

Región Metropolitana

A stylized graphic of several white human figures arranged in a circle, with their arms raised, suggesting a group or community. The graphic is integrated into the letter 'i' of the word 'Región'.

Movilidad • Sostenibilidad • Esquema asociativo • Desarrollo • Ciudadanos

Informe PQRSD Primer Trimestre Enero a Marzo 2026

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

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 Enero y el 31 de Marzo de 2026**, 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

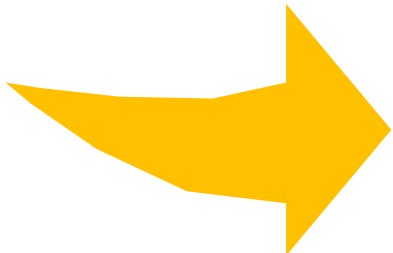
GESTIÓN DE PQRSD

Comunicaciones recibidas y tipificadas



285

**Comunicaciones
recibidas**



166

**Tipificados
como PQRSD**

119

**Comunicaciones
recibidas**

GESTIÓN DE PQRSD

Comunicaciones tipificadas como PQRSD



73

**Derecho de Petición
Interés General**

Representan el 44 % de
las PQRSD



7

**Petición entre
autoridades**

Representan el 4 %
de las PQRSD



10

**Derechos de Petición
interés particular**

Representan el 6 %
de las PQRSD

41

**Petición de Documentos
e Información**

Representan el 25% de PQRSD



5

Consultas

Representan el 3 %
de las PQRSD

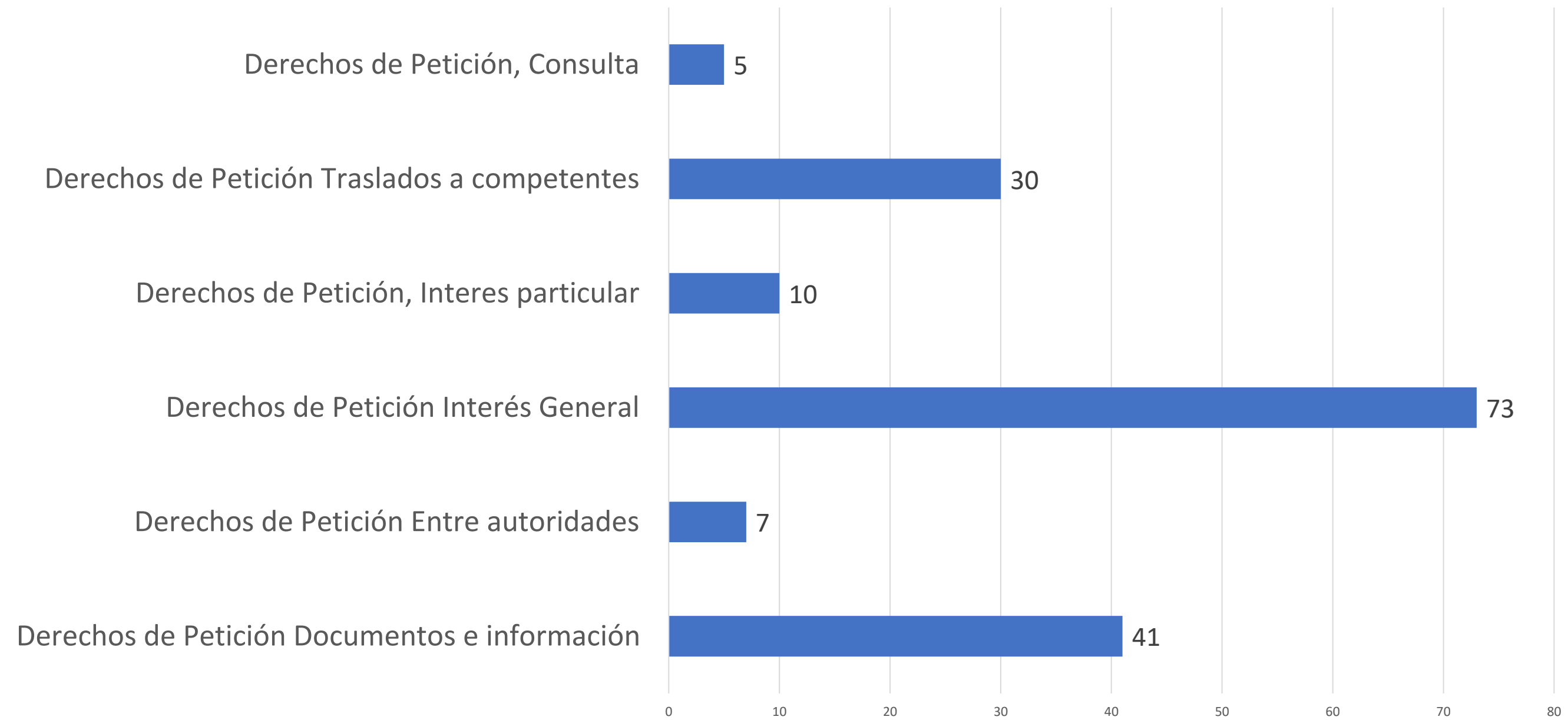


30

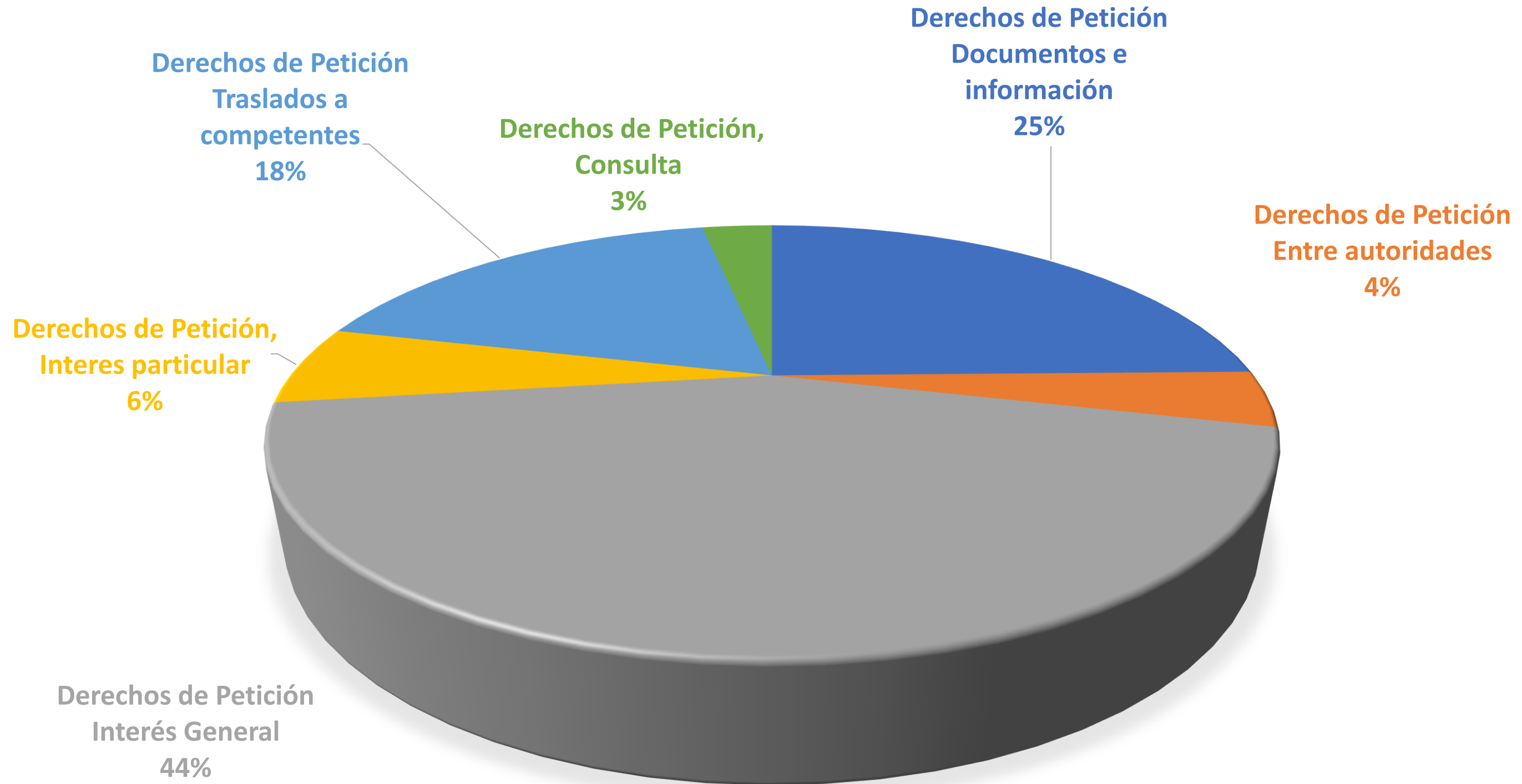
**Petición de traslados
a competentes**

Representan el 18% de las
PQRSD

CANTIDAD DE PQRSD RECIBIDAS Y TIPIFICADAS



ESTADISTICA DE PQRS



GESTIÓN DE PQRSD

Región Metropolitana

Grupos de Interés

Canales de Recepción



59%

de las PQRSD (**97**)
proviene de
Ciudadanos



3%

de las PQRSD (**5**)
fueron radicadas por
**Corporaciones
Públicas**



ASAMBLEA
DEPARTAMENTAL
DE CUNDINAMARCA



Concejo
de Bogotá



13%

de las PQRSD (**22**)
proviene de
**Instituciones
Privadas**



25%

de las PQRSD (**42**)
proviene de
**Entidades
Públicas**



98% De las PQRSD (**162**)
se recibieron
por
correo electrónico

2% De las PQRSD (**4**) se
recibieron por web

GESTIÓN DE PQRS

Atención y oportunidad en la respuesta

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

Enero a Marzo de 2026

| Tipo de Requerimiento | Recibidos | Atendidos | Días Hábiles dispuestos para Respuesta | Días hábiles promedio para las respuestas | Pendiente por responder (Dentro de los tiempos) |
|---|------------|-----------|--|---|---|
| Derechos de Petición Documentos e información | 41 | 41 | 10 | 5 | 0 |
| Derechos de Petición Entre autoridades | 7 | 7 | 10 | 4 | 0 |
| Derechos de Petición Interés General | 73 | 68 | 15 | 9 | 5 |
| Derechos de Petición, Interés particular | 10 | 9 | 15 | 9 | 1 |
| Derechos de Petición Traslados a competentes | 30 | 30 | 5 | 3 | 0 |
| Derechos de Petición, Consulta | 5 | 4 | 30 | 22 | 1 |
| Total General | 166 | | | | |

- Actualmente se encuentran en trámite siete (7) derechos de petición, de los cuales cinco (5) corresponden a solicitudes de interés general, uno (1) de interés particular, y, uno (1) de Consulta. Es importante señalar que los requerimientos que se encuentran pendientes de respuesta, están dentro de los términos legales establecidos para su atención, por lo cual están siendo gestionados oportunamente conforme a los tiempos definidos.

04.

CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

CONCLUSIONES y RECOMENDACIONES

- Durante el primer trimestre de 2026 no se presentaron solicitudes en las que se negara el acceso a la información, y, las peticiones fueron atendidas conforme a los principios de transparencia, publicidad y acceso a la información.
- El 97% de las comunicaciones clasificados como PQRSD se atendieron oportunamente dentro de los términos establecidos en la Ley
- La RMBC continuó dando trámite oportuno a las PQRSD, evidenciando un manejo adecuado y constante de las solicitudes presentadas por la ciudadanía. El Sistema de Gestión Documental SIGMA, se consolidó como la herramienta principal para la gestión de las PQRSD, permitiendo fortalecer el control, la trazabilidad y el seguimiento de cada requerimiento.
- En este periodo se evidenció una mayor apropiación de SIGMA por parte de las dependencias, lo cual contribuyó a una mejor organización de la información. No obstante, persisten oportunidades de mejora relacionadas con la correcta tipificación de las solicitudes y el fortalecimiento de la gestión interna en cada dependencia para la emisión de la respuesta y el envío de la misma, oportunamente, aspectos clave para garantizar el seguimiento.

Gracias

