ANEXO 28

GESTIÓN DE PQR DEL PROYECTO

GCS	PROYECTO PRIMERA LÍNEA DEL METRO DE BOGOTA PLMB T1 INFORME GESTIÓN DE PQRSD	METRO
	L1T1-PMO-DPY-IN-0089-A28 — Versión: V00 13/10/2026	

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

Nota: El presente informe se desarrolló a partir del análisis de la información correspondiente al mes de julio de 2026, con base en las bases de datos remitidas por la Empresa Metro de Bogotá a la PMO el 10 de agosto 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
40%	153	60%	233

SECTOR CIUDADANÍA

N° PQRSD ABIERTAS / N° PQRSD RECEPCIONADAS * 100		N° PQRSD CERRADAS / N° PQRSD RECEPCIONADAS * 100	
PORCENTAJE	CANTIDAD	PORCENTAJE	CANTIDAD
47%	147	64%	199

PQRSD SECTOR PÚBLICO

N° PQRSD ABIERTAS / N° PQRSD RECEPCIONADAS * 100		N° PQRSD CERRADAS / N° PQRSD RECEPCIONADAS * 100	
PORCENTAJE	CANTIDAD	PORCENTAJE	CANTIDAD
15%	6	94%	34

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
103	30%	243	70%

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
24	60%	16	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%

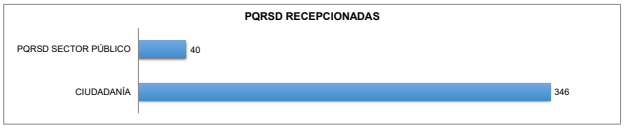
GESTIÓN DE PQRSD SEGÚN DÍAS EN PROMEDIO DE RESPUESTA CUIDADANÍA

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
Sugerencia	16	15
Queja	15	15
Reclamo	15	15
DP Interés General	14	15
DP Interés Particular	13	15
Solicitud de información	9	10
Solicitud de aclaración	9	10
Solicitud de información (5 días)	7	5
Traslado por no competencia	2	5

GESTIÓN PQRS

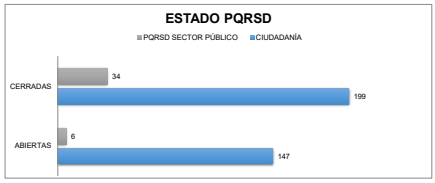
SECTOR	PQRSD RECEPCIONADAS	
CIUDADANÍA	346	90%
PQRSD SECTOR PÚBLICO	40	10%
TOTAL	386	



EFICACIA EN LA RESPUESTA
GESTIÓN PQRSD

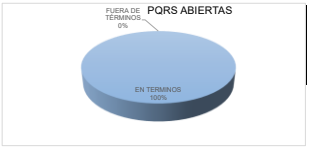
SECTOR	ABIERTAS	CERRADAS	TOTALES
CIUDADANÍA	147	199	346
PQRSD SECTOR PÚBLICO	6	34	40
TOTALES	153	233	386
PORCENTAJES	40%	60%	100%

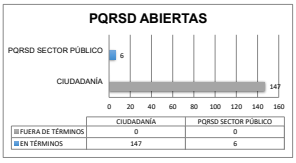




EFICIENCIA EN LA RESPUESTA
GESTIÓN PQRS SEGÚN TÉRMINOS DE LEY

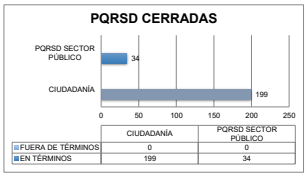
PQRSD ABIERTAS	CIUDADANÍA	PQRSD SECTOR PÚBLICO	TOTALES	PORCENTAJES
EN TÉRMINOS	147	6	153	100%
FUERA DE TÉRMINOS	0	0	0	0%
TOTALES	147	6	153	100%
PORCENTAJES	96%	4%	100%	N/A





PQRSD CERRADAS	CIUDADANÍA	PQRSD SECTOR PÚBLICO	TOTALES	PORCENTAJES
EN TÉRMINOS	199	34	233	100%
FUERA DE TÉRMINOS	0	0	0	0%
TOTALES	199	34	233	100%
PORCENTAJES	85%	15%	100%	N/A



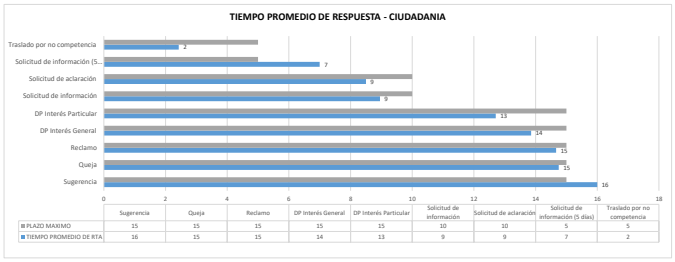


EFICIENCIA EN LA RESPUESTA

GESTIÓN DE PQRS SEGÚN DÍAS EN PROMEDIO DE RESPUESTA

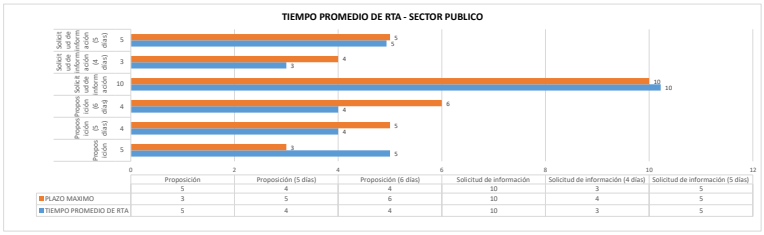
CIUDADANÍA

TIPO DE PETICIÓN	TIEMPO PROMEDIO DE RTA	PLAZO MAXIMO
Sugerencia	16	15
Queja	15	15
Reclamo	15	15
DP Interés General	14	15
DP Interés Particular	13	15
Solicitud de información	9	10
Solicitud de aclaración	9	10
Solicitud de información (5 días)	7	5
Traslado por no competencia	2	5



SECTOR PUBLICO

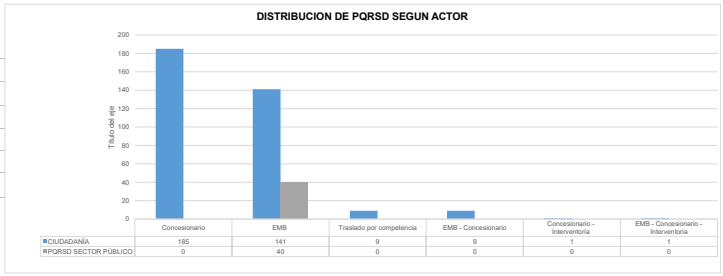
TIPO DE PETICIÓN	TIEMPO PROMEDIO DE RTA	PLAZO MAXIMO
Proposición	5	3
Proposición (5 días)	4	5
Proposición (6 días)	4	6
Solicitud de información	10	10
Solicitud de información (4 días)	3	4
Solicitud de información (5 días)	5	5



EFICIENCIA EN LA RESPUESTA

GESTIÓN DE PQRS SEGÚN EL AREA ASIGNADA DE RESPUESTA

DISTRIBUCION DE PQRSD SEGÚN ACTOR	CIUDADANÍA	PQRSD SECTOR PÚBLICO
Concesionario	185	0
EMB	141	40
Traslado por competencia	9	0
EMB - Concesionario	9	0
Concesionario - Interventoría	1	0
EMB - Concesionario - Interventoria	1	0
TOTAL	346	40

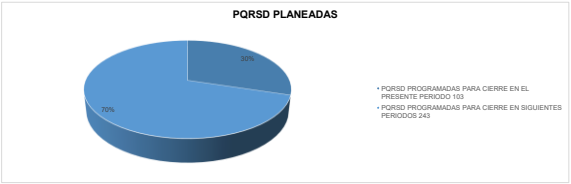


EFICIENCIA EN LA RESPUESTA

GESTIÓN DE PQRSD PLANEADAS PARA CIERRE

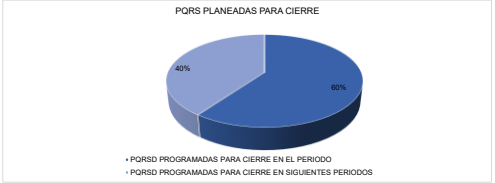
CIUDADANÍA

PQRSD PLANEADAS	
PQRSD PROGRAMADAS PARA CIERRE EN EL PRESENTE PERIODO	103
PQRSD PROGRAMADAS PARA CIERRE EN SIGUIENTES PERIODOS	243
TOTAL PQRSD RECEPCIONADAS EN EL PERIODO	346



SECTOR PÚBLICO

PQRSD PLANEADAS S PÚBLICO	
PQRSD PROGRAMADAS PARA CIERRE EN EL PERIODO	24
PQRSD PROGRAMADAS PARA CIERRE EN SIGUIENTES PERIODOS	16
TOTAL PQRSD RECEPCIONADAS EN EL PERIODO	40



EFICIENCIA EN LA RESPUESTA

GESTIÓN DE PQRS ABIERTAS SEGÚN PLANEACION PARA CIERRE

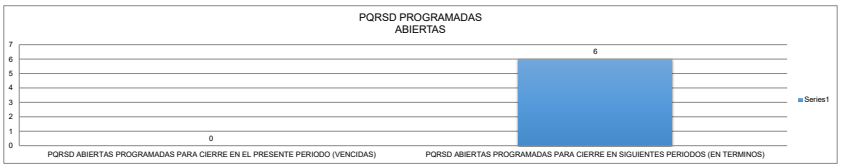
CIUDADANÍA

PQRS ABIERTAS CUIDADANÍA	
PQRSD ABIERTAS PROGRAMADAS PARA CIERRE EN EL PRESENTE PERIODO (VENCIDAS)	0
PQRSD ABIERTAS PROGRAMADAS PARA CIERRE EN SIGUIENTES PERIODOS (EN TÉRMINOS)	147
TOTAL DE PQRSD ABIERTAS	147



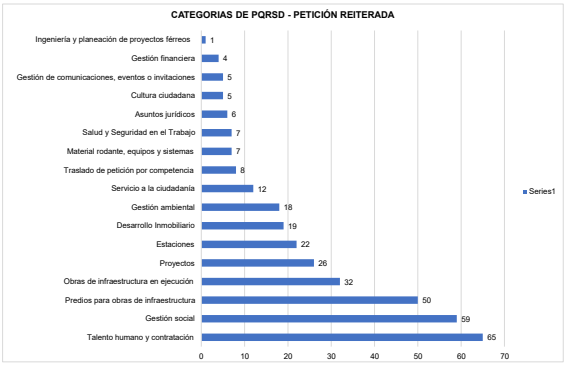
SECTOR PÚBLICO

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)	6
TOTAL DE PQRSD ABIERTAS	6



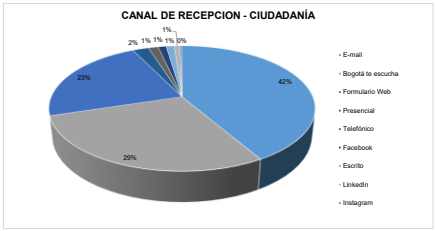
OTROS INDICADORES
PETICIÓN REITERADA

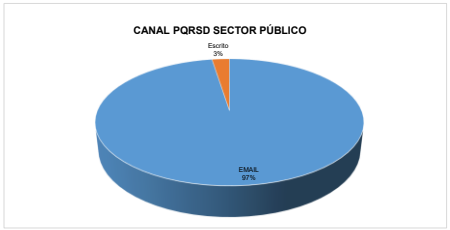
CATEGORIAS	TOTAL	%
Talento humano y contratación	65	19%
Gestión social	59	17%
Predios para obras de infraestructura	50	14%
Obras de infraestructura en ejecución	32	9%
Proyectos	26	8%
Estaciones	22	6%
Desarrollo Inmobiliario	19	5%
Gestión ambiental	18	5%
Servicio a la ciudadanía	12	3%
Traslado de petición por competencia	8	2%
Material rodante, equipos y sistemas	7	2%
Salud y Seguridad en el Trabajo	7	2%
Asuntos jurídicos	6	2%
Cultura ciudadana	5	1%
Gestión de comunicaciones, eventos o invitaciones	5	1%
Gestión financiera	4	1%
Ingeniería y planeación de proyectos férreos	1	0%
TOTAL	346	100%



OTROS INDICADORES
PREVALENCIA CANAL RECEPTOR

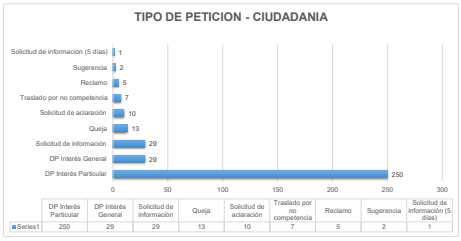
CANAL DE RECEPCIÓN	CIUDADANÍA	PQRSD SECTOR PÚBLICO
E-mail	144	39
Bogotá te escucha	99	0
Formulario Web	78	0
Presencial	8	0
Telefónico	5	0
Facebook	4	0
Escrito	4	1
LinkedIn	3	0
Instagram	1	0
TOTAL	346	40

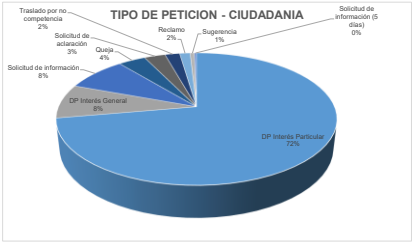




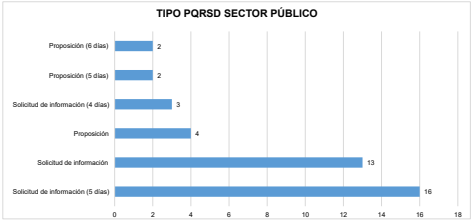
OTROS INDICADORES
TIPO DE PETICIÓN

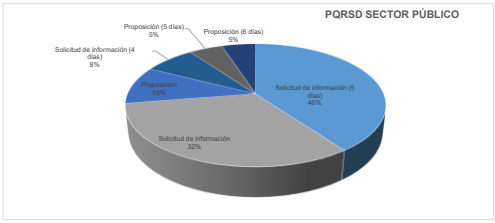
TIPOS DE PETICIONES	CIUDADANÍA
DP Interés Particular	250
DP Interés General	29
Solicitud de información	29
Queja	13
Solicitud de aclaración	10
Traslado por no competencia	7
Reclamo	5
Sugerencia	2
Solicitud de información (5 días)	1
TOTAL	346





TIPOS DE PETICIONES	PQRSD SECTOR PÚBLICO
Solicitud de información (5 días)	16
Solicitud de información	13
Proposición	4
Solicitud de información (4 días)	3
Proposición (5 días)	2
Proposición (6 días)	2
TOTAL	40

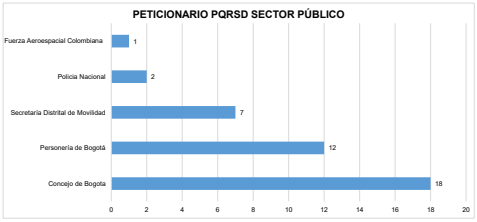


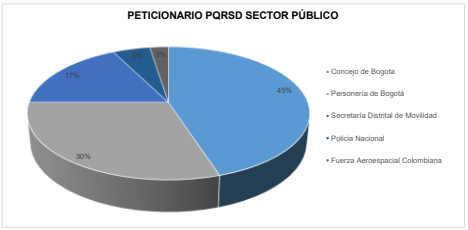


OTROS INDICADORES

TIPO DE PETICIONARIO -PQRSD SECTOR PÚBLICO

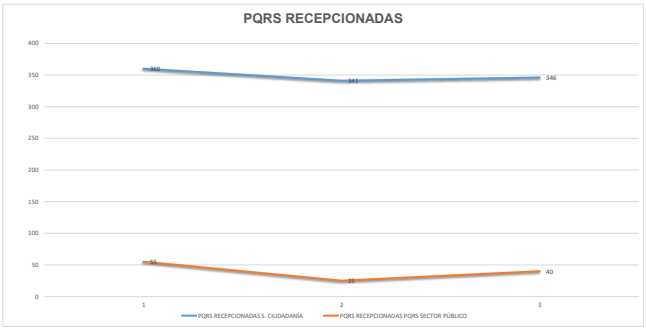
TIPO DE PETICIONARIO	PQRSD SECTOR PÚBLICO	%
Concejo de Bogota	18	45%
Personería de Bogotá	12	30%
Secretaría Distrital de Movilidad	7	18%
Policía Nacional	2	5%
Fuerza Aeroespacial Colombiana	1	3%
	40	100%

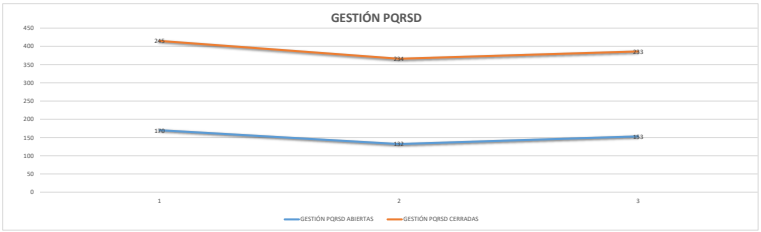


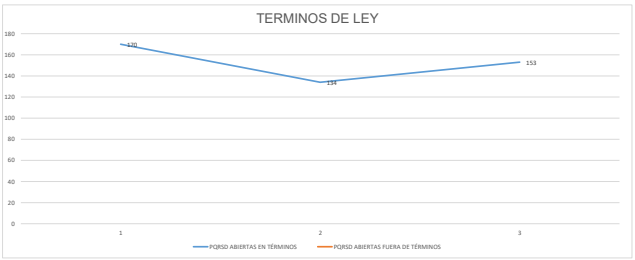


SEGUIMIENTO A INDICADORES

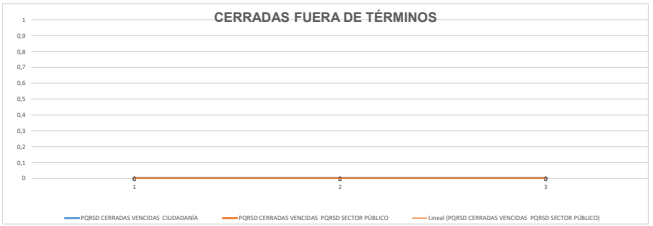
Indicador Mensual			may-26	jun-26	jul-26
PQRS RECEPCIONADAS		S. CIUDADANÍA	360	341	346
		PQRS SECTOR PÚBLICO	55	25	40
Indicador Mensual			**may-26**	**jun-26**	**jul-26**
GESTIÓN PQRSD		ABIERTAS	170	132	153
		CERRADAS	245	234	233
	Indicador Mensual		**may-26**	**jun-26**	**jul-26**
EFICIENCIA EN LA RESPUESTA	PQRSD ABIERTAS	EN TÉRMINOS	170	134	153
		FUERA DE TÉRMINOS	0	0	0
	Indicador Mensual		**may-26**	**jun-26**	**jul-26**
	PQRSD CERRADAS	EN TÉRMINOS	245	234	233
		FUERA DE TÉRMINOS	0	0	0
	Indicador Mensual		**may-26**	**jun-26**	**jul-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	Sin observaciones

CONCLUSIONES

Para la elaboración del presente informe se tomó como base la información suministrada por la Empresa Metro de Bogotá (EMB) el 10 de agosto 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	El sector de la ciudadanía continúa siendo el principal componente de la gestión PQRSD, representando el 90% de las solicitudes recibidas durante julio (346 de 386). Frente a junio, la ciudadanía pasó de 341 a 346 casos, mientras que el sector público aumentó de 25 a 40. Se recomienda, mantener una capacidad de atención diferenciada para ciudadanía y actores institucionales, reforzando el análisis mensual de variaciones para identificar cambios tempranos en la demanda.
2	Las PQRSD se concentran en tres asuntos con alta relevancia social: talento humano y contratación, gestión social y predios para obras, que suman 174 casos y representan el 50% de las PQRSD de ciudadanía. Se recomienda priorizar estos tres frentes en la gestión preventiva, fortaleciendo la información a la comunidad, la trazabilidad de compromisos y la articulación con las áreas responsables.
3	El derecho de petición de interés particular constituye ampliamente la principal modalidad de interacción ciudadana, con 250 casos, equivalentes al 72% de las PQRSD de ciudadanía. Esto evidencia una demanda significativa de respuestas individualizadas relacionadas con situaciones o intereses específicos. Es importantecontinuar fortaleciendo la profundidad de las respuestas de fondo, procurando que sean claras, comprensibles y orientadas a resolver la necesidad planteada, no únicamente a cerrar administrativamente el trámite.
4	La recurrencia de determinadas temáticas debe interpretarse como una señal para la gestión social preventiva, especialmente considerando que talento humano, gestión social y predios aparecen como las categorías de mayor participación. Asimismo, la recepción se concentra en canales digitales (correo electrónico, Bogotá Te Escucha y formulario web), lo que evidencia una ciudadanía que utiliza principalmente mecanismos virtuales para relacionarse con el proyecto. Se recomienda incorporar la recurrencia como indicador de alerta temprana y utilizar la información de PQRSD para orientar acciones de comunicación, pedagogía y gestión territorial antes de que las situaciones se conviertan en escenarios de mayor conflictividad.
5	La oportunidad en la atención constituye una fortaleza de la gestión, dado que las PQRSD abiertas y cerradas reportadas se encuentran dentro de los términos de ley. Como oportunidad de mejora, se identifica que algunas tipologías presentan tiempos de respuesta cercanos al plazo establecido, particularmente las sugerencias y las solicitudes de información con término de cinco días. En este sentido, resulta relevante continuar fortaleciendo el seguimiento preventivo por tipología y área responsable, mediante alertas sobre los casos próximos al vencimiento y una adecuada articulación en aquellos que requieren la participación conjunta de la EMB y el Concesionario.

CONSORCIO CONSULTORES PMO BOGOTA



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