



CARTA DE TRATO DIGNO DEBERES Y DERECHOS

La Empresa Metro de Bogotá S.A. es la encargada de realizar la planeación, estructuración, construcción, operación, explotación y mantenimiento de las líneas de metro que hacen parte del Sistema Integrado de Transporte Público de Bogotá, así como la adquisición, operación, explotación, mantenimiento, y administración del material rodante. De igual manera, como parte de su objeto social, tiene la responsabilidad de liderar, promover, desarrollar y ejecutar proyectos urbanísticos, en especial de renovación urbana, así como la construcción y el mejoramiento del espacio público en las áreas de influencia de las líneas del metro, con criterio de sostenibilidad.

Por lo anterior, en el marco de la Política Distrital de Servicio al Ciudadano adoptada mediante el Decreto 197 de 2014, la Empresa Metro de Bogotá tiene como razón de ser el Servicio a la Ciudadanía, esto bajo una filosofía basada en el respeto, transparencia, accesibilidad, inclusión, amabilidad, empatía, corresponsabilidad y oportunidad, con los cuales se busca lograr una comunicación efectiva entre la administración y el ciudadano y así de esta manera aumentar su confianza hacia las entidades distritales y los servidores públicos.

Es por ello que para nosotros es importante dar a conocer los derechos y deberes de las personas ante las autoridades:



DERECHOS DE LOS CIUDADANOS

- Presentar peticiones en cualquiera de sus modalidades, verbalmente, o por escrito, o por cualquier otro medio idóneo y sin necesidad de apoderado, así como a obtener información y orientación acerca de los requisitos que las disposiciones vigentes exijan para tal efecto. Las anteriores actuaciones podrán ser adelantadas o promovidas por cualquier medio tecnológico o electrónico disponible en la entidad, aún por fuera de las horas de atención al público.
- Conocer, salvo expresa reserva legal, el estado de cualquier actuación o trámite y obtener copias, a su costa, de los respectivos documentos.
- Salvo reserva legal, obtener información que repose en los registros y archivos públicos en los términos previstos por la Constitución y las leyes.
- Obtener respuesta oportuna y eficaz a sus peticiones en los plazos establecidos para el efecto.
- Ser tratado con el respeto y la consideración debida a la dignidad de la persona humana.
- Recibir atención especial y preferente si se trata de personas en situación de discapacidad, niños, niñas, adolescentes, mujeres gestantes o adultos mayores, y en general de personas en estado de indefensión o de debilidad manifiesta de conformidad con el Artículo 13 de la Constitución Política.
- Exigir el cumplimiento de las responsabilidades de los servidores públicos y de los particulares que cumplan funciones administrativas.
- Formular alegaciones y aportar documentos u otros elementos de prueba en cualquier actuación administrativa en la cual tenga interés, a que dichos documentos sean valorados y tenidos en cuenta por las autoridades al momento de decidir y a que estas le informen al interviniente cuál ha sido el resultado de su participación en el procedimiento correspondiente.



DEBERES DE LOS CIUDADANOS

- Acatar la Constitución Política y las leyes.
- Obrar conforme al principio de buena fe, absteniéndose de emplear maniobras dilatorias en las actuaciones, y de efectuar o aportar, a sabiendas, declaraciones o documentos falsos o hacer afirmaciones temerarias, entre otras conductas.
- Ejercer con responsabilidad sus derechos, y en consecuencia abstenerse de reiterar solicitudes evidentemente improcedentes.
- Observar un trato respetuoso con los servidores públicos.



CANALES DE ATENCIÓN

El Servicio al Ciudadano de la empresa Metro de Bogotá, se rige bajo un entorno que garantiza la respuesta oportuna y clara a las necesidades y requerimientos de los ciudadanos a través de los diferentes canales de atención con los que dispone la entidad. Para esto pone a disposición de los ciudadanos diferentes canales de contacto con la que podrán realizar sus consultas, solicitudes de información, peticiones, así como interponer todo tipo de quejas, sugerencias, felicitaciones y reclamos. Estos canales de atención son:



CANAL TELEFÓNICO

Al teléfono
5553333
o la línea gratuita
195



CANAL PRESENCIAL

Atención en la sede del Metro de Bogotá ubicada en la
Kr 9 No. 76 - 49 Pisos 3 - 4,
en el horario de 9:00 a.m. a 5:00 p.m.



CANAL VIRTUAL

A través del correo electrónico institucional
contactenos@metrodebogota.gov.co



SISTEMA DISTRITAL DE QUEJAS Y SOLUCIONES - SDQS BOGOTÁ TE ESCUCHA:

Al cual se puede acceder desde la página web
www.metrodebogota.gov.co o en la
página www.bogota.gov.co/sdqs