



ARM

Agencia Regional de Movilidad



**Informe
PQRSD**

**Trimestre
Enero a
Marzo
2025**

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

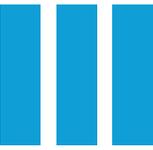
Conclusiones y



ARM
Agencia Regional de Movilidad



INTRODUCCIÓN



INTRODUCCIÓN



La Agencia Regional de Movilidad Bogotá – Cundinamarca (ARM) 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 (ARM), 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.

ACCESO A LA INFORMACIÓN PÚBLICA



ARM
Agencia Regional de Movilidad



ACCESO A LA INFORMACIÓN PÚBLICA

1. Constitución Política de Colombia artículo 2

Artículo 2: establece que son fines esenciales del Estado: servir a la comunidad, promover la prosperidad general y garantizar la efectividad de los principios, derechos y deberes consagrados en la Constitución; facilitar la participación de todos en las decisiones que los afectan y en la vida económica, política, administrativa y cultural de la Nación; defender la independencia nacional, mantener la integridad territorial y asegurar la convivencia pacífica y la vigencia de un orden justo.

2. Ley 1755 de 2015 de la Constitución Política de Colombia “Por medio de la cual se regula el Derecho Fundamental de Petición.

Artículo 13 : toda persona tiene derecho a presentar peticiones respetuosas a las autoridades, en los términos señalados en este código, por motivos de interés general o particular, y a obtener pronta resolución completa y de fondo sobre la misma y que, toda actuación que inicie cualquier persona ante las autoridades implica el ejercicio del derecho de petición consagrado en el artículo 23 de la Constitución Política, sin que sea necesario invocarlo.

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.

Disponibilidad de información

Correo electrónico de la Agencia Regional de Movilidad 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.

arm@regionmetropolitana.gov.co



CANALES DE ATENCIÓN



- **Correo electrónico:**

arm@regionmetropolitana.gov.co



Teléfono:

+57-322-386-55-58

Horario de atención:

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

Ubicación: Sede física en la ciudad de Bogotá D.C.

Dirección: Avenida Calle 26 # 57-83
Edificio CEMSA Torre 8 piso 14

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



GESTIÓN DE PQRS



14
REQUERIMIENTOS
RECBDOS



1
 Requerimientos recibidos
 y tipificados Consulta
 Representan el 7.14 % de las PQRD



0
 Denuncia
 Representan el 0% de las PQRSD



2
 Petición entre autoridades
 Representan el 14.29 % de las
 PQRSD



0
 Derechos de Petición interés
 particular Queja
 Representan el 0% de las PQRSD



4
 Petición de Documentos e
 Información
 Representan el 28.57% de las
 PQRSD



7
 Petición de Interés General
 Representan el 50 % de las
 PQRSD

GESTIÓN DE PQRSD

Requerimientos
 recibidos y
 tipificados

GESTIÓN DE PQRSD

Atención y oportunidad en la respuesta

Consolidado de atención y oportunidad de respuesta a requerimientos en la Agencia Regional de Movilidad (ARM)

Enero a Marzo de 2025

Tipo de Requerimiento	Recibidos	Atendidos	Días Hábiles dispuestos para Respuesta	Días hábile promedio para las respuesta
Petición Interés General	7	7	15	09
Petición de documentos e información	4	4	15	10
Petición de traslados a competentes	1	1	15	09
Petición entre autoridades	2	2	15	08
Petición interés particular Queja	0	0	15	N/P

De acuerdo con los tiempos determinados en la Ley, y en relación con la tabla de las PQRSD 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 .

	NOMBRE DE ENTIDAD	ASUNTO	TIPO DE COMUNICACIÓN	GRUPO DE INTERES
5/02/2025	ALCALDIA MUNICIPAL DE SOACHA	Remisión comunicación empresas de taxis municipales en relación con intención de participación en Taxis - Metropolitanos	Petición Interes General	ENTIDADES PUBLICAS
17/02/2025	MINISTERIO DE TRANSPORTE	Información referente a los servicios que prestan los vehículos de transporte de pasajeros por carretera en el Convenio Soacha - Bogotá D.C. - Soacha.	Petición Interes General	CORPORACIONES PUBLICAS
27/02/2025	TRANSPORTADORA SCOTRANS S.A.S	Repuesta: REQUERIMIENTO ARM-CCE-2025-0220-016	Petición de documentos e información	ENTIDADES PRIVADAS
27/02/2025	COOPERATIVA DE TRANSPORTADORES DE PERSONAL COOTRANSFER	Respuesta al requerimiento ARM-CCE-20250220-010	Petición de documentos e información	ENTIDADES PRIVADAS
28/02/2025	COOTRANSMUNDIAL	Respuesta solicitud de plazo adicional e información ARM-CER-20250227-012 - Atención requerimiento con radicado ARM-CCE-20250220-009	Petición Interes General	ENTIDADES PRIVADAS
28/02/2025	COOPERATIVAZIPA	Respuesta solicitud de plazo adicional e información ARM-CER-20250227-013 - Atención requerimiento con radicado ARM-CCE-20250220-012	Petición de documentos e información	ENTIDADES PRIVADAS
28/02/2025	EXPRESO SURAMERICANO	Respuesta solicitud de plazo adicional ARM-CER-20250227-014 - Atención requerimiento con radicado ARM-CCE-20250220-013	Petición de documentos e información	ENTIDADES PRIVADAS
11/03/2025	COOTRANSMUNDIAL LTDA	Derecho de peticion	Petición Interes General	ENTIDADES PRIVADAS
12/03/2025	GOBERNACION DE CUNDINAMARCA	RESPUESTA 2025030037 - RADICADO ARM-CCE-20250228-026	Petición Interes General	ENTIDADES PUBLICAS

FECHA	NOMBRE DE ENTIDAD	ASUNTO	TIPO DE COMUNICACIÓN	GRUPO DE INTERES
13/03/2025	RUNT	Propuesta de Consulta de Datos Vehiculares a través de Web service y Batch	Petición entre autoridades	ENTIDADES PUBLICAS
14/03/2025	ASOTRANSPROCOR	Adjunto enviamos oficio traslado por competencia petición con radicado CER-20250313-131.	Petición Interes General	ENTIDADES PRIVADAS
20/03/2025	Concesión RUNT 2.0	Solicitud oferta económica para contar con ACCESO AUTORIZADO AL REGISTRO ÚNICO NACIONAL DE TRÁNSITO –RUNT- PARA LA AGENCIA REGIONAL DE MOVILIDAD”	Petición entre autoridades	ENTIDADES PUBLICAS
28/03/2025	Trans San mateo	Solicitud procedimiento tarjetas de operación	Petición de consulta	ENTIDADES PRIVADAS



ARM

Agencia Regional de Movilidad

CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

El 100% de los requerimientos clasificados como PQRSD se atendieron oportunamente dentro de los tiempos establecidos de Enero a marzo de 2025.

Continuar con el seguimiento que permita fortalecer el control y atención oportuna de los PQRSD.

Se organizo un grupo de personas que atenderá las PQRSD de manera oportuna para realizar los traslados y hacer los seguimientos a los tiempos de respuesta.