

# Región Metropolitana

A stylized graphic of several human figures in white and blue, arranged in a circular pattern. Some figures are holding hands, and one is holding a megaphone, symbolizing community and communication.

Movilidad • Sostenibilidad • Esquema asociativo • Desarrollo • Ciudadanos

# **Informe PQRSD Segundo 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 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 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 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](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.

# CANALES DE ATENCIÓN

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:**

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

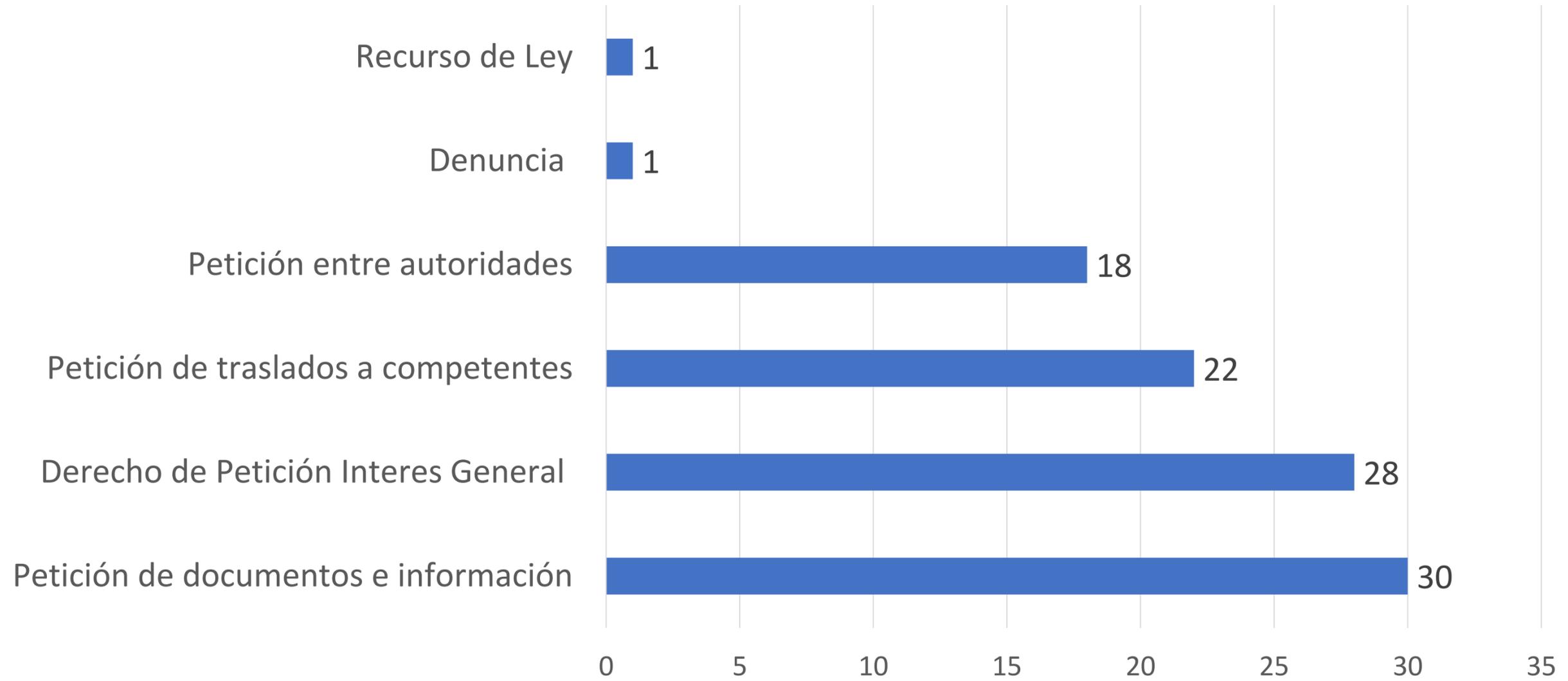
# GESTIÓN DE PQRSD

## Requerimientos recibidos y tipificados

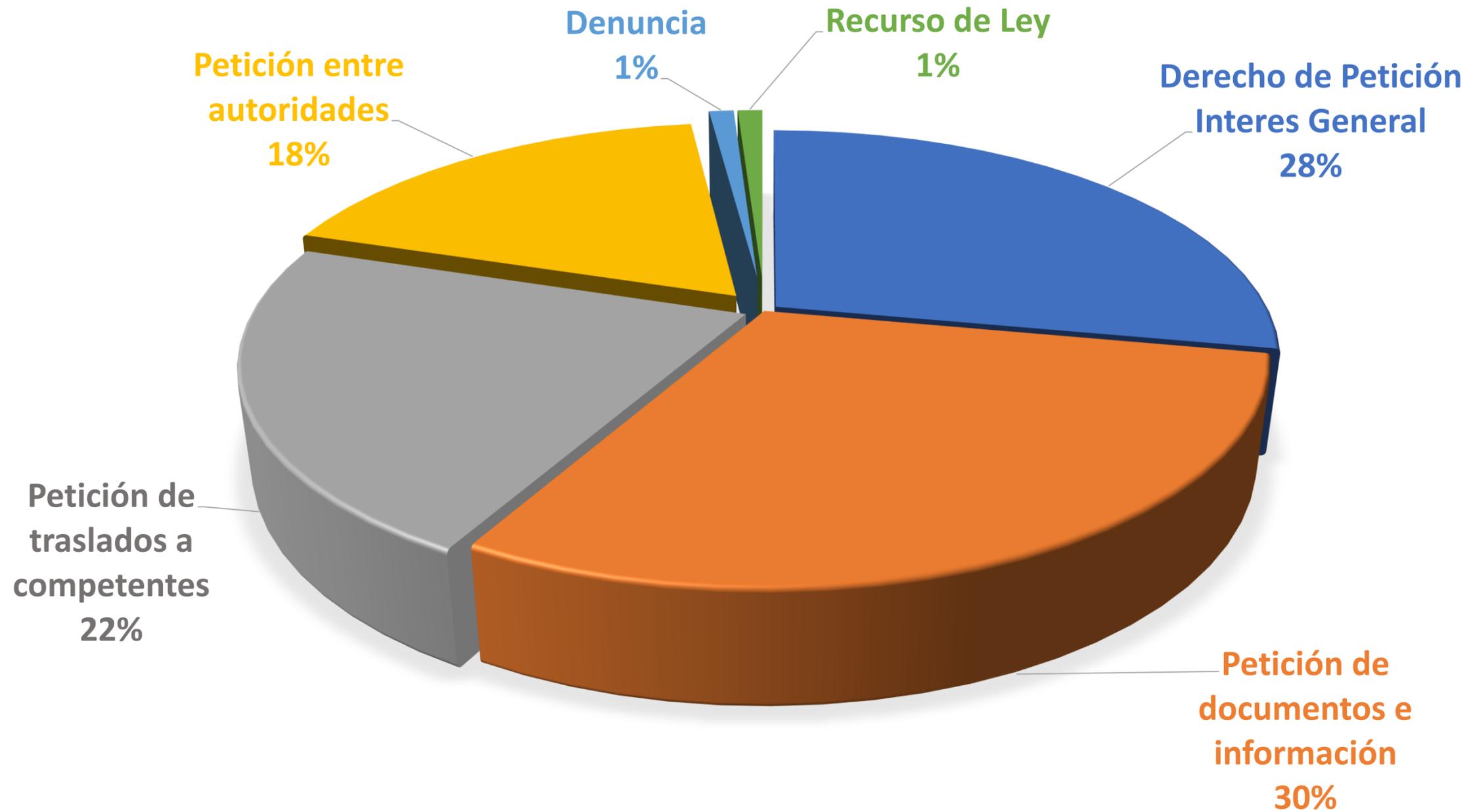
**Región Metropolitana**



### CANTIDAD DE PQRSD RECIBIDOS Y TIPIFICADOS



### ESTADISTICA DE PQRS



# GESTIÓN DE PQRSD

## Grupos de Interés



**31%**

de las PQRSD **(31)**  
proviene de  
**Ciudadanos**



**18%**

de las PQRSD **(18)**  
fueron radicadas por  
**Corporaciones  
Públicas**



**Concejo  
de Bogotá**



**97%**

De las PQRSD **(97)** se  
recibieron por correo  
electrónico

**3%**

De las PQRSD **(3)** se  
recibió por web



**15%**

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



**36%**

de las PQRSD **(36)**  
proviene de  
**Entidades  
Públicas**

# GESTIÓN DE PQRSD

## Atención y oportunidad en la respuesta

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

Abril a Junio de 2025

Tipo de Requerimiento	Recibidos	Atendidos	Días Hábiles dispuestos para Respuesta	Días hábiles promedio para las respuesta	Pendiente por responder (Dentro de los tiempos )
Derecho de Petición Interes General	28	28	<b>15</b>	<b>6</b>	
Petición de documentos e información	30	29	<b>10</b>	<b>5</b>	<b>1</b>
Petición de traslados a competentes	22	22	<b>5</b>	<b>4</b>	
Petición entre autoridades	18	18	<b>10</b>	<b>7</b>	
Recurso de Ley	1	1	<b>60</b>	<b>26</b>	

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 , Recurso de Ley 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.**

# 04.

## CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

## **CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES**

- El 93% de los requerimientos clasificados como PQRSD se atendieron oportunamente dentro de los tiempos establecidos en la Ley.
- Continuar con el seguimiento que permita fortalecer el control y atención oportuna de los PQRSD.
- Se diseñaron y difundieron piezas comunicativas específicas para promover los canales de atención de la Región Metropolitana, a través de los canales de interacción, las redes sociales institucionales. Estas piezas tienen como objetivo:
  - Informar a la ciudadanía sobre los canales de atención disponibles (electrónicos, telefónicos y presenciales), como el correo institucional, la línea telefónica, el formulario web y el punto de atención en la entidad.
  - Reforzar la visibilidad de dichos canales en redes sociales, garantizando que la ciudadanía los identifique claramente como los medios para radicar sus PQRSD.



**Gracias**

