

# Informe PQRSD

Enero a Septiembre 2023

## Región Metropolitana Bogotá - Cundinamarca



# CONTENIDO

01

Introducción

02

Acceso a la Información Pública

03

**Gestión de PQRSD**

- Requerimientos recibidos y tipificados
- Grupos de Interés
- Temáticas
- Atención y oportunidad de respuesta

04

Conclusiones y recomendaciones



# INTRODUCCIÓN





# INTRODUCCIÓN



La Región Metropolitana Bogotá - Cundinamarca - RMBC presenta el **Informe de Gestión de Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias y Denuncias - PQRSD** recibidas y atendidas durante el período comprendido entre el **1 de enero y el 30 de septiembre de 2023**, en el marco de la normatividad vigente.

- **Alcance:** el propósito del informe es realizar un análisis de gestión y oportunidad respecto de la orientación y atención al ciudadano y a los grupos de valor que han formulado PQRSD durante el período mencionado, acerca de los trámites y servicios que brinda la RMBC, a través de los distintos canales de atención dispuestos por la Entidad.
- **Conclusiones y recomendaciones:** producto del análisis realizado se formulan conclusiones y recomendaciones en desarrollo de la mejora continua para la prestación del servicio a los usuarios y grupos de valor interesados en la gestión de la Entidad.





# ACCESO A LA INFORMACIÓN PÚBLICA





# ACCESO A LA INFORMACIÓN PÚBLICA

## Competencia de la Dirección General de la RMBC:

### Ley 2199 de 2022:

- **Artículo 27 – Funciones del Director Metropolitano, numeral 15. :** “Presentar al Consejo Regional, al final de cada año de labores, un informe de gestión y resultados, acompañado de un planteamiento razonado de propuestas.”
- **Artículo 47 – Informe de gestión. :** “El director de la Región Metropolitana deberá presentar anualmente de manera separada, a cada una de las corporaciones públicas de los entes territoriales que hagan parte de la Región un informe de gestión de las actividades realizadas.”





# ACCESO A LA INFORMACIÓN PÚBLICA



## Marco normativo:

- **Ley 1712 de 2014** “*Por medio de la cual se crea la Ley de Transparencia y del Derecho de Acceso a la Información Pública Nacional y se dictan otras disposiciones*” o la que la modifique, adicione o sustituya, así como por sus decretos reglamentarios, y rigen lo dispuesto para la atención de peticiones de información pública
- **Resolución No. 004 de 2023:** “*Reglamento para el trámite interno de PQRSD*” de la RMBC.

## Disponibilidad de información:

[www.regionmetropolitana.gov.co](http://www.regionmetropolitana.gov.co)

Portal web de la RMBC donde se encuentra disponible la información pública relacionada con los trámites y servicios que brinda la Entidad para consulta de los usuarios interesados y el público en general.



# ACCESO A LA INFORMACIÓN PÚBLICA

## Canales de atención dispuestos para formular PQRSD

1



### Canales electrónicos:

- Formulario electrónico dispuesto en la página web

[www.regionmetropolitana.gov.co](http://www.regionmetropolitana.gov.co)

#### Ubicación en página web:

Servicio de atención a la ciudadanía/PQRSD recepción de solicitudes

**Link:** [Peticiones, quejas y reclamos \(regionmetropolitana.gov.co\)](#)

- **Correo electrónico:** [contactenos@regionmetropolitana.gov.co](mailto:contactenos@regionmetropolitana.gov.co)

2



### Canal telefónico:

#### Teléfono:

601 - 3813000 ext. 1503

#### Horario de atención:

8:00 a.m. a 5:00 p.m.

3



### Canal escrito, buzón de sugerencias y canal presencial:

**Ubicación:** Sede física en Bogotá.

**Dirección:** Avenida Calle 26 # 69- 76, Edificio Elemento- Torre 3- Piso 15- Oficina 1504

**Horario de atención:** 8:00 a.m. a 5:00 p.m.

03

# GESTIÓN DE PQRS



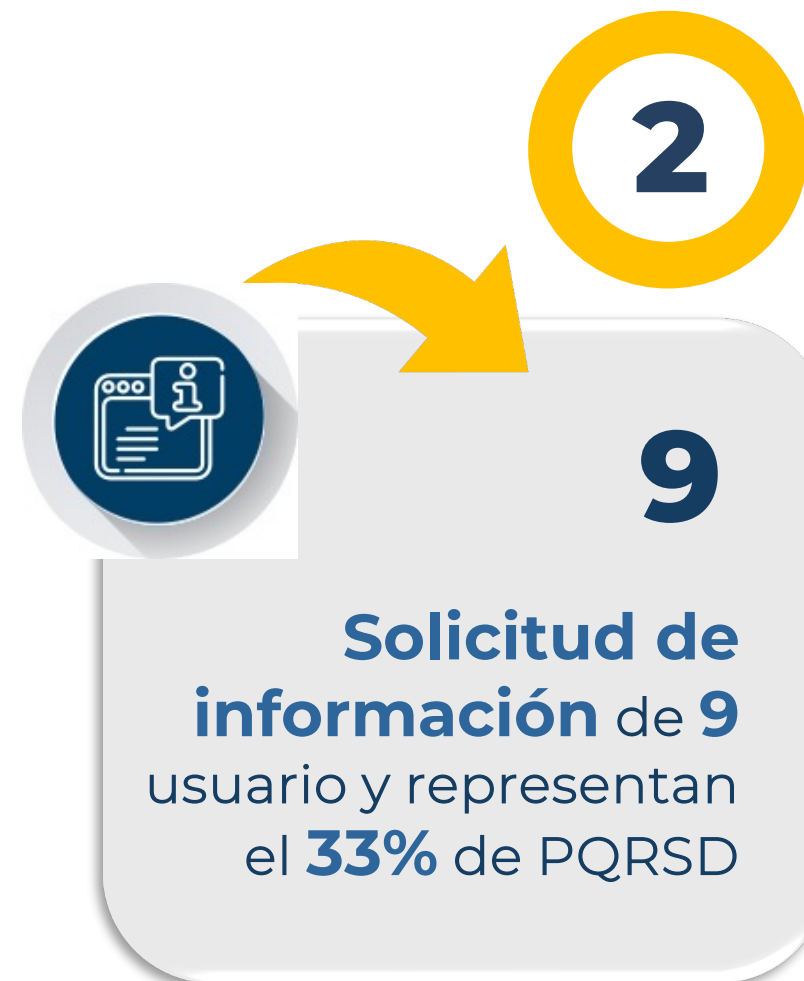
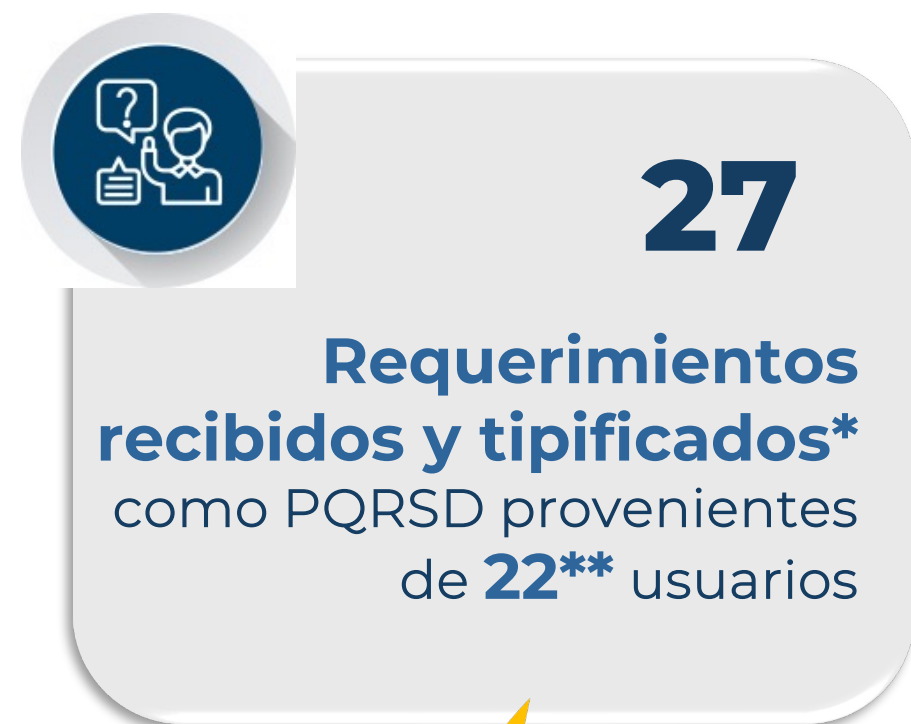




# GESTIÓN DE PQRSD



## Requerimientos recibidos y tipificados



### Aclaraciones:

\* Se recibieron 26 requerimientos, uno de ellos contenía 3 preguntas, la RMBC atendió una pregunta en el marco de su competencia y trasladó el trámite a la entidad competente para que brindara atención a las demás preguntas. Por tal motivo, se contabilizan 27 requerimientos en total.

\*\* En total 22 usuarios realizaron requerimientos de PQRSD, 3 de ellos realizaron distintos tipos de requerimientos y se contabilizaron en la tipificación respectiva.



# GESTIÓN DE PQRS



## Grupos de Interés



Las **12 PQRS** de **Corporaciones Públicas** se originaron de la siguiente manera:

- **6 Consejo de Bogotá:** provenientes de 5 concejales.
- **3 Asamblea de Cundinamarca:** radicadas por 1 diputado.
- **1 Concejo Municipal de Mosquera.**
- **1 Secretaría de Transporte y Movilidad de la Gobernación de Cundinamarca.**
- **1 Junta Administradora Local de Engativá.**





# GESTIÓN DE PQRSD



## Temáticas



1

**14** PQRSD se relacionan con el **Funcionamiento de la RMBC**

Representan el **52%**

### Temas funcionamiento:

- Proyectos
- Integrantes
- Participación ciudadana
- Presupuesto



2

**5** PQRSD formuladas respecto a la **Convocatoria y proceso de selección del (la) Director(a) de la RMBC**

Representan el **19%**



3

**3** PQRSD relacionadas con **Temas de Medio Ambiente**

Representan el **11%**



4

**3** PQRSD corresponden a **Diversos Temas**

Representan el **11%**

### Temas funcionamiento:

- Oferta servicios postales
- Canales de atención
- Hechos metropolitanos



5

**2** de las PQRSD fueron **trasladadas por competencia** fuera de alcance de la RMBC

Representan el **7%**



# GESTIÓN DE PQRS



## Atención y oportunidad en la respuesta



### 100%

de las **27** PQRS recibidas fueron atendidas y gestionadas **oportunamente**



Las **27 PQRS** recibidas fueron atendidas en su totalidad de manera oportuna:

1. Los **16 derechos de petición** recibidos fueron **atendidos** en un **promedio de 7 días hábiles de los 15 dispuestos** normativamente para atenderlos. Lo anterior indica **eficiencia en la oportunidad** en la generación de la respuesta toda vez que se utiliza el **47% del tiempo requerido**.
2. Las **9 solicitudes de información** se atendieron, en promedio, dentro de los **5 días hábiles** siguientes a su recepción **de los 30 días** máximos que se encuentran establecidos por norma, **utilizando** solamente el **17% del tiempo disponible** para atender este tipo de requerimientos.

## Consolidado de atención y oportunidad de respuesta a requerimientos en RMBC

Enero a Septiembre de 2023

Tipo de Requerimiento	Recibidos	Atendidos	Días hábiles dispuestos para respuesta	Días hábiles promedio utilizados para respuesta	% Eficiencia
Petición	16	16	15	7	47%
Solicitud de Información	9	9	30	5	17%
Traslado por Competencia	2	2	5	3	60%
<b>Total Requerimientos</b>	<b>27</b>	<b>27</b>			

3. Los **2 traslados por competencia** recibidos se efectuaron, en promedio, dentro de **3 días hábiles** siguientes a su recepción **de los 5 establecidos** por Ley, gestionando este tipo de trámites en el **60% del tiempo establecido**.
4. **No se presentaron quejas, denuncias o sugerencias.**



04

# CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES







# CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

## Conclusiones:

- La RMBC atiende eficiente y oportunamente los distintos tipos de requerimientos clasificados como PQRSD.
- Los derechos de petición se atienden en un promedio de 7 días hábiles de los 15 establecidos por la Ley.
- Las solicitudes de información se gestionan en un promedio de 5 días hábiles de los 30 días máximos dispuestos para este tipo de trámites.
- Los traslados por competencia se efectúan dentro del 60% del tiempo dispuesto para ello, es decir, 3 días hábiles de 5.
- No se presentaron quejas, denuncias o sugerencias.
- Actualmente se está implementando el sistema de gestión documental para registro sistematizado de la trazabilidad y almacenamiento documental de las PQRSD futuras.





# CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

## Recomendaciones:

- Continuar implementando los servicios de atención al ciudadano en la página web de la entidad.
- Disponer en la página web un espacio para “Preguntas frecuentes RMBC”, particularmente para los temas relacionados con el funcionamiento y puesta en marcha de la entidad.







# GRACIAS

Región Metropolitana

BOGOTÁ - CUNDINAMARCA