

Región Metropolitana

Movilidad

Sostenibilidad

Esquema asociativo

Desarrollo

Ciudadanos

Informe PQRSD Tercer Trimestre Julio a Septiembre 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 Julio y el 30 de Septiembre 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/PQRSD recepción 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



231

Requerimientos
recibidos



128

Requerimientos
recibidos y tipificados
como PQRSD

103

Requerimientos
recibidos Informativos

GESTIÓN DE PQRSD

Requerimientos tipificados como PQRSD



20

**Derecho de Petición
Interés General**

Representan el 15% de
las PQRSD

40

**Petición entre
autoridades**

Representan el 31% de
las PQRSD



4

**Derechos de Petición
interés particular**

Representan el 3 % de las
PQRSD

29

**Petición de Documentos
e Información**

Representan el 23% de
PQRSD



1

**Derechos de Petición
interés particular Queja**

Representan el 1% de PQRSD



1

Denuncia

Representan el 1% de las
PQRSD

32

**Petición de traslados
a competentes**

Representan el 25% de las
PQRSD

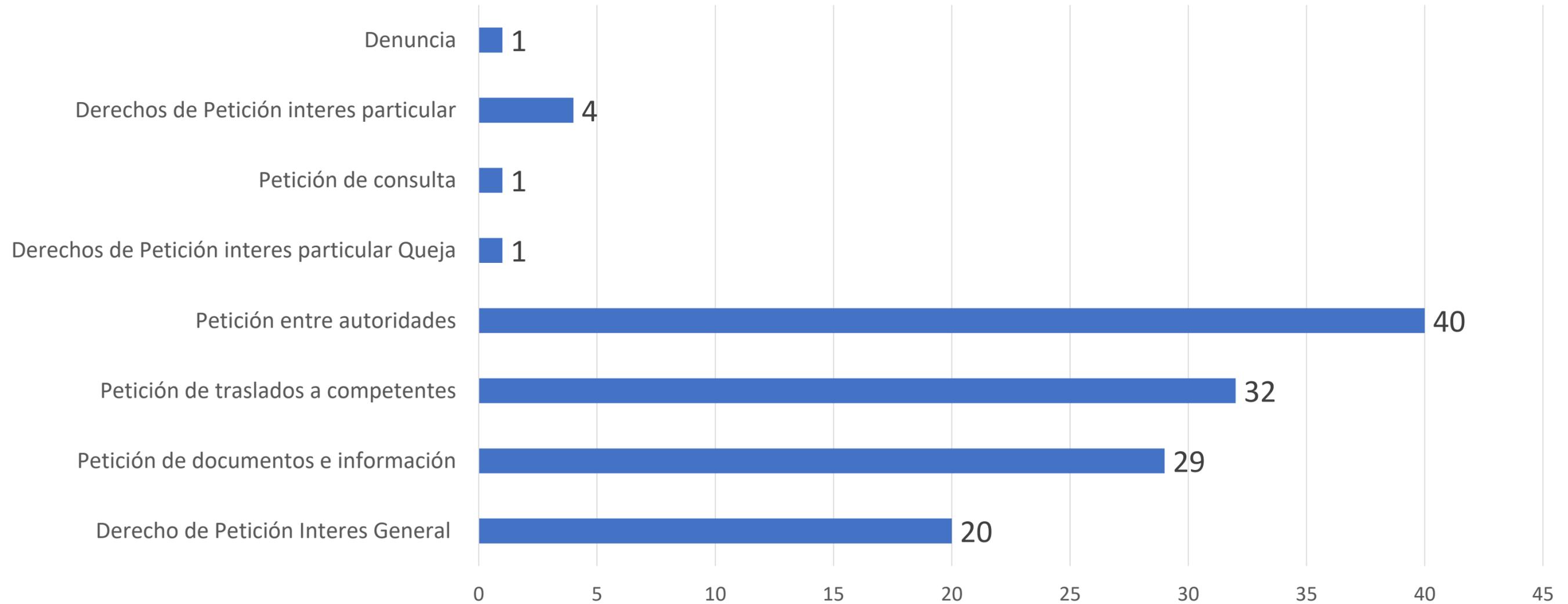
1

Petición de consulta

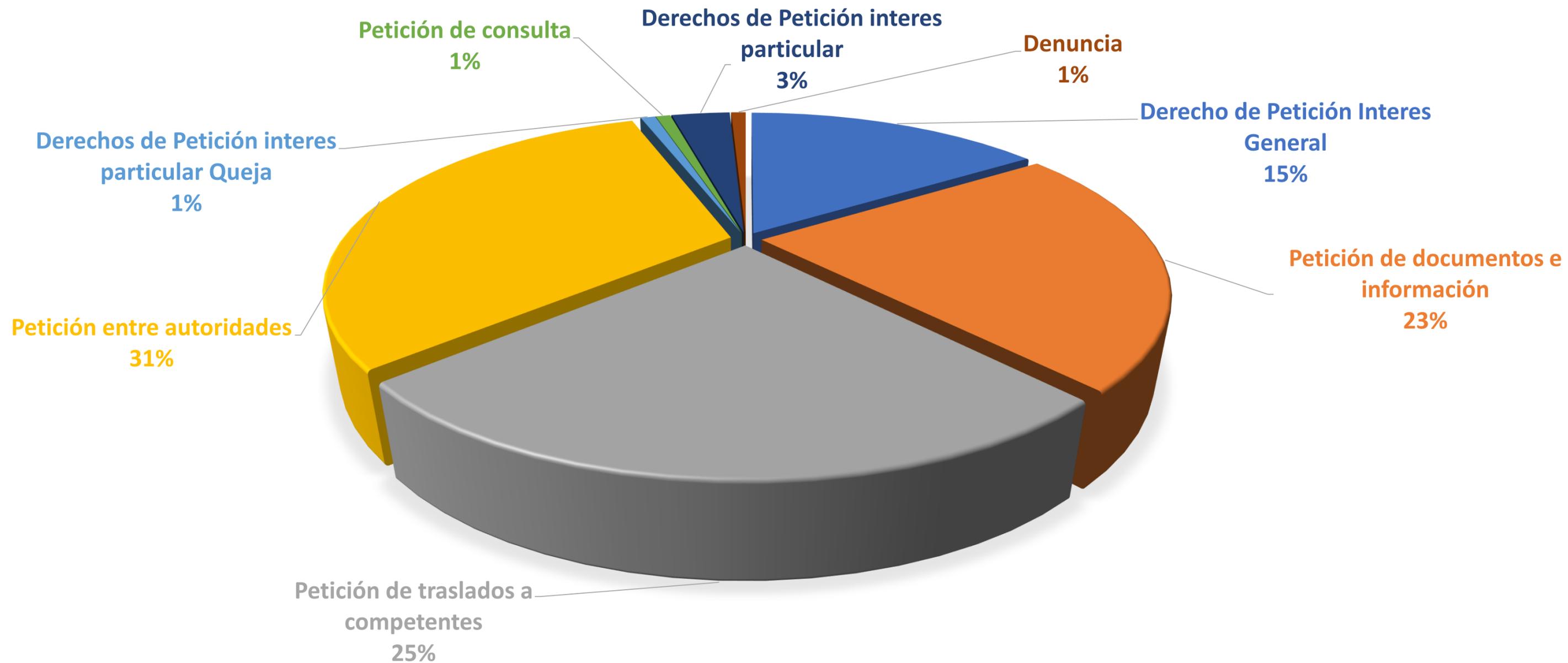
Representan el 1% de las
PQRSD



CANTIDAD DE PQRSD RECIBIDOS Y TIPIFICADOS



ESTADISTICA DE PQRSD



GESTIÓN DE PQRSD

Región Metropolitana

Grupos de Interés

Canales de Recepción



30%

de las PQRSD (38) provienen de Ciudadanos



8%

de las PQRSD (10) fueron radicadas por Corporaciones Públicas



ASAMBLEA DEPARTAMENTAL DE CUNDINAMARCA



Concejo de Bogotá



10%

de las PQRSD (13) provienen de Entidades Privadas



52%

de las PQRSD (67) provienen de Entidades Públicas



91%

De las PQRSD (117) se recibieron por correo electrónico

5%

De las PQRSD (6) se recibió por web

4%

De las PQRSD (5) se recibió por web

GESTIÓN DE PQRS

Atención y oportunidad en la respuesta

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

Julio a Septiembre 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 Interés General	20	19	15	11	1
Petición de documentos e información	29	29	10	6	0
Petición de traslados a competentes	32	32	5	3	0
Petición entre autoridades	40	40	10	4	0
Derechos de Petición interés particular Queja	1	0	15	0	1
Petición de consulta	1	1	30	13	0
Derechos de Petición interés particular	4	4	15	7	0

- 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

Pendiente de responder de Abril a Junio de 2025

Tipo de Requerimiento	Pendiente por responder (Dentro de los tiempos)	Días Hábiles dispuestos para Respuesta	Días hábiles promedio para las respuesta
Petición de Documentos e Información	1	15	8

Para el Segundo trimestre abril a junio de 2025 se encontraba 1 petición por atender dentro de los tiempos establecidos, las cual se detalla que se dieron respuesta

- Petición de Documentos e Información, dentro de los tiempos establecidos.

04.

CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

- Durante el trimestre evaluado no se presentaron solicitudes en las que se negara el acceso a la información, las peticiones fueron atendidas conforme a los principios de transparencia, publicidad y acceso a la información.
- Continuar con el seguimiento que permita fortalecer el control y atención oportuna de los PQRSD.
- Aunque se generan alertas de vencimiento, se recomienda que cada dependencia fortalezca su compromiso y gestión interna, con el fin de asegurar una atención oportuna y cumplir con los plazos establecidos por la Ley 1755 de 2015.
- Revisar y optimizar la tipificación de los requerimientos realizada desde Atención al Ciudadano, a fin de garantizar su adecuada asignación y el cumplimiento oportuno de los tiempos de respuesta establecidos.





Gracias

