

Región Metropolitana

The logo for 'Región Metropolitana' features the word 'Región' in a large, bold, white sans-serif font. The letter 'i' in 'Región' has a dot that is a solid white circle. The letter 'n' is also in the same font. Between the 'i' and the 'n', there is a stylized graphic of several white human figures holding hands in a circle, with a white triangle pointing upwards from the top right of the circle. Below 'Región' is the word 'Metropolitana' in a smaller, bold, white sans-serif font.

Movilidad • Sostenibilidad • Esquema asociativo • Desarrollo • Ciudadanos

Informe PQRSD Primer Trimestre Enero a Marzo 2025

Elaboró :Subdirección de Gestión Corporativa

CONTENIDO

01

Introducción

02

Acceso a la Información Pública

03

Gestión de PQRSD

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

04

Conclusiones y Recomendaciones

01.

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 31 de Marzo de 2025**, adicionalmente, en el marco de la normativa vigente, establece:

- **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:** Producto del análisis realizado se formulan conclusiones 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.

02.

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

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.

CANALES DE ATENCIÓN

1



Canales electrónicos:

- **Formulario electrónico** dispuesto en la página web

www.regionmetropolitana.gov.co:

Ubicación en página web:

Servicio de atención a la ciudadanía/PQRS reception de solicitudes

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

- **Correo electrónico:** contactenos@regionmetropolitana.gov.co

2



Canal telefónico:

Teléfono:

60+1 - 384 0687

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 la ciudad de Bogotá D.C.

Dirección: Avenida Calle 26 # 57-83 Edificio CEMSA Torre 8 piso 15

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

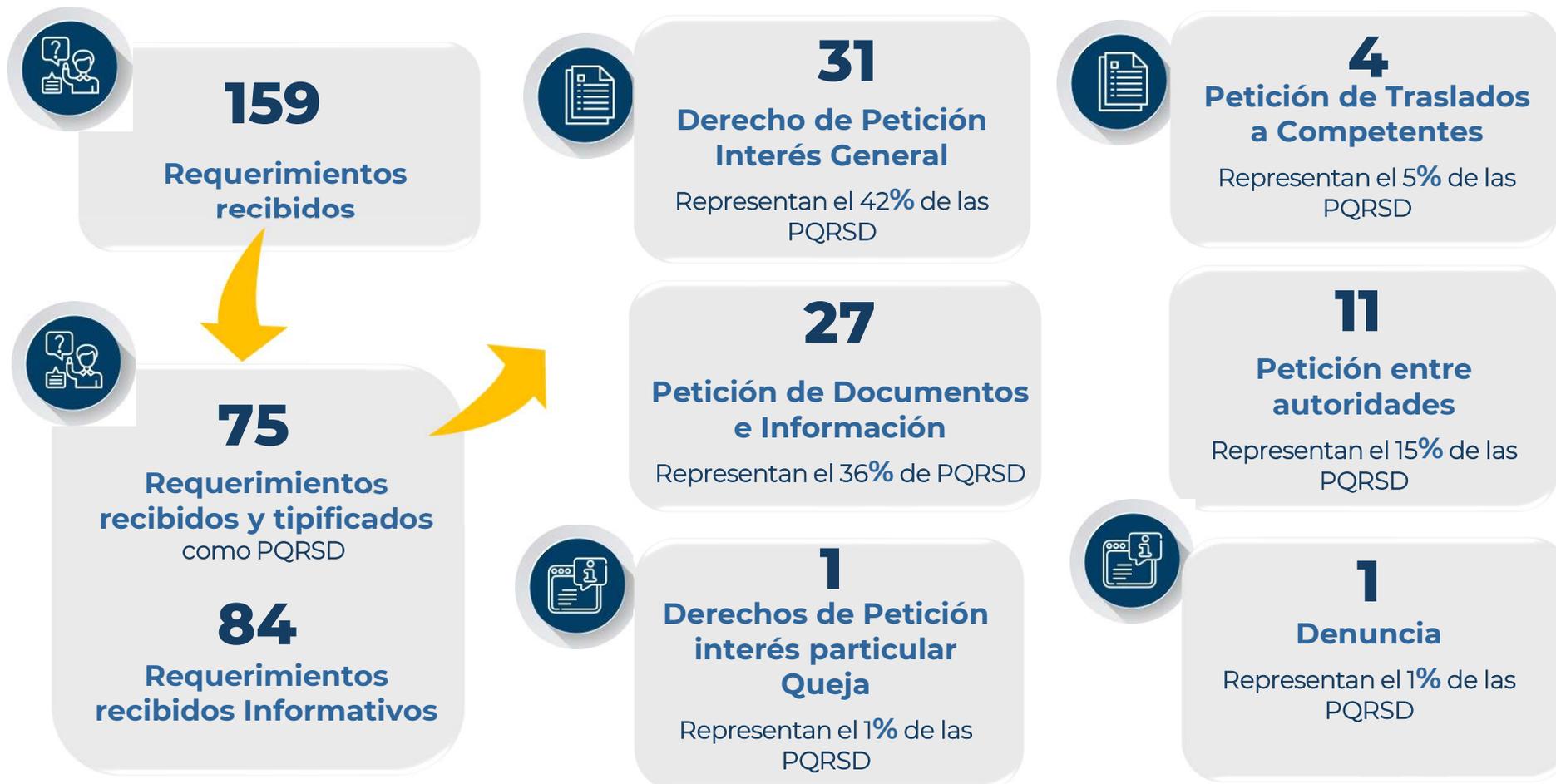
03.

GESTIÓN DE PQRSD

GESTIÓN DE PQRSD

Requerimientos recibidos y tipificados

Región Metropolitana



GESTIÓN DE PQRSD

Grupos de Interés

Región Metropolitana



29%

de las PQRSD (22)
proviene de
Ciudadanos



16%

de las PQRSD (12)
fueron radicadas por
**Corporaciones
Públicas**



**Concejo
de Bogotá**



99%

De las PQRSD (74) se
recibieron por correo
electrónico

1%

De las PQRSD (1) se
recibió por web



35%

de las PQRSD (26)
proviene de
**Entidades
Privadas**



20%

de las PQRSD (15)
proviene de
**Entidades
Públicas**

GESTIÓN DE PQRS

Región Metropolitana

Atención y oportunidad en la respuesta

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

Enero a Marzo de 2025

Tipo de Requerimiento	Recibidos	Atendidos	Días Hábiles dispuestos para Respuesta	Días hábiles promedio para las respuesta
Derecho de Petición Interes General	31	31	15	11
Petición de documentos e información	27	27	10	7
Petición de traslados a competentes	4	4	5	2
Petición entre autoridades	11	11	10	9
Derechos de Petición interes particular Queja	1	1	15	15

De acuerdo con los tiempos determinados en la Ley, y en relación con la tabla de las PQRS se gestionaron Derecho de Petición Interés General, Petición de Documentos e Información, Petición de Traslados a competentes, Petición Entre Autoridades Derechos de Petición interés particular y se relaciona en la tabla los tiempos promedios de respuesta .

- **Adicional a las PQRS cuantificadas en la anterior tabla, se informa que se recibió 1 Denuncia la cual fue asignada a la Oficina de Control Disciplinario Interno y está en trámite de esa Oficina en el ámbito de sus competencias institucionales. Artículo 5 del Acuerdo Regional 003 de 2022.**

GESTIÓN DE PQRS

Atención y oportunidad en la respuesta

Pendientes de responder Octubre a Diciembre 2024

Tipo de Requerimiento	Pendiente por responder (Dentro de los tiempos)	Días Hábiles dispuestos para Respuesta	Días hábiles promedio para las respuestas
Derecho de Petición Interés General	4	15	14
Petición de Documentos e Información	2	10	12

Para el cuarto trimestre Octubre a Diciembre de 2024 se encontraban 6 peticiones por atender dentro de los tiempos establecidos, las cuales se detalla el promedio en que se dieron respuesta.

- Derecho de Petición Interés General, dentro de los tiempos establecidos.
- Petición de Documentos e Información, fuera de los tiempos establecidos.

04.

CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

- El 89% de los requerimientos clasificados como PQRSD se atendieron oportunamente dentro de los tiempos establecidos en el primer trimestre de 2025.
- Continuar con el seguimiento que permita fortalecer el control y atención oportuna de los PQRSD.
- Se cuenta con el insumo de una encuesta de satisfacción a los usuarios, por parte del proceso de Servicio y Atención a la Ciudadanía, la cual debe ser puesta en marcha.
- Se cuenta con un aplicativo de archivo y correspondencia que automatiza los radicados de entrada y salida, lo cual permitirá fortalecer el control y seguimiento. Actualmente, se encuentra en proceso de capacitación para su próxima implementación.





Gracias



Región Metropolitana Bogotá Cundinamarca



somosregionmbc



somosregionmbc



Región Metropolitana Bogotá - Cundinamarca