



CARTA DE TRATO DIGNO

Estimada ciudadanía:

“Nuestro propósito como Empresa Metro de Bogotá es transformar positivamente la movilidad del Distrito Capital mediante la implementación y operación del modo ferroviario del Sistema Integrado de Transporte Público (SITP); con conexión a las redes de integración regional, aportando al desarrollo y renovación urbana de la ciudad, con el fin de generar acceso a oportunidades urbanas y mejorar la calidad de vida de los ciudadanos.”

Nuestros valores

Honestidad - Respeto - Compromiso - Diligencia - Justicia

En este sentido como Empresa Metro de Bogotá, nos comprometemos a brindar un trato respetuoso, transparente como parte de la responsabilidad y el compromiso que tiene esta empresa con la ciudadanía.

DERECHOS DE LA CIUDADANÍA

1. Ser tratado con el respeto y la consideración debida a la dignidad de la persona humana, sin ningún tipo de discriminación.
2. Presentar peticiones, quejas, reclamos, sugerencias y denuncias por medio de los diferentes canales de atención (escrito, verbal, telefónico, correo electrónico y/o redes sociales); así como en el Sistema Distrital para la gestión de peticiones - Bogotá te escucha.
3. Obtener respuesta a sus peticiones conforme a los criterios de calidad (Coherencia, Claridad, Calidez y Oportunidad).
4. Conocer el estado de su petición, a menos que exista reserva legal (información que estando en poder o custodia de un sujeto obligado en su calidad de tal, es exceptuada de acceso a la ciudadanía por daño a intereses públicos y bajo cumplimiento de la totalidad de los requisitos consagrados en el artículo 19 de la ley 1712 de 2014).
5. Derecho de acceso a cualquier información, excepto aquella que se encuentre bajo reserva legal.
6. Cualquier otro que le reconozca la Constitución y ley.

DEBERES DE LA CIUDADANÍA

1. Cumplir y respetar la Constitución Política y las leyes.
2. Actuar conforme al principio de la buena fe; dar testimonios verídicos y entregar documentos necesarios cuando sea requerido.
3. Tener un trato digno, amable y respetuoso con las personas colaboradoras y servidoras en la Administración Pública.
4. Ejercer sus derechos con responsabilidad y evitar realizar solicitudes irrespetuosas o reiterativas.

CANALES DE ATENCIÓN

Escrito y presencial:

carrera 9 # 76 - 49, edificio Nogal TC piso 3 y 4.

Virtual:



Sistema Bogotá te escucha



Formulario web

Escanee el código QR para radicar peticiones, quejas, reclamos, sugerencias y denuncias (PQRSD)

Correo Institucional:

contactenos@metrodebogota.gov.co

Redes sociales:



Twitter: @MetroBogota



Facebook: /MetroBogota



Instagram: @elmetrobogota



LinkedIn: /company/metro-de-bogota

REDES SOCIALES



Twitter: www.twitter.com/MetroBogota



Facebook: www.facebook.com/MetroBogota



Instagram: www.instagram.com/elmetrobogota



LinkedIn: <https://www.linkedin.com/company/metro-de-bogota>



Youtube: www.youtube.com/MetroBogota



Flickr: www.flickr.com/people/

