

# Informe PQRSD

Enero a Marzo 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 Enero y el 31 de Marzo de 2024**, en el marco de la normatividad 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 - 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 # 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





# GESTIÓN DE PQRS



## Grupos de Interés



Las **3 PQRS** de **Corporaciones Públicas** se originaron de la siguiente manera:

- **3 Concejo de Bogotá:** provenientes de 3 concejales.

**78%**

De las PQRS (7) se recibieron por correo electrónico

**22%**

De las PQRS (2) se recibieron por página Web



# GESTIÓN DE PQRS



## Atención y oportunidad en la respuesta

### Consolidado de atención y oportunidad de respuesta a requerimientos en RMBC

Enero a Marzo de 2024

Tipo de Requerimiento	Recibidos	Atendidos	Días Hábiles dispuestos para Respuesta	Días hábiles promedio para las respuesta	Eficiencia
Control Político	3	3	10	8	80%
Peticiones	4	4	15	7	47%
Consulta	1	1	30	3	10%
Solicitud de Información	1	1	10	7	70%

- De acuerdo con los tiempos determinados en la Ley, y en relación con la tabla de las PQRS se gestionaron antes de los tiempos establecidos.
- **No se presentaron quejas, denuncias o sugerencias.**

04

# CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES





# CONCLUSIONES

## Conclusiones:

- La RMBC atiende eficiente y oportunamente los distintos tipos de requerimientos clasificados como PQRSD.
- Gestionar el desarrollo de un aplicativo de archivo y correspondencia que automatice los radicados de entrada y salida, lo cual permita fortalecer el control y seguimiento.
- No se presentaron quejas, denuncias o sugerencias.
- Estructurar y aplicar una 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.

GRACIAS