

Región Metropolitana

Movilidad • Sostenibilidad • Esquema asociativo • Desarrollo • Ciudadanos

Informe PQRSD Segundo Trimestre Abril a Junio 2026

Elaboró : Subdirección de Gestión Corporativa

CONTENIDO

01

Introducción

02

Acceso a la Información Pública

03

Gestión de PQRS

- 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 Abril y el 30 de Junio 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 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

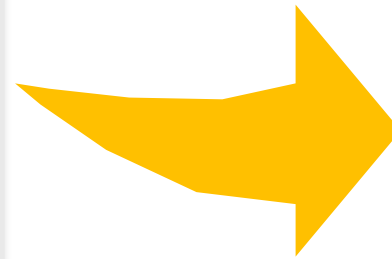
GESTIÓN DE PQRSD

Comunicaciones recibidas y tipificadas



292

**Comunicaciones
recibidas**



136

**Tipificados
como PQRSD**

156

**Comunicaciones
recibidas Informativas**

GESTIÓN DE PQRSD

Comunicaciones tipificadas como PQRSD



71

**Derecho de Petición
Interés General**

Representan el 52 % de las
PQRSD



20

**Petición entre
autoridades**

Representan el 15 % de las
PQRSD



12

**Derechos de Petición
interés particular**

Representan el 9 % de las
PQRSD



19

**Petición de Documentos
e Información**

Representan el 14 % de las
PQRSD



12

**Petición de traslados a
competentes**

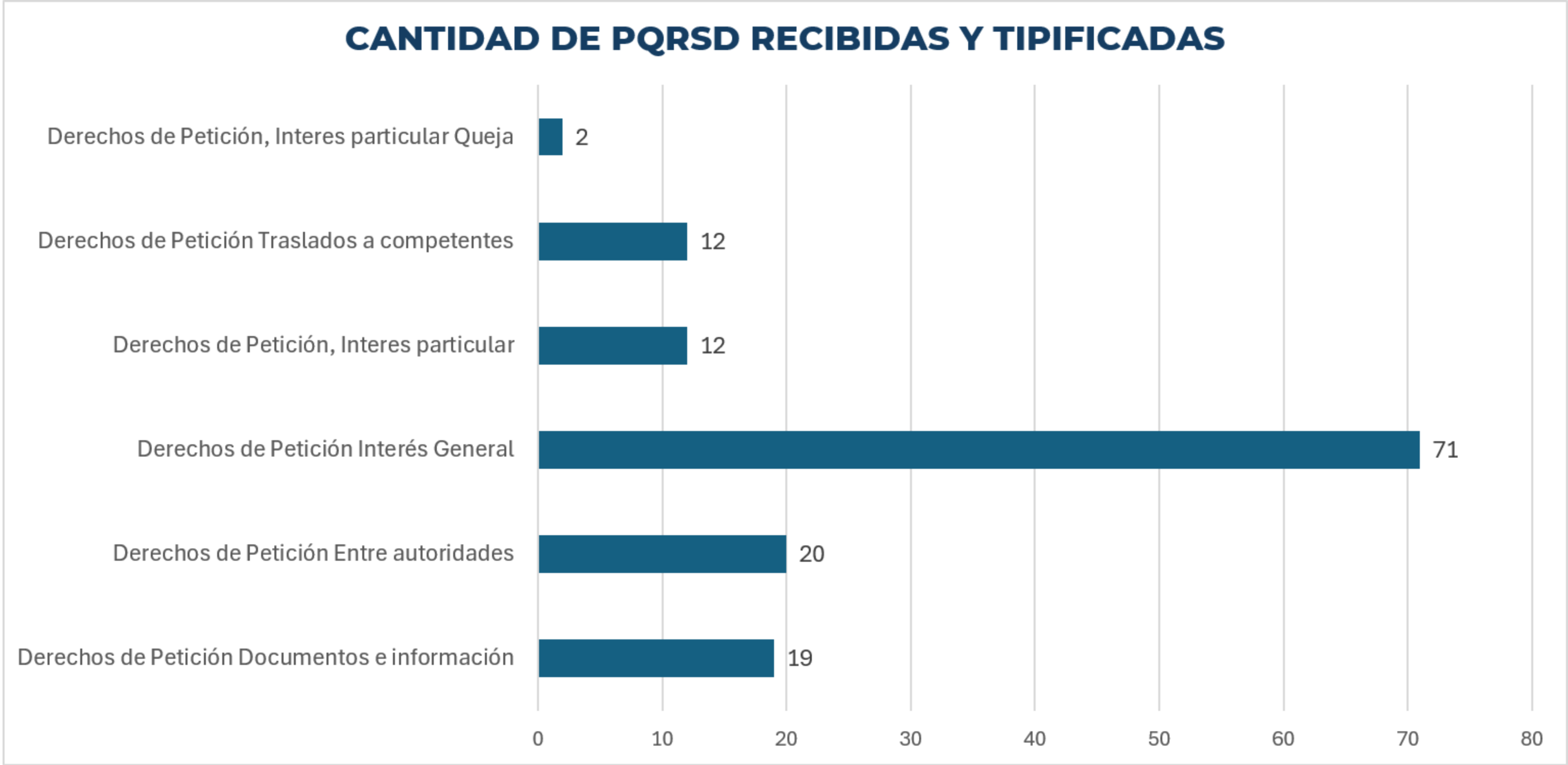
Representan el 9 % de las
PQRSD



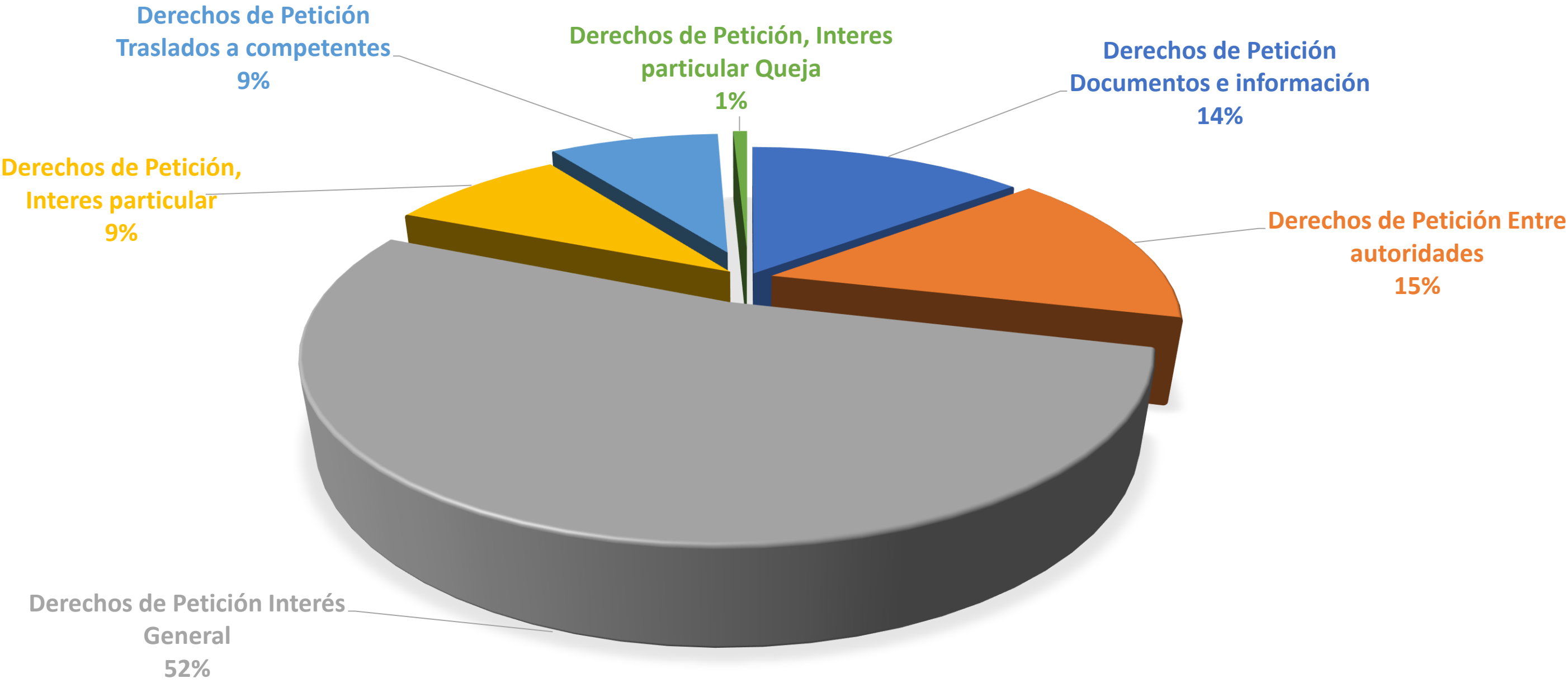
2

**Petición particular
Queja**

Representan el 1 % de las
PQRSD



ESTADISTICA DE PQRS



GESTIÓN DE PQRSD Región Metropolitana

Grupos de Interés

Canales de Recepción



17%

de las PQRSD **(23)**
proviene de
Ciudadanos



15%

de las PQRSD **(21)**
fueron radicadas por
**Corporaciones
Públicas**



**Concejo
de Bogotá**



16%

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



52%

de las PQRD **(70)**
proviene de
**Entidades
Públicas**



98% De las PQRSD **(133)**
se recibieron
por correo electrónico

2% De las PQRSD **(3)** 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

Abril a Junio de 2026

Tipo de Requerimiento	Recibidos	Atendidos	Días Hábiles dispuestos para Respuesta	Tiempo promedio de respuesta (Días Hábiles)	Pendiente por responder (Dentro de los tiempos)
Derechos de Petición Documentos e información	19	19	10	3	0
Derechos de Petición Entre autoridades	20	20	10	4	0
Derechos de Petición Interés General	71	71	15	7	0
Derechos de Petición, Interes particular	12	12	15	4	0
Derechos de Petición Traslados a competentes	12	12	5	3	0
Derechos de Petición, Interes particular Queja	2	2	15	5	0
Total General	136				

GESTIÓN DE PQRSD

Atención y oportunidad en la respuesta

Pendiente de responder de Enero a Marzo de 2026

Tipo de Requerimiento	Pendiente por responder (Dentro de los tiempos)	Días Hábiles dispuestos para Respuesta	Días hábiles promedio respuesta
Derechos de Petición Interés General	5	15	5*
Derechos de Petición, Interes particular	1	15	14
Derechos de Petición, Consulta	1	30	28

Dado que a la fecha de corte del informe de enero a marzo de 2026 - I Trimestre 2026, se encontraban 7 peticiones pendientes por atender en oportunidad de ser respondidas, en este cuadro se detalla la información de las mismas. Al respecto se precisa que dichas peticiones se contabilizaron en las cantidades de PQRSD recibidas del informe I Trimestre 2026, y al corte de este informe II Trimestres 2026, ya fueron atendidas .

* El promedio de respuesta para los Derechos de Petición de Interés General fue calculado con base en 4 respuestas emitidas dentro de los términos establecidos, debido a que una de las respuestas registradas fue atendida de manera extemporánea y, por tanto, no se tuvo en cuenta para el cálculo del promedio.

04.

CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES



CONCLUSIONES y RECOMENDACIONES

- Durante el segundo trimestre de 2026 no se presentaron solicitudes en las que se negara el acceso a la información, y, las peticiones recibidas, fueron atendidas conforme a los principios de transparencia, publicidad y acceso a la información.
- El 99% de las comunicaciones clasificados como PQRSD se atendieron oportunamente, esto es, dentro de los términos establecidos en la Ley
- La RMBC mantuvo una gestión oportuna de las PQRSD, apoyada en el Sistema de Gestión Documental SIGMA, el cual fue parametrizado con alertas automáticas que fortalecen el seguimiento y control de los requerimientos, permitiendo una mayor oportunidad en las respuestas y un mejor cumplimiento de los tiempos establecidos.
- Se recomienda a todas las dependencias, realizar seguimiento y control permanente a las solicitudes que se encuentran en trámite, mediante revisiones periódicas y el uso de las alertas generadas por el Sistema de Gestión Documental SIGMA, con el fin de prevenir vencimientos de las solicitudes sin emisión de respuesta y asegurar el cumplimiento de los términos legales establecidos para la atención de las PQRSD.



Gracias

