

Informe PQRSD

III. Trimestre: Julio a Septiembre 2024

Región Metropolitana
Bogotá - Cundinamarca

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



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 2024**, en el marco de la normativa vigente.

- **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.



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 - 384 0687

315-837-1037

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





GESTIÓN DE PQRSD

Grupos de Interés



9%

de las PQRSD (6)
proviene de
Ciudadanos



20%

de las PQRSD (12)
fueron radicadas por
**Corporaciones
Públicas**



ASAMBLEA
DEPARTAMENTAL
CUNDINAMARCA



Concejo
de Bogotá



20%

de las PQRSD (12)
proviene de
**Entidades
Privadas**



51%

de las PQRSD (31)
proviene de
**Entidades
Públicas**



98%

De las PQRSD (60) se
recibieron por correo
electrónico

2%

De las PQRSD (1) se
recibió personalmente



GESTIÓN DE PQRS



Atención y oportunidad en la respuesta

Pendientes de responder Abril a Junio de 2024 (Dentro de los tiempos)

Tipo de Requerimiento	Pendiente por responder (Dentro de los tiempos)	Días Hábiles dispuestos para Respuesta	Días hábiles promedio para las respuesta
Derecho de Petición Interés General	6	15	12
Petición de Consulta	2	30	16
Petición de Documentos e Información	2	10	8

Para el segundo trimestre abril a junio de 2024 se encontraban 10 peticiones por atender dentro de los tiempos establecidos, las cuales se detalla el promedio en que se dieron respuesta.

- Derecho de Petición Interés General, Petición de Consulta, Petición de Documentos e Información, dentro de los tiempos establecidos..



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 2024

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	44	40	15	7	4
Petición de Documentos e Información	9	9	10	5	0
Petición Entre Autoridades	3	3	10	8	0
Petición de Traslados a Competentes	5	4	5	4	1

De acuerdo con los tiempos determinados en la Ley, y en relación con la tabla de las PQRS se gestionaron:

- Derecho de Petición Interés General, Petición de Documentos e Información, Petición Entre Autoridades, Petición de Traslados a competentes, : durante los tiempos establecidos..
- **No se presentaron quejas, denuncias o sugerencias.**

04

CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES





CONCLUSIONES

- El 98 % de los requerimientos clasificados como PQRSD se atendieron oportunamente.
- Realizar campañas institucionales de refuerzo sobre los términos de Ley, tiempos de respuestas de las PQRSD y el cumplimiento de estos, en especial, los traslados por competencia.
- Continuar con el seguimiento que permita fortalecer el control y atención oportuna de los PQRSD.
- No se presentaron quejas, denuncias o sugerencias.
- Implementar encuesta de satisfacción de los usuarios, por parte del proceso de Servicio o Atención a la Ciudadanía, sobre las respuestas dadas por la entidad, y generar informes al respecto.

A scenic landscape featuring a sunburst in the upper left corner, casting rays of light over a valley. The foreground is dominated by terraced green fields, likely a vineyard, with a small rainbow visible in the distance. The background shows rolling hills and mountains under a clear blue sky with some light clouds.

GRACIAS