

# Informe PQRSD

Abril a Junio 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 Abril y el 30 de Junio 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:**

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 # 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 PQRSD



## Grupos de Interés



**33%**

de las PQRSD (14)  
proviene de  
**Ciudadanos**



**17%**

de las PQRSD (7)  
fueron radicadas por  
**Corporaciones  
Públicas**



Concejo  
de Bogotá



Las 7 PQRSD de **Corporaciones/Instancias  
Públicas** se originaron de la siguiente manera:

- **5 Concejo de Bogotá D.C.**
- **1 Concejo Municipal de Funza**
- **1 Consejo Distrital de Política Social**



**12%**

de las PQRSD (5)  
proviene de  
**Entidades  
Privadas**



**38%**

de las PQRSD (16)  
proviene de  
**Entidades  
Públicas**

**98%**

De las PQRSD ( 41) se  
recibieron por correo  
electrónico

**2%**

De las PQRSD ( 1) se  
recibieron vía telefónica



# GESTIÓN DE PQRS



## Atención y oportunidad en la respuesta

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

Abril a Junio 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	18	12	15	10	6
Petición de Consulta	2	0	30	0	2
Petición de Documentos e Informació	12	10	10	5	2
Petición Entre Autoridades	7	7	10	4	0
Petición de Traslados a Competentes	3	3	5	7	0

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 Consulta, Petición de Documentos e Información, Petición Entre Autoridades : antes de los tiempos establecidos..
- Peticiones de Traslado a competentes: se atendieron posterior a su fecha de vencimiento

No se presentaron quejas, denuncias o sugerencias.

04

# CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES





# CONCLUSIONES

- El 96 % 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.
- Adelantar seguimiento que permita fortalecer el control y atención oportuna de los PQRSD.
- 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