SECTOR PÚBLICO	TOTALES	PORCENTAJES
EN TÉRMINOS	131	1	132	100%
FUERA DE TÉRMINOS	0	0	0	0%
TOTALES	131	1	132	100%
PORCENTAJES	99%	1%	100%	N/A





PQRSD CERRADAS	CIUDADANÍA	PQRSD SECTOR PÚBLICO	TOTALES	PORCENTAJES
EN TÉRMINOS	210	24	234	100%
FUERA DE TÉRMINOS	0	0	0	0%
TOTALES	210	24	234	100%
PORCENTAJES	90%	10%	100%	N/A

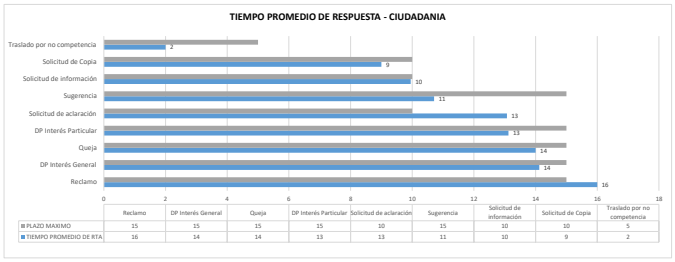




EFICIENCIA EN LA RESPUESTA
GESTIÓN DE PQRS SEGÚN DÍAS EN PROMEDIO DE RESPUESTA

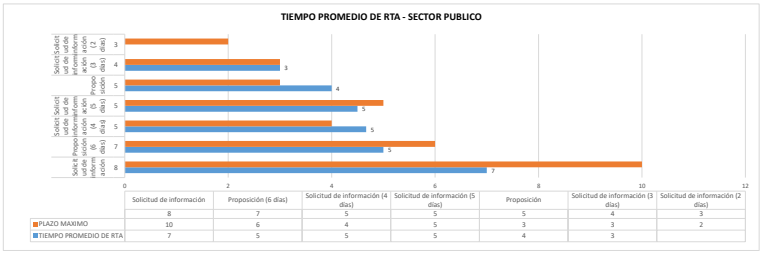
CIUDADANÍA

TIPO DE PETICIÓN	TIEMPO PROMEDIO DE RTA	PLAZO MAXIMO
Reclamo	16	15
DP Interés General	14	15
Queja	14	15
DP Interés Particular	13	15
Solicitud de aclaración	13	10
Sugerencia	11	15
Solicitud de información	10	10
Solicitud de Copia	9	10
Traslado por no competencia	2	5



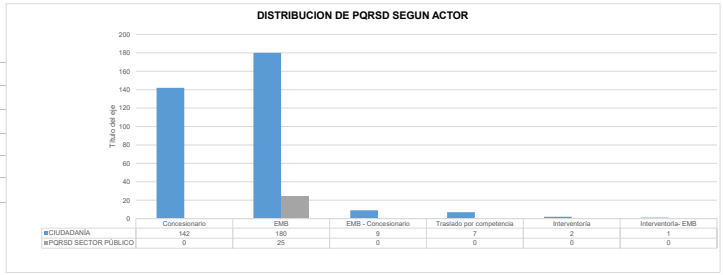
SECTOR PUBLICO

TIPO DE PETICIÓN	TIEMPO PROMEDIO DE RTA	PLAZO MAXIMO
Solicitud de información	8	10
Proposición (6 días)	7	6
Solicitud de información (4 días)	5	4
Solicitud de información (5 días)	5	5
Proposición	5	3
Solicitud de información (3 días)	4	3
Solicitud de información (2 días)	3	2



EFICIENCIA EN LA RESPUESTA
GESTIÓN DE PQRS SEGÚN EL AREA ASIGNADA DE RESPUESTA

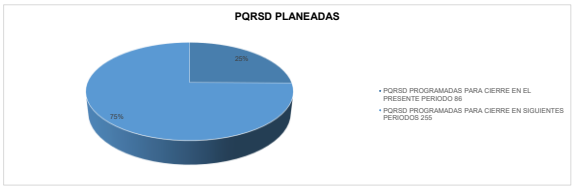
DISTRIBUCION DE PQRSD SEGÚN ACTOR	CIUDADANÍA	PQRSD SECTOR PÚBLICO
Concesionario	142	0
EMB	180	25
EMB - Concesionario	9	0
Traslado por competencia	7	0
Interventoría	2	0
Interventoría- EMB	1	0
TOTAL	341	25



EFICIENCIA EN LA RESPUESTA
GESTIÓN DE PQRSD PLANEADAS PARA CIERRE

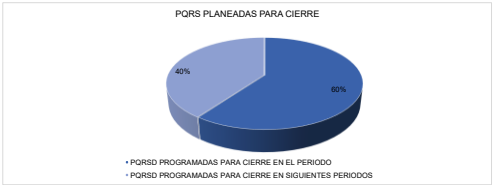
CIUDADANÍA

PQRSD PLANEADAS	
PQRSD PROGRAMADAS PARA CIERRE EN EL PRESENTE PERIODO	86
PQRSD PROGRAMADAS PARA CIERRE EN SIGUIENTES PERIODOS	255
TOTAL PQRSD RECEPCIONADAS EN EL PERIODO	341



SECTOR PÚBLICO

PQRSD PLANEADAS S PÚBLICO	
PQRSD PROGRAMADAS PARA CIERRE EN EL PERIODO	15
PQRSD PROGRAMADAS PARA CIERRE EN SIGUIENTES PERIODOS	10
TOTAL PQRSD RECEPCIONADAS EN EL PERIODO	25



EFICIENCIA EN LA RESPUESTA
GESTIÓN DE PQRS ABIERTAS SEGÚN PLANEACION PARA CIERRE

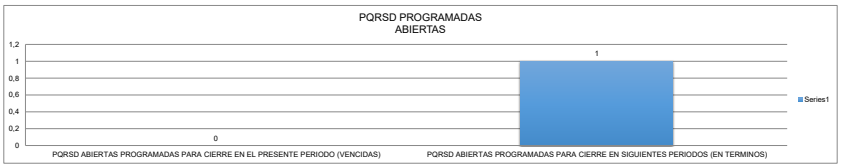
CIUDADANÍA

PQRS ABIERTAS CUIDADANÍA	
PQRSD ABIERTAS PROGRAMADAS PARA CIERRE EN EL PRESENTE PERIODO (VENCIDAS)	0
PQRSD ABIERTAS PROGRAMADAS PARA CIERRE EN SIGUIENTES PERIODOS (EN TÉRMINOS)	131
TOTAL DE PQRSD ABIERTAS	131



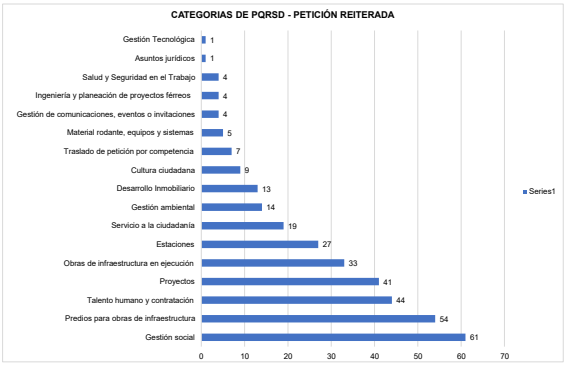
SECTOR PÚBLICO

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)	1
TOTAL DE PQRSD ABIERTAS	1



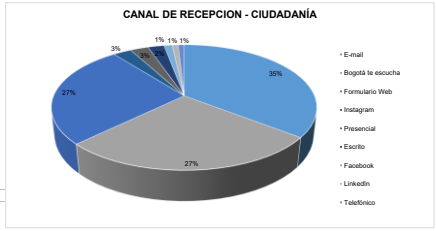
OTROS INDICADORES
PETICIÓN REITERADA

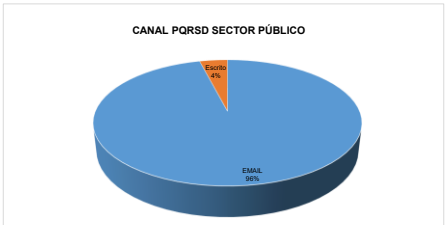
CATEGORIAS	TOTAL	%
Gestión social	61	18%
Predios para obras de infraestructura	54	16%
Talento humano y contratación	44	13%
Proyectos	41	12%
Obras de infraestructura en ejecución	33	10%
Estaciones	27	8%
Servicio a la ciudadanía	19	6%
Gestión ambiental	14	4%
Desarrollo Inmobiliario	13	4%
Cultura ciudadana	9	3%
Traslado de petición por competencia	7	2%
Material rodante, equipos y sistemas	5	1%
Gestión de comunicaciones, eventos o invitaciones	4	1%
Ingeniería y planeación de proyectos férreos	4	1%
Salud y Seguridad en el Trabajo	4	1%
Asuntos jurídicos	1	0%
Gestión Tecnológica	1	0%
TOTAL	341	100%



OTROS INDICADORES
PREVALENCIA CANAL RECEPTOR

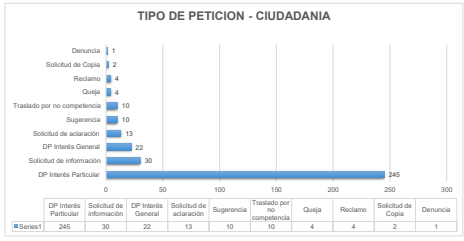
CANAL DE RECEPCIÓN	CIUDADANÍA	PQRSD SECTOR PÚBLICO
E-mail	121	24
Bogotá te escucha	93	0
Formulario Web	91	0
Instagram	9	0
Presencial	9	0
Escrito	8	1
Facebook	4	0
LinkedIn	3	0
Telefónico	3	0
TOTAL	341	25

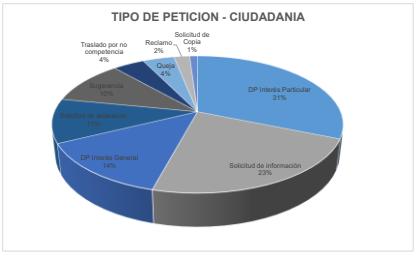




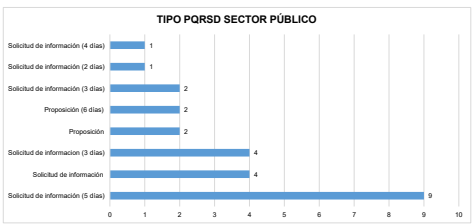
OTROS INDICADORES
TIPO DE PETICIÓN

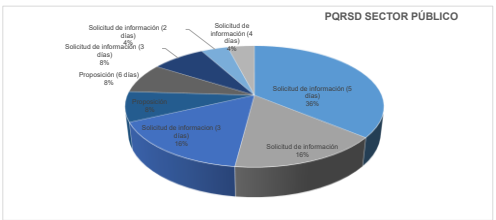
TIPOS DE PETICIONES	CIUDADANÍA
DP Interés Particular	245
Solicitud de información	30
DP Interés General	22
Solicitud de aclaración	13
Sugerencia	10
Traslado por no competencia	10
Queja	4
Reclamo	4
Solicitud de Copia	2
Denuncia	1
TOTAL	341





TIPOS DE PETICIONES	PQRSD SECTOR PÚBLICO
Solicitud de información (5 días)	9
Solicitud de información	4
Solicitud de informacion (3 días)	4
Proposición	2
Proposición (6 días)	2
Solicitud de información (3 días)	2
Solicitud de información (2 días)	1
Solicitud de información (4 días)	1

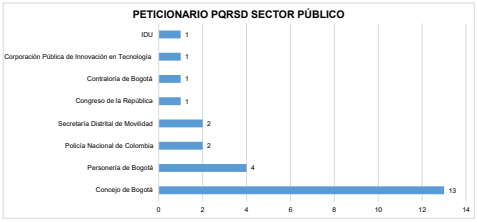


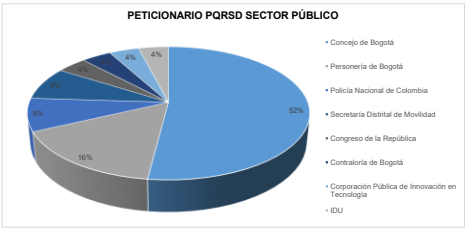


OTROS INDICADORES

TIPO DE PETICIONARIO -PQRSD SECTOR PÚBLICO

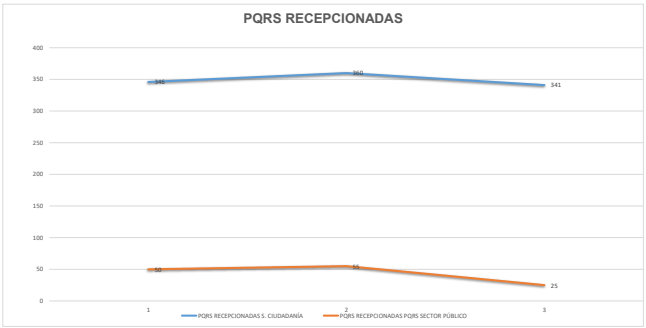
TIPO DE PETICIONARIO	PQRSD SECTOR PÚBLICO	%
Concejo de Bogotá	13	52%
Personería de Bogotá	4	16%
Policía Nacional de Colombia	2	8%
Secretaría Distrital de Movilidad	2	8%
Congreso de la República	1	4%
Contraloría de Bogotá	1	4%
Corporación Pública de Innovación en Tecnología	1	4%
IDU	1	4%
TOTAL	25	100%

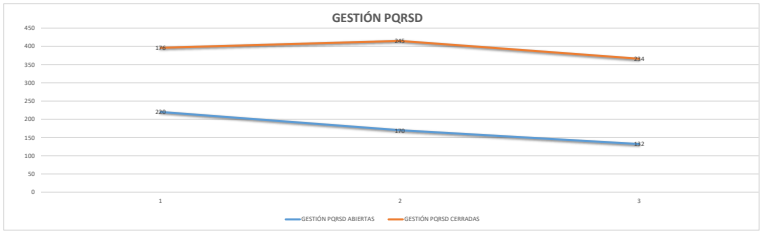


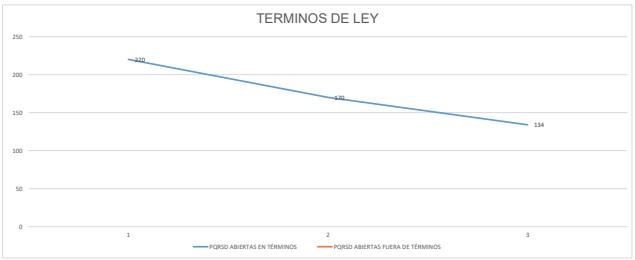


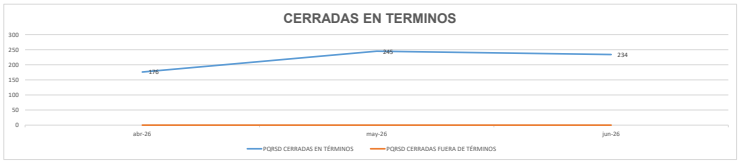
SEGUIMIENTO A INDICADORES

Indicador Mensual			abr-26	may-26	jun-26
PQRS RECEPCIONADAS		S. CIUDADANÍA	346	360	341
		PQRS SECTOR PÚBLICO	50	55	25
Indicador Mensual			**abr-26**	**may-26**	**jun-26**
GESTIÓN PQRSD		ABIERTAS	220	170	132
		CERRADAS	176	245	234
	Indicador Mensual		**abr-26**	**may-26**	**jun-26**
EFICIENCIA EN LA RESPUESTA	PQRSD ABIERTAS	EN TÉRMINOS	220	170	134
		FUERA DE TÉRMINOS	0	0	0
	Indicador Mensual		**abr-26**	**may-26**	**jun-26**
	PQRSD CERRADAS	EN TÉRMINOS	176	245	234
		FUERA DE TÉRMINOS	0	0	0
	Indicador Mensual		**abr-26**	**may-26**	**jun-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, se procedera a revisar conjuntamente los registros de PQRSD asociados asociadas a la Segunda Línea del Metro, por lo que se revisará el criterio para su manejo dentro del consolidado y el tablero.

CONCLUSIONES

Para la elaboración del presente informe se tomó como base la información suministrada por la Empresa Metro de Bogotá (EMB) el 10 de julio 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 junio de 2026 se registraron 366 PQRSD, de las cuales 341 correspondieron a ciudadanía y 25 al sector público, evidenciando una disminución frente a mayo, cuando se registraron 360 solicitudes de ciudadanía y 55 del sector público, para un total de 415 PQRSD. En términos globales, esto representa una reducción de 49 requerimientos (11,8 %), explicada principalmente por la disminución de las solicitudes provenientes del sector público, que pasaron de 55 a 25, mientras que las de ciudadanía disminuyeron en menor proporción. Este comportamiento refleja una reducción de la demanda durante junio, aunque se mantiene un volumen significativo de requerimientos ciudadanos que requiere seguimiento. Se recomienda mantener el monitoreo mensual del comportamiento de las PQRSD, diferenciando las dinámicas de ciudadanía y sector público, con el fin de identificar oportunamente variaciones relevantes y establecer acciones de gestión acordes con el origen y comportamiento de la demanda.
2	La gestión de las PQRSD durante junio evidencia una capacidad importante de atención, con 234 solicitudes cerradas y 132 abiertas, frente a 245 cerradas y 170 abiertas en mayo. Si bien el número de cierres disminuyó en 11 casos, también se presentó una reducción de 38 PQRSD abiertas, comportamiento favorable al considerar que el volumen total de solicitudes recibidas también disminuyó. Adicionalmente, el informe registra que las PQRSD abiertas se encontraban dentro de los términos establecidos, sin reportarse solicitudes abiertas fuera de términos, lo que evidencia control sobre el cumplimiento de los tiempos legales. Se recomienda fortalecer el seguimiento de las PQRSD que permanecen abiertas y programadas para cierre en periodos posteriores, mediante controles periódicos sobre fechas de vencimiento, responsables y compromisos, para evitar que la reducción del inventario pendiente se revierta en los siguientes periodos.
3	La distribución temática de las PQRSD de ciudadanía muestra que durante junio la demanda se concentró principalmente en asuntos relacionados con la gestión social (61; 18 %), predios para obras de infraestructura (54; 16 %), talento humano y contratación (44; 13 %), proyectos (41; 12 %) y obras de infraestructura en ejecución (33; 10 %). Estas cinco categorías reúnen cerca del 70 % de las PQRSD de ciudadanía, lo que evidencia que las principales inquietudes continúan asociadas a los impactos sociales, prediales, laborales y de ejecución del proyecto. La concentración temática constituye una oportunidad para orientar la gestión hacia la prevención y no únicamente hacia la respuesta individual de cada solicitud. Se recomienda realizar un análisis periódico de las causas y recurrencia de las PQRSD en estas categorías prioritarias y articular con las áreas responsables acciones de información, socialización y gestión preventiva que permitan atender las causas de los requerimientos recurrentes.
4	En este periodo se mantiene una concentración de las peticiones ciudadanas en el derecho de petición de interés particular, con 245 registros, seguido por las solicitudes de información, con 30, y los derechos de petición de interés general, con 22. Este comportamiento evidencia que la interacción ciudadana está orientada principalmente a situaciones particulares que requieren respuestas específicas y directamente relacionadas con las necesidades o circunstancias de los peticionarios. Se recomienda implementar un seguimiento preventivo a las solicitudes cuyo tiempo de gestión se aproxime al límite legal, priorizando aquellas tipologías que presentan mayores tiempos promedio, continuando con alertas internas que permitan anticipar posibles vencimientos y fortalecer la oportunidad de las respuestas.
5	Los canales de recepción utilizados durante junio evidencian una alta preferencia por los medios digitales, especialmente correo electrónico (121 PQRSD), Bogotá Te Escucha (93) y formulario web (91), que concentran la mayor parte de las solicitudes de ciudadanía. Este comportamiento confirma la importancia de los canales virtuales como mecanismos principales de interacción con los ciudadanos y, simultáneamente, plantea la necesidad de garantizar una adecuada clasificación, asignación y trazabilidad de las solicitudes desde su recepción hasta el cierre. La diversidad de canales también requiere mantener criterios homogéneos de registro para evitar inconsistencias y facilitar el análisis posterior de la información. Se recomienda fortalecer los mecanismos de trazabilidad y control de las PQRSD recibidas por canales digitales, articulando la información de canal, categoría, tipo de petición, responsable y estado, de manera que estos datos puedan utilizarse para mejorar la gestión del servicio al ciudadano y orientar acciones de prevención frente a las demandas más frecuentes.

CONSORCIO CONSULTORES PMO BOGOTA

Claudia Pilar Pardo Gomez
Coordinadora de Atención al Ciudadano