



ARM

Agencia Regional de Movilidad



Informe
PQRSD
Trimestre
Abril a
Junio
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

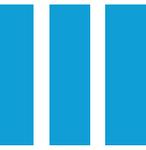




ARM

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 Abril y el 30 de junio 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





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.

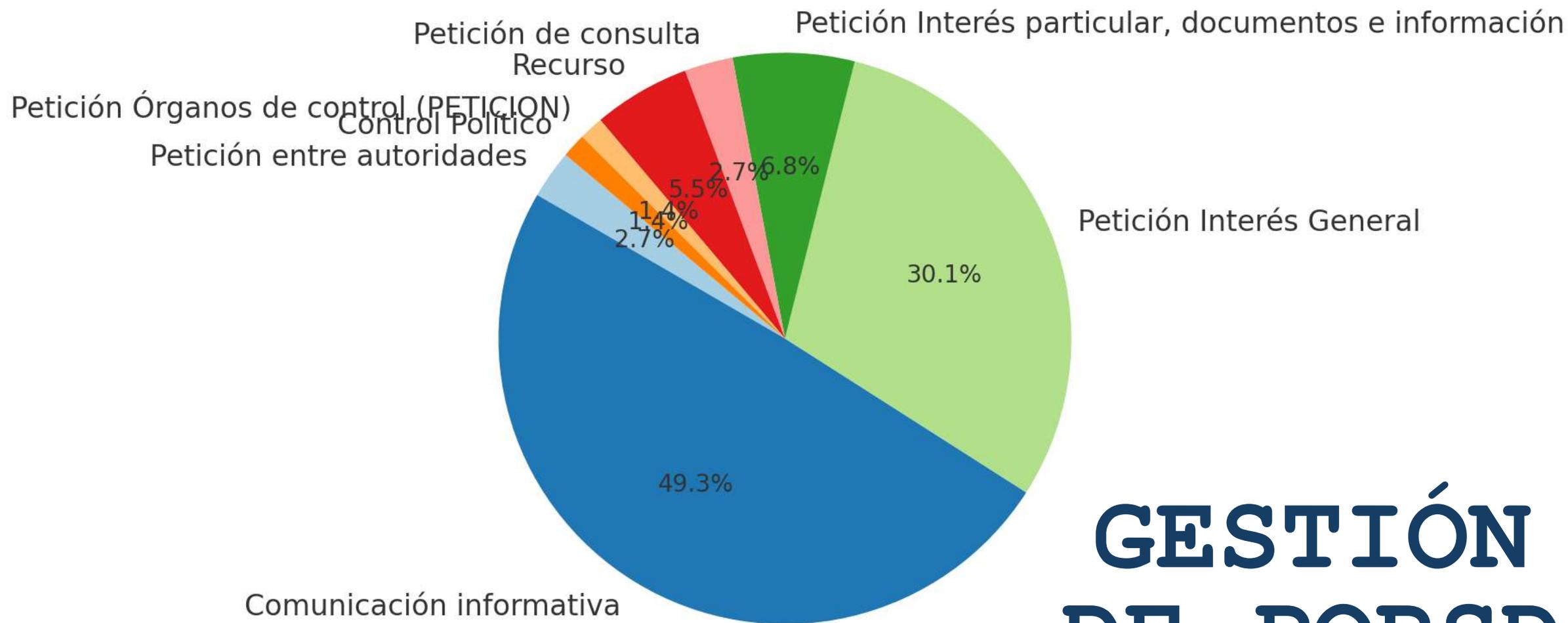
Dirección: Avenida Calle 26 # 57-83
Edificio CEMSA Torre 8 piso 14

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



GESTIÓN DE PQRS

Distribución de Tipos de Comunicación - Total 76 PQRDs



**GESTIÓN
DE PQRSD**



38

Comunicación Informativa
Representan el 49,32% de las PQRD



23

Petición de Interés General
Representan el 20,8% de las
PQRSD



2

Petición entre autoridades
Representan el 2,74 % de las
PQRSD



5

Petición de Interés particular
Representan el 6,85% de las PQRSD



76

Requerimientos
recibidos

GESTIÓN DE PQRSD

Requerimientos
recibidos y
tipificados



1

CONTROL POLITICO

Representan el 1,37% de las PQRSD



2

Petición interés de consulta

Representan el 2,74% de las
PQRSD



1

Peticion de órganos de control
(petición)

Representa el 1,37.% de las PQRSD



4

RECURSOS

Representan el 5,48% 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 (AR)

Abril a

Junio de 2025

Tipo de comunicación	Cantidad	Porcentaje
Petición entre autoridades	2	2.74 %
Comunicación informativa	38	49.32 %
Petición Interés General	23	30.14 %
Petición Interés particular, documentos e información	5	6.85 %
Petición de consulta	2	2.74 %
Recurso	4	5.48 %
Petición Órganos de control (PETICION)	1	1.37 %
Control Político	1	1.37 %
Total	76	100 %

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 .



CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

El 100% de los requerimientos clasificados como PQRSD se atendieron oportunamente dentro de los tiempos establecidos de Abril a Junio 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.

