

Región Metropolitana

Movilidad • Sostenibilidad • Esquema asociativo • Desarrollo • Ciudadanos

Informe PQRSD Cuarto Trimestre Octubre a Diciembre 2025 Consolidado 2025

Elaboró : Subdirección de Gestión Corporativa

CONTENIDO

01

Introducción

02

Acceso a la Información Pública

03

Gestión de PQRSD

- Comunicaciones recibidas y tipificadas
- Grupos de Interés
- Atención y oportunidad de respuesta

04

Consolidado vigencia 2025

05

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 Octubre y el 31 de Diciembre 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)

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

2



Canal telefónico:

Teléfono:

60+1 - 743 1943

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

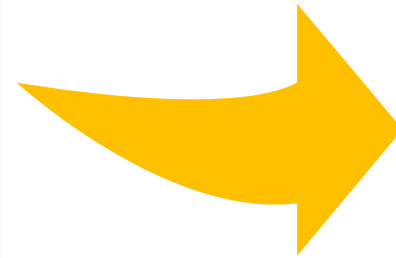
Comunicaciones recibidas y tipificadas

Región Metropolitana



248

Comunicaciones
recibidas



135

Tipificados
como PQRSD

113

Tipificados
Informativos

GESTIÓN DE PQRSD

Comunicaciones tipificadas como PQRSD

Región Metropolitana



32

Derecho de Petición Interés General

Representan el 24% de las
PQRSD

58

Petición de Documentos e Información

Representan el 43% de PQRSD



28

Petición de traslados a competentes

Representan el 21% de las
PQRSD



10

Petición entre autoridades

Representan el 8% de las
PQRSD

2

Derechos de Petición interés particular Queja

Representan el 1% de PQRSD



3

Derechos de Petición interés particular

Representan el 2% de las
PQRSD

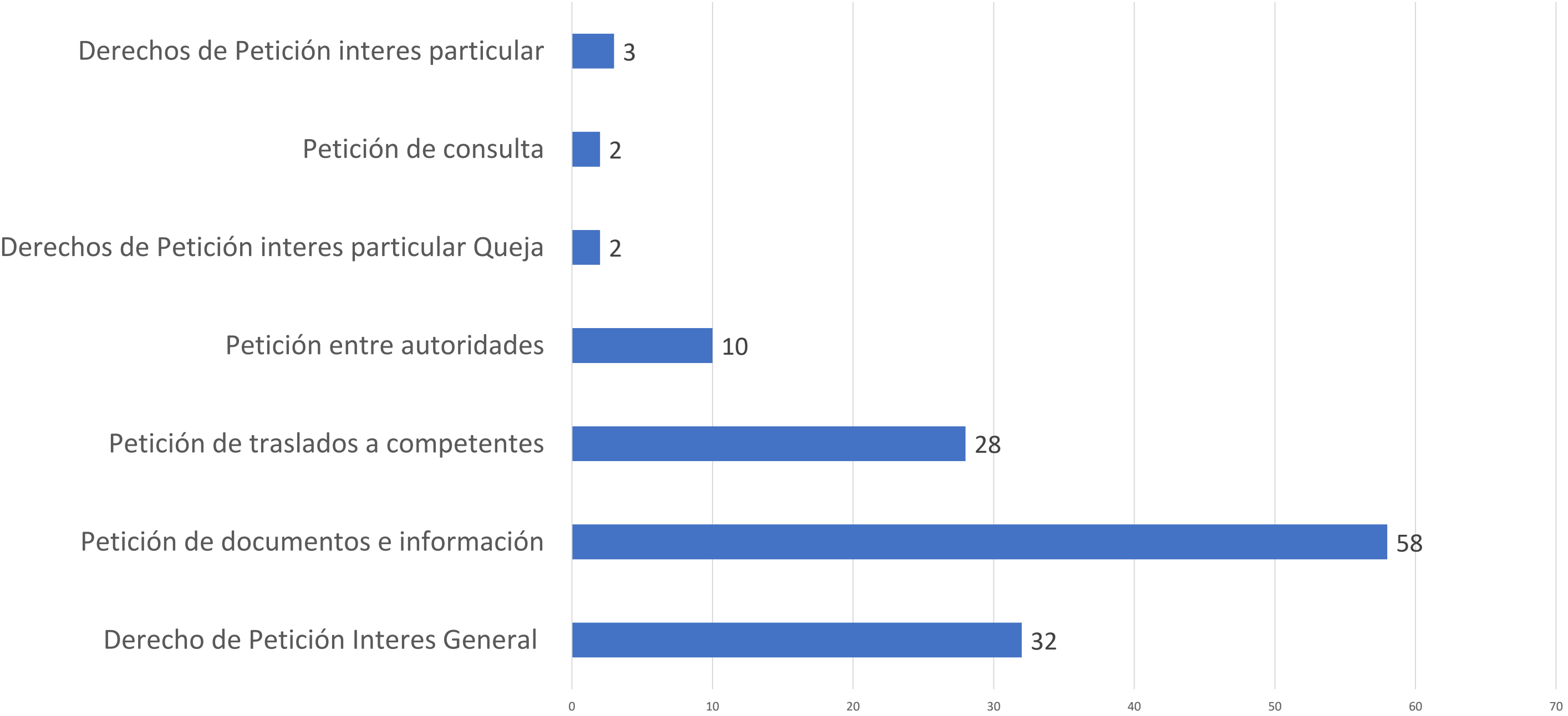


2

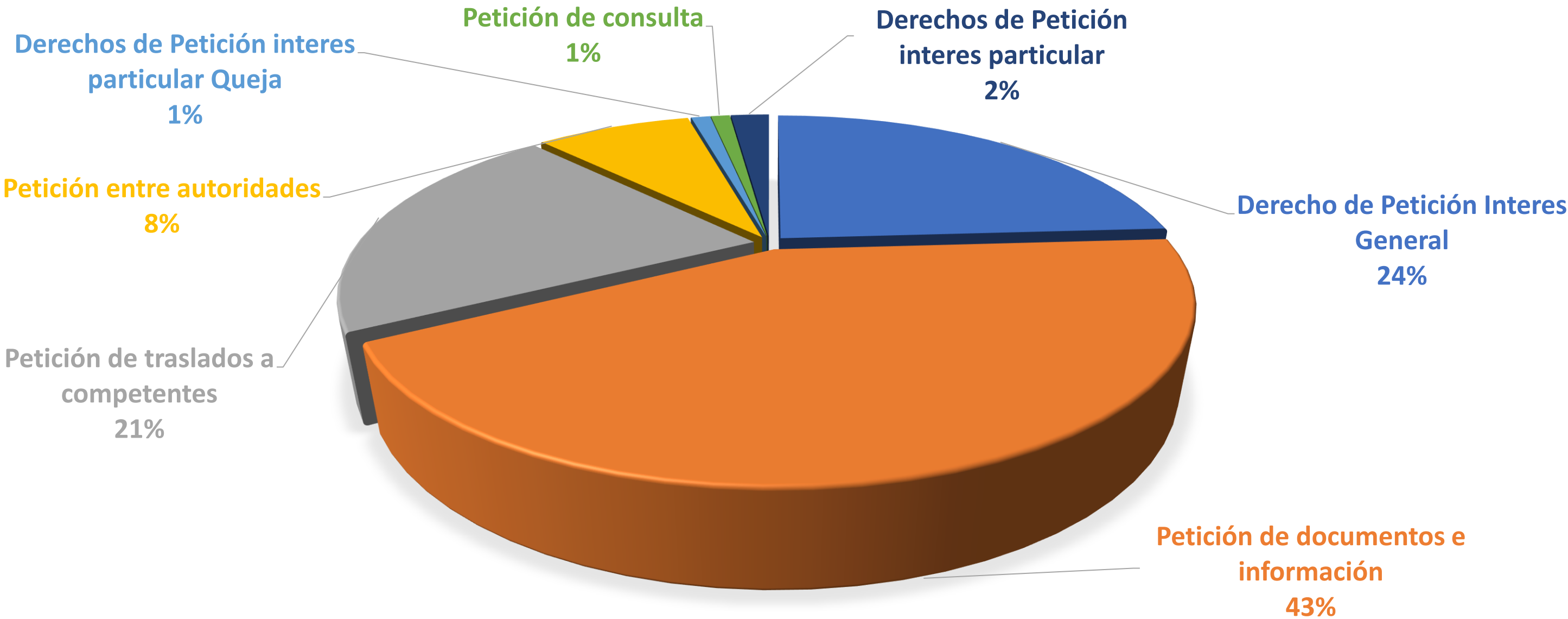
Petición de consulta

Representan el 1% de las
PQRSD

CANTIDAD DE PQRSD RECIBIDAS Y TIPIFICADAS



ESTADISTICA DE PQRS



GESTIÓN DE PQRSD Región Metropolitana

Grupos de Interés

Canales de Recepción



41%

de las PQRSD **(56)**
proviene de
Ciudadanos



3%

de las PQRSD **(4)**
fueron radicadas por
**Corporaciones
Públicas**



**Concejo
de Bogotá**



15%

de las PQRSD **(19)**
proviene de
**Entidades
Privadas**



41%

de las PQRSD **(56)**
proviene de
**Entidades
Públicas**



98% De las PQRSD **(131)** se
recibieron por correo
electrónico

1% De las PQRSD **(2)** se
recibió presencial

1% De las PQRSD **(2)** se
recibió por web

GESTIÓN DE PQRS

Atención y oportunidad en la respuesta

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

Octubre a Diciembre de 2025

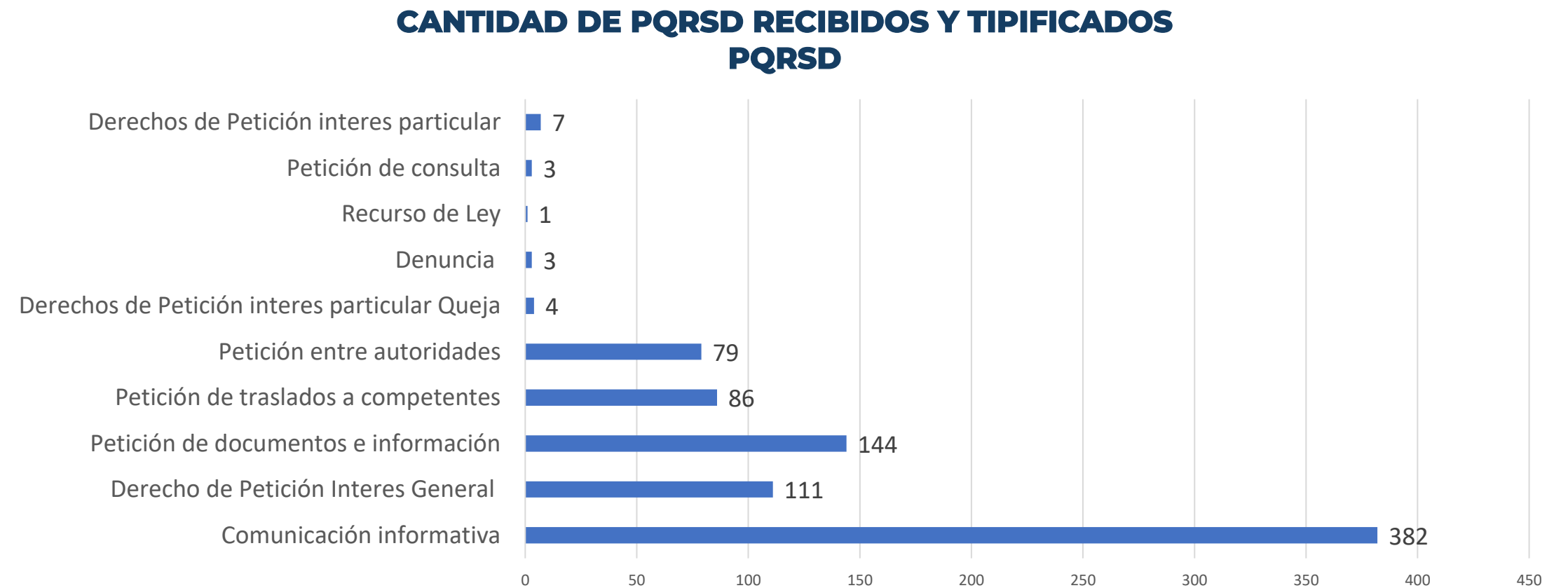
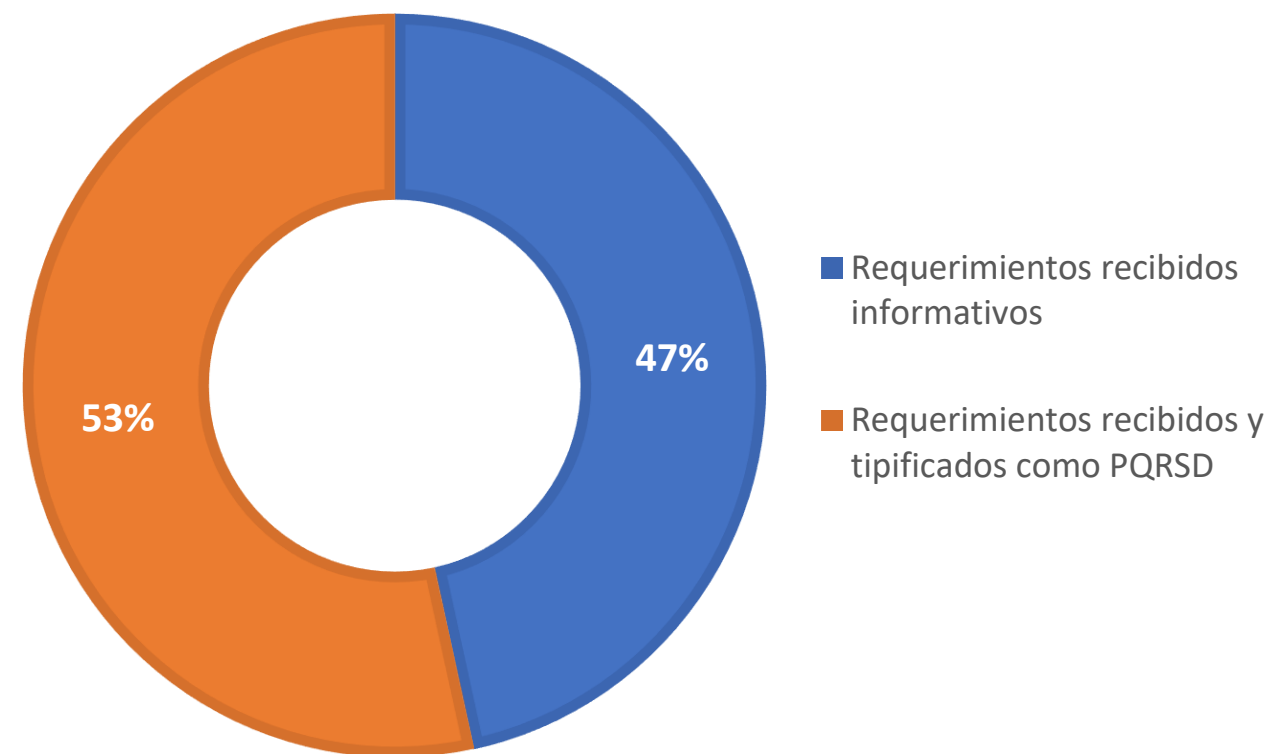
Tipo de Solicitud	Recibidos	Atendidos	Días Hábiles dispuestos para Respuesta	Días hábiles promedio de respuesta
Derecho de Petición Interes General	32	32	15	10
Petición de documentos e información	58	*58	10	6
Petición de traslados a competentes	28	28	5	3
Petición entre autoridades	10	10	10	6
Derechos de Petición interes particular Queja	2	2	15	9
Petición de consulta	2	2	30	21
Derechos de Petición interes particular	3	3	15	9
Total general	135			

* Frente a una (1) petición de documentos e información, se negó el acceso a la información solicitada, debido a que contenía datos sensibles, y guarda reserva legal.

04.

CONSOLIDADO
CIERRE VIGENCIA 2025

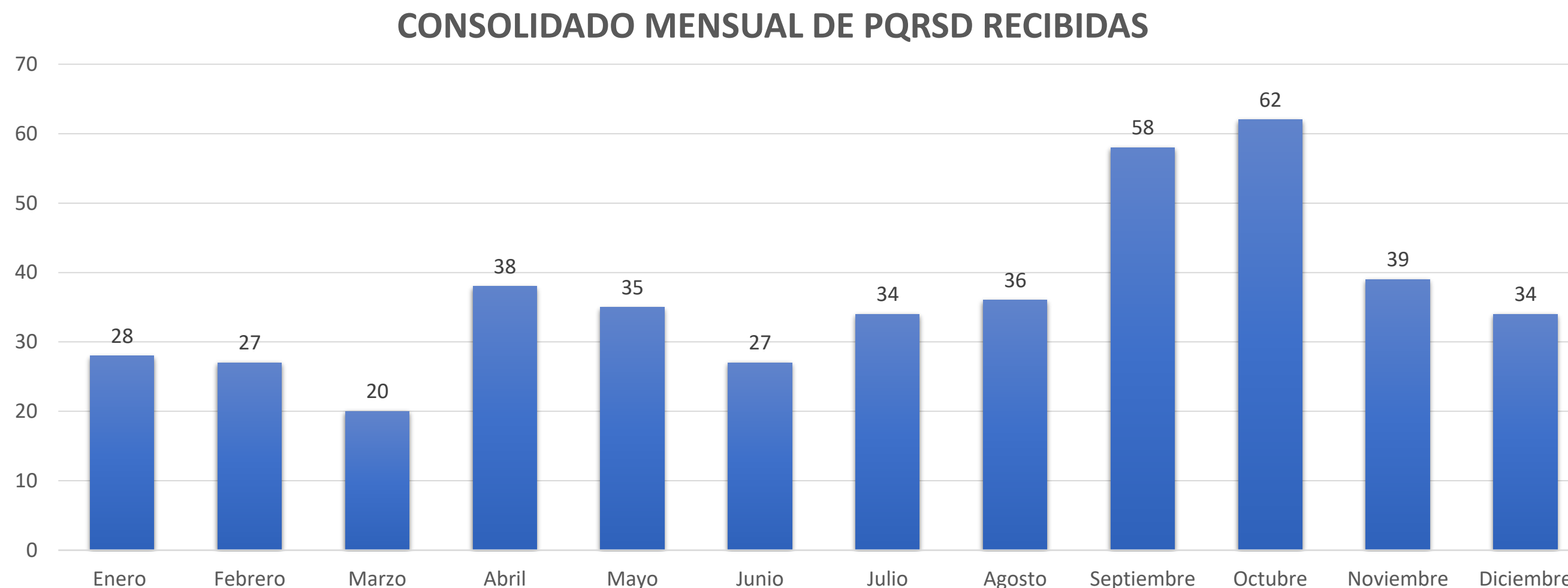
Durante la vigencia (2025) ingresaron **820 comunicaciones recibidas** de los cuales **382 tipificados como Informativos** y **438 tipificados como PQRSD**, los cuales se detalla su clasificación en la siguiente grafica:





GESTIÓN DE PQRSD 2025

Región Metropolitana



Como se aprecia en la gráfica, se detalla mensualmente el comportamiento de las comunicaciones recibidas y tipificados como PQRSD, la mayor cantidad de peticiones recibidas se presentó en el mes de octubre con sesenta y dos (62).

05.

CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES



CONCLUSIONES y RECOMENDACIONES

Desde su creación la RMBC, ha dado trámite oportuno a las PQRSD, y no ha tenido dificultad alguna con la atención a las mismas, sin embargo, durante el último trimestre de 2025, entró en producción el Sistema de Gestión Documental SIGMA, a través del cual se gestionarán las PQRSD, generando un avance significativo en el fortalecimiento del control, trazabilidad y seguimiento de las solicitudes de los ciudadanos.

No obstante, al encontrarse en fase inicial de operación, se identifican oportunidades de mejora, asociadas principalmente a la validación de la tipificación con el fin de realizar el seguimiento oportuno a los tiempos de respuesta.

Si bien, el sistema genera alertas automáticas de vencimiento, se evidencia la necesidad de reforzar la gestión interna en cada dependencia para garantizar el cumplimiento de los términos establecidos por la Ley 1755 de 2015.



Gracias

