

# Informe PQRSD

Octubre a Diciembre 2023

Región Metropolitana  
Bogotá - Cundinamarca

# CONTENIDO

01

Introducción

02

Acceso a la Información Pública

03

**Gestión de PQRSD**

- Requerimientos recibidos y tipificados
- Grupos de Interés
- Temáticas
- 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 octubre y el 31 de diciembre de 2023**, 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](http://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](http://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](mailto:contactenos@regionmetropolitana.gov.co)

2



## Canal telefónico:

### **Teléfono:**

601 - 3813000 ext. 1503

### **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 # 69- 76, Edificio Elemento- Torre 3- Piso 15- Oficina 1504

**Horario de atención:** 8:00 a.m. a 5:00 p.m.

03

# GESTIÓN DE PQRS





# GESTIÓN DE PQRSD

## Requerimientos recibidos y tipificados



**9**

**Requerimientos recibidos y tipificados\***  
como PQRSD provenientes de **8** usuarios



**100%**  
de las PQRSD se recibieron a través de **correo electrónico**



**6**

**Derecho de Petición Interés General**  
Representan el **67%**



**2**

**Petición de Documentos e Información**  
Representan el **22%**



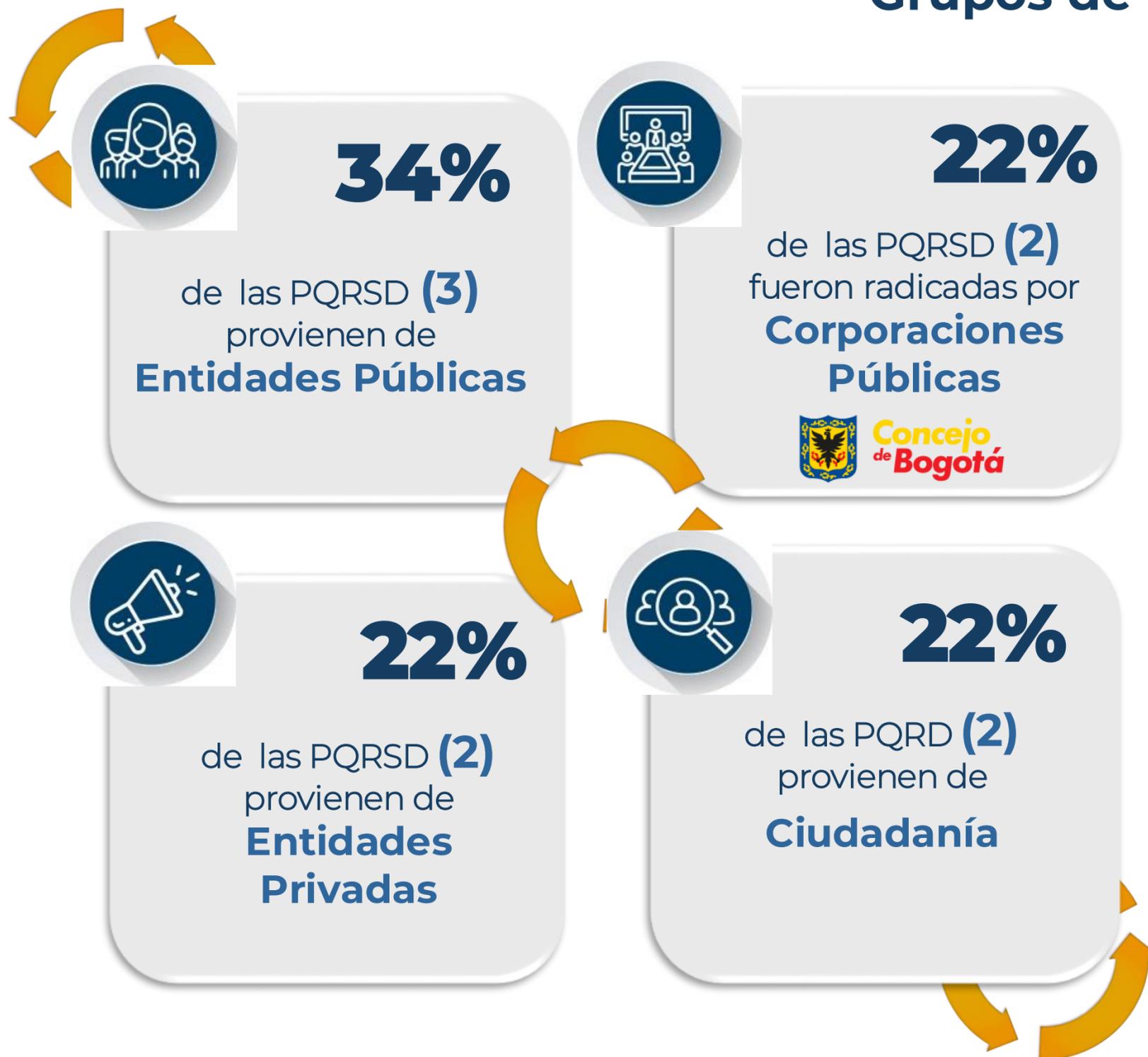
**1**

**Petición de Consulta**  
Representan el **11%**



# GESTIÓN DE PQRSD

## Grupos de Interés



Las **2 PQRSD** de **Corporaciones Públicas** se originaron de la siguiente manera:

- **2 Concejo de Bogotá:** provenientes de 2 concejales.



# GESTIÓN DE PQRSD

## Temáticas



**8** PQRSD se relacionan con el **Funcionamiento de la RMBC**

Representan el **89%**

**Temas funcionamiento:**

- Proyectos
- Integrantes
- Participación ciudadana
- Presupuesto



**1** PQRSD formuladas respecto a la **Convocatoria y proceso de selección del (la) Director(a) de la RMBC**

Representa el **11%**



# GESTIÓN DE PQRS



## Atención y oportunidad en la respuesta

Octubre a Diciembre de 2023

Tipo de Requerimiento	Recibidos	Atendidos	Días hábiles dispuestos para respuesta	Días hábiles promedio utilizados para respuesta
DERECHOS DE PETICIÓN INTERÉS GENERAL	6	6	15	11
PETICIÓN DE DOCUMENTOS E INFORMACIÓN	2	2	10	5
PETICIÓN DE CONSULTA	1	1	30	40*
<b>Total general</b>	<b>9</b>	<b>9</b>		

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.

\* La petición de consulta recibida requirió análisis jurídicos y financieros de alta complejidad para dar respuesta, en este sentido, fue informado el peticionario antes del vencimiento ( 30 días Hábiles ) que su petición seria atendida en un plazo razonable posterior de conformidad con lo establecido en el parágrafo del art. 14 del Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo.

04

# CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES





# CONCLUSIONES



- El 100 % de los requerimientos clasificados como PQRSD se atendieron oportunamente.
- Continuar con el seguimiento que permita fortalecer el control y atención oportuna de los PQRSD.
- No se presentaron quejas, denuncias o sugerencias.

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

**GRACIAS**