

**Entidad**

Empresa Metro de Bogotá S.A.



**Vigencia**

Año 2024 Semestre 1



**REPORTE**

Año 2024 Semestre 1

# Defensor de la Ciudadanía

## Empresa Metro de Bogotá S.A.



ALCALDÍA MAYOR  
DE BOGOTÁ D.C.



# Empresa Metro de Bogotá S.A.

Decreto 847 de 2019 artículo 14 numeral 1. **Función 1. Lineamiento 1:** Haga un listado de los Productos Esperados, Indicadores de Producto establecidos en el Plan de Acción de la Política Pública Distrital de Servicio a la Ciudadanía que tiene la entidad enunciando su avance.

## Lineamiento 1



### Observaciones Función 1 Lineamiento 1

Durante el primer semestre del 2024, la Empresa Metro de Bogotá ha promovido al interior de la entidad acciones encaminadas al cumplimiento del CONPES 03 de 2019, a través de actividades programadas en los Planes Institucionales tales como el Plan de Acción Institucional Integrado -PAII y Programa de Transparencia y Ética Pública PETP. Sin embargo, la EMB no tiene compromisos, metas e indicadores en el Plan de Acción de la Política Pública Distrital, al no contar con trámites y servicios hasta que entre en operación la Línea 1 del Metro de Bogotas. Es importante destacar, que los instrumentos internos contribuyen al mejoramiento y seguimiento continuo del proceso de atención al ciudadano, involucrando los actores del proyecto y los distintos mecanismos dispuestos para la interacción con la comunidad.

Desde la figura del Defensor, se realiza un seguimiento y verificación mensual a las actividades en los planes institucionales de acuerdo con la programación establecida por parte del componente de atención al ciudadano, garantizando el cumplimiento de los compromisos para beneficio de la comunidad en la EMB. Así mismo, dentro de la Empresa existen otros mecanismos de verificación de cumplimiento de estas actividades como la revisión por parte de las líneas de defensa de los procesos.

Estos planes pueden ser consultados a través del Botón de Ley de Transparencia en:  
<https://www.metrodebogota.gov.co/plan-accion-institucional-integrado-decreto-612-2018>

## Empresa Metro de Bogotá S.A.

Decreto 847 de 2019 artículo 14 numeral 1. **Función 1. Lineamiento 2:** En el marco del Modelo Distrital de Relacionamiento Integral con la Ciudadanía, verifique los avances en la implementación y seguimiento.

### Lineamiento 2



### Observaciones Función 1 Lineamiento 2

La Empresa Metro de Bogotá en el marco del Decreto 542 del 2023, creó la Mesa de Técnica de Apoyo de Relacionamiento con la Ciudadanía durante el primer semestre del 2024. En este proceso, las áreas involucradas en las políticas del modelo designaron a profesionales para llevar a cabo las actividades necesarias de cara al Comité de Gestión y Desempeño Institucional, garantizando que los procesos participen de manera permanente en cada uno de los espacios que desarrollan.

Entre tanto, la figura del Defensor de la Ciudadanía ha realizado el seguimiento a la implementación de la mesa dentro de la entidad de acuerdo con las funciones asignadas en el Manual Operativo. Como resultado, se evidenció la presentación ante el Comité de Gestión y Desempeño del decreto 542 de 2023, con el fin de iniciar el proceso al interior de la entidad. Adicionalmente, como se mencionó las áreas involucradas designaron un profesional que representará y será parte activa de la mesa en todo momento.

# Empresa Metro de Bogotá S.A.

Decreto 847 de 2019 artículo 14 numeral 1. **Función 1. Lineamiento 3:** Registre si la entidad apropia dentro de su presupuesto anual los recursos para el cumplimiento de las metas establecidas con las políticas que se articulan con el Modelo Distrital de Relacionamiento Integral con la Ciudadanía.

## Lineamiento 3



### Observaciones Función 1 Lineamiento 3

La EMB dentro de su estructura organizacional y bajo el rubro de funcionamiento cuenta con los recursos necesarios para el cumplimiento de las metas establecidas en las políticas vinculadas al Modelo de Relacionamiento. Es importante mencionar, que los procesos asociados a este modelo son liderados por distintas áreas en la entidad, en donde el cumplimiento de las actividades se encuentra realizado por profesionales de planta, lo cual permite continuidad en el diseño y desarrollo de estrategias en favor de la ciudadanía y su relación con la EMB y los proyectos que lidera, hecho que se destaca desde la figura del Defensor en términos de sostenibilidad de las actividades y cumplimiento de las metas.

De igual forma, se destaca que dentro del Plan Distrital de Desarrollo "Bogotá Camina Segura" 2024-2027, se estableció como meta 358-Desarrollar el 100% de la estrategia de mejora y sostenibilidad del Modelo Integrado De Planeación y Gestión - MIPG en las entidades del Sector Movilidad a través del desarrollo del proyecto 7532 - Fortalecimiento de la capacidad institucional en el marco del Modelo Integrado de Planeación y Gestión - MIPG, generando la destinación de \$1.000.000.000 de pesos para el cuatrienio, con el fin de fortalecer el proceso de participación, en especial lo relacionado con la rendición de cuentas.

Adicionalmente, en cabeza de la Gerencia de Comunicaciones, Ciudadanía y Cultura, se garantizaron recursos para la vigencia 2024 que permiten la contratación de personal calificado en el equipo de peticiones, quejas y reclamos, así en materia de la socialización y entrega de información del proyecto a la ciudadanía.

# Empresa Metro de Bogotá S.A.

Decreto 847 de 2019 artículo 14 numeral 2. **Función 2. Lineamiento 1:** Presente las recomendaciones frente a los avances y/o necesidades evidenciadas durante la implementación de las directrices de lenguaje claro, accesibilidad y enfoques de derechos, en los diferentes escenarios de relacionamiento con la ciudadanía.

## Lineamiento 1



### Observaciones Función 2 Lineamiento 1

Desde la figura del defensor, se ha recomendado mantener las capacitaciones a los enlaces de las PQRSD al interior de la entidad, con el fin de mejorar y garantizar la atención a la ciudadanía. Como muestra de ello, se llevó a cabo una capacitación con el acompañamiento de la Veeduría Distrital para modificar la carta de trato digno que se encuentra a disposición de la ciudadanía, este ejercicio permite entregar herramientas y conocimientos a los profesionales para su labor diaria.

En este sentido, se invita al equipo de atención al ciudadano a continuar verificando los demás instrumentos que garantizan la implementación de las directrices y de esta forma los derechos de la ciudadanía.

Por su parte, se destaca que en la apropiación de la nueva sede electrónica de la entidad se cumple con criterios de accesibilidad y enfoques de derecho, generando mayor acercamiento con la comunidad. Este cambio ha sido socializado al interior de la entidad y también puesto en conocimiento de la ciudadanía para más información.

Desde la figura, se mantendrá el seguimiento de las buenas prácticas en los proceso de relacionamiento, beneficiando a la ciudadanía. Las recomendaciones se realizarán en el marco de la mesa de apoyo del modelo de relacionamiento para generar actividades en los planes institucionales.

# Empresa Metro de Bogotá S.A.

Decreto 847 de 2019 artículo 14 numeral 2. **Función 2. Lineamiento 2:** Promueva el uso de los canales dispuestos para la atención y gestión de denuncias por posibles actos de corrupción, y/o existencia de inhabilidades, incompatibilidades o conflicto de intereses y protección de identidad del denunciante, desarrollados a través de la Directiva Conjunta 005 de 2023, o la que la modifique o sustituya, así como frente a los demás lineamientos que se exidan en este marco

## Lineamiento 2



### Observaciones Función 2 Lineamiento 2

La Empresa Metro de Bogotá, promueve disposición y actualización de los canales de atención dispuestos para denuncias por posibles actos de corrupción, y/o existencia de inhabilidades, incompatibilidades o conflictos de intereses, garantizan al mismo tiempo la protección del denunciante. Es importa mencionar, que en el marco de la Directiva Conjunta 005 de 2023, la EMB actualizó los mecanismos con los que cuenta la entidad.

En este sentido, desde el defensor de la ciudadanía en el primer semestre del 2024 se observó la socialización de los canales y demás instrumentos con los que cuenta la entidad para instaurar denuncias por parte de la ciudadanía y de los colaboradores de la EMB. De igual manera, verificó que en la nueva sede electrónica se incorporará los botones de los canales para las denuncias y de los puntos de atención para continuar con la accesibilidad a la información, así como la información relacionada con la figura. Adicionalmente, en la entidad se mantiene la promoción de la actualización de los conflictos de interés de los colaboradores de la EMB a través de piezas internas denominadas "Somos Metro", generando la transparencia desde el interior.

Como se mencionó, la EMB cuenta con un nuevo modelo de la página web, la cual se puede acceder a través del siguiente enlace para la atención y servicio a la ciudadanía <https://www.metrodebogota.gov.co/atencion-servicios-ciudadania>

# Empresa Metro de Bogotá S.A.

Decreto 847 de 2019 artículo 14 numeral 2. **Función 2. Lineamiento 3:** Formule recomendaciones para la adecuada gestión de las peticiones ciudadanas por parte de la entidad, teniendo en cuenta los lineamientos establecidos por la Subsecretaría de Servicio a la Ciudadanía / Dirección Distrital de Calidad del Servicio.

## Lineamiento 3



### Observaciones Función 2 Lineamiento3

En el marco del fortalecimiento de la interacción entre la EMB y la ciudadanía, desde la figura del Defensor, se realizaron recomendaciones durante el segundo semestre a través del memorando OAI-MEM24-0064 al área encargada de la atención al ciudadano, con el fin de mantener las buenas prácticas y mejorar aspectos identificados.

Como parte del seguimiento desde la figura del defensor, se solicita al componente de atención al ciudadano continuar con las capacitaciones a los enlaces de cada área de la EMB en términos de las PQRSD, con el fin de promover el uso adecuado de la plataforma "Bogotá Te Escucha" y cumplir con los criterios del Servicio a la Ciudadanía en cada una de las respuestas generadas.

Bajo este contexto, se observa que estas capacitaciones internas a los enlaces de PQRSD de la entidad, se promueve el cumplimiento de los criterios y su constante mejoramiento, dado que la EMB ha sido calificada con un 100% en lo que respecta la calidad del servicio por parte de la Secretaría General. Además de esto, se desde el Defensor se recomienda y acompaña de forma permanente al componente de atención, para la generación de estrategias que permitan dar a conocer los canales, puntos y demás herramientas que permitan el acceso a la ciudadanía.

Así mismo, se recomienda mantener la actualización de los procedimientos e instrumentos dentro del sistema integrado de gestión para garantizar una atención y servicio adecuado. Es importante mencionar, que durante el primer semestre se evidenció que distintos procedimientos y formatos se encontraban en proceso de actualización, razón por la cual, serán parte de las buenas prácticas presentadas en el segundo semestre de la presente vigencia.

# Empresa Metro de Bogotá S.A.

Decreto 847 de 2019 artículo 14 numeral 3. **FUNCIÓN 3. Lineamiento 1:** A partir de los 4 escenarios de interacción entre la ciudadanía y el Estado, definidos en el Modelo Distrital de Relacionamiento Integral con la Ciudadanía, analice la información recaudada, y presente recomendaciones para el fortalecimiento de la prestación del servicio.

Para facilitar el seguimiento frente al acceso a la información pública a través del Sistema Distrital para la Gestión de Peticiones Ciudadanas -Bogotá te escucha, a los defensores se les asignará un usuario en este, que les permitirá visualizar las peticiones que sean seleccionadas con alerta, con el fin de que adelanten monitoreo y puedan verificar que la dependencia competente, brindó respuesta de fondo en los términos establecidos. La Secretaría General, será la encargada de la asignación de usuarios y cualificación frente a la operatividad del sistema.

El Defensor de la Ciudadanía podrá implementar mesas de trabajo periódicas, en las cuales realizará actividades tendientes al seguimiento de la gestión en las peticiones en su entidad, para este fin tendrá en cuenta, los lineamientos emitidos por la Secretaría General de la Alcaldía Mayor de Bogotá, D. C., a través de la Subsecretaría de Servicio a la Ciudadanía y la Dirección Distrital de Calidad del Servicio, para la adecuada gestión de las peticiones ciudadanas.

## Función 3 Lineamiento 1



### Observaciones Función 3 Lineamiento 1

De acuerdo con la información suministrada por la Gerencia de Comunicaciones, Ciudadanía y Cultura, para el periodo comprendido entre enero y junio del 2024 las PQRSD tuvieron el siguiente comportamiento:

Durante el primer semestre del 2024, ingresaron un total 1083 PQRSD a la EMB, siendo el mes de mayo en el que se presentó una mayor cantidad. Es importante mencionar que se observa un aumento del 0,46% en la cantidad de PQRSD en comparación al mismo periodo de la vigencia 2023, lo cual puede ser el resultado del avance del proyecto y de las noticias del día a día sobre la ejecución del mismo, sin embargo se destaca que el incremento no ha sido exponencial, por lo cual la ciudadanía mantiene un acceso a la información de manera permanente.

En términos de los subtemas, para el primer semestre se mantiene el comportamiento de las PQRSD en lo relacionado con la estructuración del proyecto, no obstante, en el segundo lugar se encuentra las actas de vecindad, lo cual refleja el avance sobre la gestión predial. Así mismo, continúa de manera importante las generalidades del proceso de pago y la afectación predial. Tal como se mencionó en términos del comportamiento mensual, se observa del interés en sobre el avance y cronograma del proyecto.

De acuerdo con los indicadores de Servicio a la Ciudadanía, la EMB cumplió a cabalidad con los criterios de evaluación durante el primer semestre del 2024, obteniendo un 100% en cada uno de los meses, lo cual no solo garantiza la atención a la ciudadanía, sino que denota un constante mejoramiento en los procesos e instrumentos según la fase del proyecto.

En el marco de los resultados del comportamiento de las PQRSD, se puede indicar desde la figura del Defensor lo siguiente:

- Mantener actualizadas las categorías de las PQRSD, con el fin no solo de cuantificarlas, sino generar estrategias de respuesta y un glosario para la ciudadanía.
- Continuar desde el equipo de atención al ciudadano con las buenas prácticas desarrolladas a fin de resolver las PQRSD que ingresan a la entidad.
- Mantener la calificación en los indicadores de servicio a la ciudadanía, ateniendo a cada uno de los requerimientos y mejorando los aspectos en la materia.
- Establecer estrategias con las áreas para continuar con el cumplimiento de los términos de Ley.
- Continuar con el trabajo desde el componente de atención del ciudadano como área encargada de la atención y servicio a la ciudadanía, teniendo en cuenta que la EMB no cuenta con OPAS o trámites a la fecha por su etapa en el

# Empresa Metro de Bogotá S.A.

Decreto 847 de 2019 artículo 14 numeral 4. **Función 4. Lineamiento 1:** Realizar recomendaciones para que a través de las áreas de comunicaciones de las entidades se implementen estrategias para la divulgación de los canales y derechos y deberes de la ciudadanía; y se elabore mínimo una pieza de comunicación que promueva el goce efectivo de los derechos de la ciudadanía y el cumplimiento de sus deberes, divulgando, además, los canales de interacción dispuestos por la administración distrital.

Tenga en cuenta la disponibilidad de la información y los criterios diferenciales de accesibilidad definidos en los artículos 7 y 8 de la Ley 1712 de 2014, o la norma que la

## Lineamiento 1



### Observaciones Función 4 Lineamiento 1

Desde la figura del Defensor de la Ciudadanía en la EMB, se mantiene un diálogo permanente con el equipo de atención al ciudadano liderado por la Gerencia de Comunicaciones, Ciudadanía y Cultura, con el propósito de llevar a cabo campañas y estrategias de difusión de los instrumentos y canales de atención dispuestos para lograr una interacción con la comunidad en el marco del proyecto.

Como parte del trabajo, se llevan a cabo socializaciones en las distintas redes sociales sobre los canales de atención, a través de los cuales la ciudadanía puede acceder de forma rápida y oportuna. De esta manera, se recomienda mantener las divulgaciones y actualización de los instrumentos para conocimiento de la comunidad, tal como el procedimiento de PQRS, la carta de trato digno, los canales de atención y la información del defensor como garante de los derechos de la ciudadanía.

Así mismo, se recomienda a través de la mesa de apoyo de relacionamiento programar actividades de forma conjunta sobre la atención de la ciudadanía de acuerdo con el avance del proyecto. Además, la socialización de los resultados de visitas incógnitas y planes de mejoramiento a favor de la comunidad.

# Empresa Metro de Bogotá S.A.

Decreto 847 de 2019 artículo 14 numeral 4. **Función 4. Lineamiento 2:** Promover dentro de la entidad la realización de sensibilizaciones y/o cualificaciones en temáticas de servicio a la ciudadanía.

## Lineamiento 2



### Observaciones Función 4 Lineamiento 2

En relación con las jornadas de inducción y reinducción, desde el equipo de atención al ciudadano en cabeza de la Gerencia de Comunicaciones, Ciudadanía y Cultura se realizan de manera permanente capacitaciones a los enlaces de cada área para la gestión de PQRSD, con el fin de afianzar los conocimientos adquiridos y mantener un diálogo para dar cumplimiento a los términos de Ley, los criterios de calidad y calidez, así como del buen uso del sistema "Bogotá Te Escucha".

Para el primer semestre, se llevaron a cabo seis capacitaciones internas, entre las cuales se encuentra como ya se mencionó el fortalecimiento del conocimiento de gestión de PQRSD, así como la revisión de la carta del trato digno en el marco del lenguaje incluyente dictado por la Veeduría Distrital.

## Empresa Metro de Bogotá S.A.

Decreto 847 de 2019 artículo 14 numeral 4. **Función 4. Lineamiento 3:** Promover dentro de la entidad la participación en sensibilizaciones y/o cualificaciones en temáticas de servicio a la ciudadanía y el Sistema Distrital para la Gestión de Peticiones Ciudadanas Bogotá te escucha, que sean promovidas por la Secretaría General.

### Lineamiento 3



### Observaciones Función 4 Lineamiento 3

De igual forma, la EMB participó durante este mismo periodo en 23 espacios que se promueven a nivel distrital Dirección Distrital de Calidad del Servicio y la Veeduría Distrital, en donde se involucra al Concesionario para la reducción de brechas en los tiempos de respuesta. Desde la figura, se ha recomendado mantener las capacitaciones, ya que se observan los resultados positivos en la evaluación de los indicadores por parte de la Secretaría General. Es importante mencionar, que, a cada una de estas sesiones, la persona que ejerce el rol asiste como evaluador.

Al mismo tiempo, se ha promovido la participación en cualificaciones temáticas en sesiones únicas o de cursos de autoaprendizaje liderados a nivel distrital y que se deben actualizar de manera anual

## Empresa Metro de Bogotá S.A.

Decreto 847 de 2019 artículo 14 numeral 5. **Función 5. Lineamiento 1:** Identifique los canales de atención presencial, virtual y telefónico disponibles para la ciudadanía, enlistando los medios de interacción (puntos de atención presencial, chat, chatbot, formularios de PQRS, Redes Sociales, Video llamada, Líneas de Atención propias o tercerizadas, etc), e identifique oportunidades de mejora, con el fin de plantear acciones para su fortalecimiento.

### Suma de Función 5 Lineamiento 1



### Observaciones Función 5 Lineamiento 1

A través de la sede electrónica de la EMB se pueden consultar los canales oficiales que se tiene a disposición de la ciudadanía. Así mismo, con el nuevo espacio como se ha señalado, se espera contar con instrumentos como un chat para que la comunidad interactúe de manera virtual con la entidad con el apoyo de un asistente.

Desde la figura del defensor y teniendo en cuenta la visita de ciudadano incognito, se llevará a cabo el seguimiento en la mesa de apoyo de relacionamiento al cumplimiento del plan de mejoramiento para la atención de la ciudadanía garantizando los derechos de la comunidad.

Al mismo tiempo, se solicitará en el segundo semestre una verificación por parte del defensor del avance del chat, herramienta que se hace necesaria para afianzar y aumentar la interacción con la ciudadanía, en especial por el avance del proyecto.

## Empresa Metro de Bogotá S.A.

Decreto 847 de 2019 artículo 14 numeral 5. **Función 5. Lineamiento 2:** El Defensor adelantará seguimiento a la identificación y cumplimiento de la implementación de la estrategia de racionalización de trámites y otros procedimientos administrativos, incluyendo la digitalización y automatización (Decreto 088 del 2022 MINTIC), presentando el reporte actualizado del estado de avance y las recomendaciones en caso que haya lugar.

### Lineamiento 2



### Observaciones Función 5 Lineamiento 2

En lo que respecta a la racionalización de trámites y servicios, la Empresa Metro de Bogotá S.A. recibió la actualización del concepto del Departamento Administrativo de la Función Pública, con respecto a los trámites y servicios a la ciudadanía, allí se hace referencia a que "en las condiciones actuales de implementación de su objeto social no hay un relacionamiento con el ciudadano, se entiende que no existen aún trámites, otros procedimientos administrativos o consultas de información". Razón por la cual, a la fecha no se cuenta con trámites y servicios a racionalizar en la EMB.