
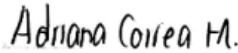
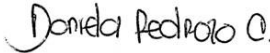

	PROCESO: ATENCIÓN AL CIUDADANO		
	POLÍTICA PARA LA ATENCIÓN A LA CIUDADANÍA		
	CÓDIGO: AC-DR-001	VERSIÓN: 02	



## POLÍTICA PARA LA ATENCIÓN A LA CIUDADANÍA

CONTROL DE CAMBIOS		
Fecha	Versión	Descripción del cambio
07/04/2022	01	Creación del documento.
Ver firma digital de aprobación del documento.	02	Se realiza actualización general del documento conforme la traducción a lenguaje claro según lineamientos de la Veeduría Distrital.

Elaboró	Revisó / Aprobó	Aprobó SG
 Adriana Patricia Correa Martínez Profesional Gerencia de Comunicaciones, Ciudadanía y Cultura	Adriana Padilla Leal Gerente de Comunicaciones, Ciudadanía y Cultura	Claudia Marcela Galvis Russi Representante de la Alta Dirección SG
 Daniela Pedrozo Cuadrado Contratista Gerencia de Comunicaciones, Ciudadanía y Cultura		

 **Apoyo Metodológico:** Diana Aponte – Oficina Asesora de Planeación



La EMB está comprometida con el medio ambiente; no imprima este documento. Si este documento se encuentra impreso se considera "Copia no Controlada". La versión vigente se encuentra publicada en aplicativo oficial de la Entidad.

	PROCESO: ATENCIÓN AL CIUDADANO		
	POLÍTICA PARA LA ATENCIÓN A LA CIUDADANÍA		
	CÓDIGO: AC-DR-001	VERSIÓN: 02	

## CONTENIDO

1.	DEFINICIONES.....	3
2.	INTRODUCCIÓN.....	3
3.	PRINCIPIOS.....	4
a.	Garantía del derecho a presentar solicitudes.....	4
b.	Salvaguarda de los derechos .....	5
c.	Aplicación del enfoque diferencial .....	5
d.	Claridad, oportunidad y comunicación de las respuestas (criterios de calidad).....	5
e.	Aplicación de procedimientos, de acuerdo con la política de servicio a la ciudadanía .....	6
4.	ATRIBUTOS DEL SERVICIO A LA CIUDADANÍA .....	6
5.	OBJETIVO .....	6
6.	ALCANCE .....	7
7.	RESPONSABLES.....	7
8.	LINEAMIENTOS.....	7
9.	CANALES Y PUNTOS DE ATENCIÓN A LA CIUDADANÍA .....	8

*La EMB está comprometida con el medio ambiente; no imprima este documento. Si este documento se encuentra impreso se considera "Copia no Controlada". La versión vigente se encuentra publicada en aplicativo oficial de la Entidad.*

	PROCESO: ATENCIÓN AL CIUDADANO		
	POLÍTICA PARA LA ATENCIÓN A LA CIUDADANIA		
	CÓDIGO: AC-DR-001	VERSIÓN: 02	

## 1. DEFINICIONES

**Accesibilidad a espacios físicos:** facilidad de acceso y salida suministrado por edificaciones, con el fin de asegurar el acceso de las personas con discapacidad al entorno físico en igualdad de condiciones.

**Caracterización de ciudadanías:** identificación de las particularidades, necesidades, expectativas y preferencias de la ciudadanía, usuarios o usuarias con el fin de adecuar la oferta institucional y la estrategia de servicio a la comunidad (procesos y procedimientos, procesos de cualificación de servidores y servidoras públicas, oferta de canales de atención y de información), para garantizar el efectivo ejercicio de los derechos de la ciudadanía en su interacción con el Estado.

**Ciudadanía:** toda persona miembro activo del Estado, titular de derechos políticos, así como de deberes y sujeto a las leyes del Estado.

**Enfoque diferencial:** es la inclusión en las políticas públicas de medidas efectivas para asegurar que se adelanten acciones ajustadas a las características particulares de las personas o grupos poblacionales, tendientes a garantizar el ejercicio efectivo de sus derechos, acorde con necesidades de protección propias y específicas.

**Grupos de interés:** ciudadanía, personas usuarias o interesadas (personas naturales o jurídicas) con los cuales interactúa una entidad.

**Grupos de valor:** son las personas naturales (ciudadanía) o jurídicas (organizaciones públicas o privadas), grupos étnicos (afrocolombianos, indígenas y Rrom a quienes van dirigidos los bienes y servicios de una entidad.

**Relacionamiento Estado-Ciudadanía<sup>1</sup>:** busca articular las iniciativas centrales de la empresa como Gobierno Abierto y la implementación del Modelo Integrado de Planeación y Gestión (MIPG).

**Servicio a la ciudadanía:** derecho que tiene la ciudadanía al acceso oportuno, eficaz, eficiente, digno y cálido a los servicios que presta el Estado para satisfacer sus necesidades.



**Trámite:** conjunto de requisitos, pasos o acciones dentro de un proceso misional reguladas por el Estado, que deben efectuar la ciudadanía, personas usuarias o grupos de interés, para adquirir un derecho o cumplir una obligación prevista o autorizada por la ley.

**Petición ciudadana:** toda solicitud o manifestación realizada por una persona natural o jurídica; grupo, organización o asociación de origen ciudadano a la Empresa Metro de Bogotá, con el fin de interponer un derecho de petición de interés general o particular, queja, reclamo, sugerencia, felicitación, denuncia por posible acto de corrupción, consulta, solicitud de información pública, copias de documentos y cualquier otra solicitud o manifestación que tenga tal connotación.

## 2. INTRODUCCIÓN

Dentro de los fines esenciales del Estado está el servicio a la comunidad, por esta razón, la implementación de esta política va más allá de la atención oportuna y de calidad de los requerimientos

<sup>1</sup> <https://www.alcaldiabogota.gov.co/sisjur/normas/Norma1.jsp?i=150936>

	PROCESO: ATENCIÓN AL CIUDADANO		
	POLÍTICA PARA LA ATENCIÓN A LA CIUDADANIA		
	CÓDIGO: AC-DR-001	VERSIÓN: 02	

de la ciudadanía. Cumplirla cabalmente implica que la Empresa Metro de Bogotá deba asegurar el acceso a los derechos de la ciudadanía y sus grupos de interés.

El Decreto 197 de 2014, modificado por el Decreto 847 de 2019 y el Decreto 293 de 2021, “Por medio del cual se establecen y unifican lineamientos en materia de servicio a la ciudadanía y de implementación de la Política Pública Distrital de Servicio a la Ciudadanía, y se dictan otras disposiciones”<sup>2</sup>. Este mismo define el servicio a la ciudadanía como “el acceso oportuno, eficaz, eficiente, digno, transparente e igualitario a los trámites y otros procedimientos administrativos en cabeza del Estado; con el propósito de satisfacer las necesidades de la ciudadanía y garantizar el goce efectivo de sus derechos sin discriminación alguna”<sup>3</sup>.

La Empresa Metro de Bogotá S.A. (EMB), adscrita al sector de movilidad, se ha comprometido desde su inicio a seguir las directrices del Sistema Distrital de Servicio a la Ciudadanía y, en consecuencia, las disposiciones del Decreto 197 de 20214 y sus modificaciones, así como el Manual de Servicio a la Ciudadanía. Este manual establece los roles de los servidores públicos, los protocolos de atención, los canales de interacción y otras normativas relevantes.

Dada la sensibilidad de su objeto social frente a la comunidad, la EMB requiere ajustar continuamente sus métodos y estándares de atención para adaptarse a las nuevas dinámicas que afectan el proyecto, asegurando la capacidad, oportunidad y calidad del servicio ofrecido.

Muchas de las actividades realizadas por la EMB, directamente o a través de terceros, están sujetas a una normativa adicional debido a su impacto y sensibilidad social. Esto incluye la observancia de tratados internacionales y políticas de salvaguarda social de la Banca Multilateral que promueven la no discriminación hacia personas y grupos vulnerables como medida para abordar y gestionar las problemáticas asociadas.

La política de atención a la ciudadanía de las entidades distritales y, en particular, de la Empresa Metro de Bogotá S.A., debe asegurar la calidad, oportunidad y accesibilidad de los servicios y trámites para la ciudadanía, incorporando enfoques diferenciales que consideren aspectos poblacionales, de género y derechos humanos.

### 3. PRINCIPIOS



Los principios que regirán la presente política son los siguientes:

#### a. Garantía del derecho a presentar solicitudes

Frente al ejercicio del derecho de la ciudadanía a ser atendidos por la EMB es fundamental que la entidad garantice la atención respetuosa y efectiva en concordancia con los principios, deberes y derechos consagrados en la Constitución Política de Colombia.

<sup>2</sup> <https://www.alcaldiabogota.gov.co/sisjur/normas/Norma1.jsp?i=88588>

<sup>3</sup> <https://www.alcaldiabogota.gov.co/sisjur/normas/Norma1.jsp?i=57396&dt=S>

	PROCESO: ATENCIÓN AL CIUDADANO		
	POLÍTICA PARA LA ATENCIÓN A LA CIUDADANIA		
	CÓDIGO: AC-DR-001	VERSIÓN: 02	

Esto implica que toda persona tiene el derecho de presentar peticiones respetuosas a las autoridades, tanto por motivos de interés general como particular y de recibir una pronta resolución.

La EMB debe asegurar que la ciudadanía sea atendida de manera efectiva y sin discriminación, garantizando que se les reciba adecuadamente y se dé el trámite correspondiente a sus solicitudes.

Además, la EMB se compromete a ofrecer total claridad a la ciudadanía respecto a los asuntos que deseen resolver. Para ello, utilizará todos los medios, métodos y herramientas legales y factibles disponibles para la entidad.

#### **b. Salvaguarda de los derechos**

El ejercicio de los derechos por parte de la ciudadanía debe ser considerado como una salvaguarda fundamental frente al poder del Estado y, por lo tanto, su restricción solo puede ocurrir dentro del marco establecido por la Constitución Política de Colombia.

En la Empresa Metro de Bogotá (EMB), la ciudadanía debe encontrar una actitud amigable y cercana que facilite una comunicación fluida y sin barreras. Esto incluye la discusión objetiva, el intercambio de opiniones y el respeto mutuo, lo cual deberá contribuir a promover la cultura del diálogo y fortalecer la relación entre la administración y la comunidad para el cumplimiento de los deberes estatales.

#### **c. Aplicación del enfoque diferencial**

En casos donde las personas se encuentren en situaciones de indefensión, subordinación, vulnerabilidad, debilidad manifiesta u otras condiciones similares, se aplicará un enfoque diferencial como manifestación del principio de igualdad y no discriminación. El objetivo es garantizar una igualdad verdadera, efectiva y real, fundamentada en los principios de equidad, participación social e inclusión.



Para ello, se establecerán procedimientos especiales y expeditos que serán revisados y actualizados periódicamente, adaptándolos a las dinámicas y nuevas realidades que surjan. Esto se llevará a cabo en cumplimiento con el documento CC-DR-005 - Política Corporativa de Derechos Humanos de la EMB.

#### **d. Claridad, oportunidad y comunicación de las respuestas**

La atención a la ciudadanía por parte de la EMB se regirá por los siguientes componentes:

- I. La respuesta será oportuna, conforme a los plazos establecidos en el ordenamiento jurídico.
- II. La respuesta será de fondo, es decir, clara, precisa y congruente. La EMB abordará la solicitud en su totalidad, basándose en su competencia y responderá de manera completa a todos los puntos planteados. Se evitarán respuestas evasivas o elusivas, asegurando que la ciudadanía comprenda claramente el sentido de la respuesta.
- III. La respuesta cumplirá con los cinco criterios de calidad evaluados por la Secretaría General de la Alcaldía Mayor de Bogotá: Coherencia, Claridad, Oportunidad, Calidez y Manejo del sistema.

*La EMB está comprometida con el medio ambiente; no imprima este documento. Si este documento se encuentra impreso se considera "Copia no Controlada". La versión vigente se encuentra publicada en aplicativo oficial de la Entidad.*

	PROCESO: ATENCIÓN AL CIUDADANO		
	POLÍTICA PARA LA ATENCIÓN A LA CIUDADANÍA		
	CÓDIGO: AC-DR-001	VERSIÓN: 02	

#### e. Aplicación de procedimientos de acuerdo con la política de servicio a la ciudadanía

Todos los procedimientos de trámites de atención a la ciudadanía deberán diseñarse y/o ajustarse en armonía con la política de servicio a la ciudadanía.

#### 4. ATRIBUTOS DEL SERVICIO A LA CIUDADANÍA

La Empresa Metro de Bogotá (EMB) debe desarrollar la gestión del servicio a la ciudadanía a partir de los siguientes atributos principales<sup>4</sup>:

- **Incluyente:** dispone canales de atención con ajustes razonables de infraestructura física (aplicación de la Norma Técnica Colombiana 6047) y tecnológica (aplicación de la Norma Técnica Colombiana 5854).
- **Digno:** que se brinde a la ciudadanía el servicio solicitado de una manera respetuosa, gentil y sincera, otorgándoles la importancia que se merecen y teniendo una especial consideración con su condición humana.
- **Efectivo:** responde al grado en el que los resultados se alcanzan a través del servicio prestado, el cual debe revolver exactamente lo requerido por la ciudadanía.
- **Oportuno:** responde a tiempo los requerimientos de los grupos de valor para resolver solicitudes de cuándo, cómo, dónde, a quién acudir para satisfacer sus necesidades.
- **Claro:** considera la información que necesita la persona y la transmite, la publica de forma precisa y clara en los diferentes canales de atención.
- **Transparente:** se hace seguimiento fácil y en tiempo real a la gestión de las entidades y a la efectividad de sus procesos y procedimientos.
- **Imparcial:** los tramites y servicios se prestan sin prejuicios, posturas previas, influencias de sesgos o tratos diferenciados que afecten el ánimo, la sana crítica para actuar y en el momento decidir

#### 5. OBJETIVO



La Política de Servicio a la Ciudadanía se define como una política transversal cuyo objetivo general es garantizar el acceso efectivo, oportuno y de calidad de la ciudadanía a sus derechos en todos los escenarios de relacionamiento con la EMB.

##### Objetivos específicos

- Adopción de parámetros y lineamientos establecidos a nivel distrital para la atención a la ciudadanía.
- Promover y garantizar la satisfacción de la ciudadanía.

<sup>4</sup> [https://www.supertransporte.gov.co/documentos/2021/Marzo/Atencionciudadano\\_12/GRC-PO-001-Politica-de-Servicio-al-Ciudadano.pdf](https://www.supertransporte.gov.co/documentos/2021/Marzo/Atencionciudadano_12/GRC-PO-001-Politica-de-Servicio-al-Ciudadano.pdf)

*La EMB está comprometida con el medio ambiente; no imprima este documento. Si este documento se encuentra impreso se considera "Copia no Controlada". La versión vigente se encuentra publicada en aplicativo oficial de la Entidad.*

	PROCESO: ATENCIÓN AL CIUDADANO		
	POLÍTICA PARA LA ATENCIÓN A LA CIUDADANIA		
	CÓDIGO: AC-DR-001	VERSIÓN: 02	

- Mejorar la accesibilidad a través de los diferentes canales de atención.
- Diseñar estrategias de atención con enfoque diferencial para las poblaciones con especial protección constitucional.
- Fortalecer los procesos internos de la entidad con el propósito de responder de manera oportuna, eficaz y con calidad a los requerimientos de la ciudadanía.
- Gestionar de manera integral la relación con la ciudadanía, grupos de interés y grupos de valor en los distintos escenarios de interacción entre la empresa y la comunidad.
- Articular los lineamientos y normatividad de las políticas de gestión y desempeño que inciden en la relación Estado-Ciudadanía en la Empresa Metro de Bogotá.

## 6. ALCANCE

El alcance de esta política tiene como objetivo integrar los protocolos de atención establecidos a nivel distrital, como guías para todos los servidores, servidoras, personas contratistas y terceros que colaboren con la Empresa Metro de Bogotá. Estas directrices se aplicarán a aquellos que estén comprometidos con el servicio a la ciudadanía, de acuerdo con sus funciones, cargos y actividades desempeñadas dentro de la entidad.

## 7. RESPONSABLES

La responsabilidad del servicio a la ciudadanía se encuentra citada en el artículo 123 de la Constitución Política de Colombia que establece *“Los servidores públicos están al servicio del Estado y de la comunidad; ejercerán sus funciones en la forma prevista por la Constitución, la ley y el reglamento”*.

Señalado lo anterior, serán responsables del cumplimiento y aplicación de la presente política todos los servidores, servidoras, personas contratistas y terceros que colaboren con la Empresa Metro de Bogotá, de las directrices impartidas por la Gerencia de Comunicaciones, Ciudadanía y Cultura de conformidad con las funciones o actividades realizadas por la EMB.



## 8. LINEAMIENTOS

El servicio a la ciudadanía de la Empresa Metro de Bogotá debe garantizar la respuesta oportuna, clara, de fondo y congruente de acuerdo con lo solicitado por la ciudadanía, atendiendo a cabalidad cada uno de los requerimientos interpuestos por los diferentes grupos de interés y/o grupos de valor, a través de los diferentes canales de atención dispuestos para la comunidad en general.

En cuanto a la fase previa, que corresponde a la construcción, pruebas e inicio de operación de la Línea 1 del Metro de Bogotá, la empresa activará sus puntos de atención y protocolos de atención a la ciudadanía. Asimismo, sucederá para la Línea 2, la extensión hasta la zona de la calle 100 y los demás proyectos férreos urbanos y regionales a cargo de la EMB. En ese sentido, se debe tener en cuenta lo siguiente:

- La atención a la ciudadanía se recibirá por los diferentes canales de atención dispuestos por la EMB.

*La EMB está comprometida con el medio ambiente; no imprima este documento. Si este documento se encuentra impreso se considera “Copia no Controlada”. La versión vigente se encuentra publicada en aplicativo oficial de la Entidad.*

	PROCESO: ATENCIÓN AL CIUDADANO		
	POLÍTICA PARA LA ATENCIÓN A LA CIUDADANÍA		
	CÓDIGO: AC-DR-001	VERSIÓN: 02	

- La Empresa Metro de Bogotá de Bogotá dispondrá del Sistema Distrital para la Gestión de Peticiones Ciudadanas “Bogotá te escucha”, para la recepción, análisis, trámite y respuesta de los requerimientos interpuestos por la ciudadanía.
- El equipo de atención a la ciudadanía de la Gerencia de Comunicaciones, Ciudadanía y Cultura será responsable de la recepción y seguimiento a la gestión de las PQRSD que ingresan a la EMB, así como de promover y facilitar la entrega oportuna de las respuestas a la ciudadanía, antes de control, entidades distritales y gubernamentales.

## 9. CANALES Y PUNTOS DE ATENCIÓN A LA CIUDADANÍA

### Canal Escrito:

- Ventanilla única de correspondencia, ubicada en la carrera 9 No. 76 - 49 Piso 4. Horario de atención: de lunes a viernes, de 8:00 a.m. a 5:30 p.m.

### Canal virtual:

- A través de la plataforma Bogotá te escucha en el enlace: <https://bogota.gov.co/sdqs/crear-peticion>
- A través del formulario que se encuentra en la página web de la Empresa Metro de Bogotá: <https://metro.analitica.com.co//PQRSdv2.0/Publica/Formulario/form.php>
- Por medio del correo electrónico: [contactenos@metrodebogota.gov.co](mailto:contactenos@metrodebogota.gov.co)
- A través de redes sociales (Facebook, Instagram, Twitter y LinkedIn).

### Canal telefónico:

- Tel: 601 555 33 33 en horario de lunes a viernes de 8:00 a.m. a 5:30 p.m.

### Canal presencial:

<b>Sede administrativa: Empresa Metro de Bogotá S. A</b>	Carrera 9 No. 76 - 49 Piso 4, Bogotá, Colombia.	Horario: 8:00 a.m. a 5:30 p.m.
--	---	--------------------------------



### Puntos de atención a la ciudadanía en frentes de obra

En las oficinas de atención a la ciudadanía en el horario de lunes a viernes de 8:00 am a 5:00 pm y sábados de 8:00 am a 12:00 m.

<b>Sede administrativa: World Trade Center</b>	Avenida Calle 100 No. 8 A – 49 / Torre B Piso 11 Oficina 1102
<b>Tramo 1</b>	Carrera 88 A # 42F-32 sur. Barrio Tintalito
<b>Tramo 2</b>	Av. Primero de Mayo No. 41 C – 67 sur
<b>Tramo 3</b>	Calle 26 sur # 68 i – 12/18
<b>Tramo 4</b>	Av. calle 1 # 24B -55. Barrio Santa Isabel – La Fragüita.
<b>Tramo 5</b>	Carrera 13A # 38-90. Localidad de Santa Fe
<b>Tramo 6</b>	Calle 72 # 10 – 34. Centro Comercial Avenida Chile, local 147

*La EMB está comprometida con el medio ambiente; no imprima este documento. Si este documento se encuentra impreso se considera “Copia no Controlada”. La versión vigente se encuentra publicada en aplicativo oficial de la Entidad.*



	PROCESO: ATENCIÓN AL CIUDADANO		
	POLÍTICA PARA LA ATENCIÓN A LA CIUDADANÍA		
	CÓDIGO: AC-DR-001	VERSIÓN: 02	

### **Punto móvil que recorre los sectores aledaños a las obras del metro**

De acuerdo con el desarrollo del proyecto, se podrán implementar nuevos puntos de atención a la ciudadanía, los cuales se informarán de manera oportuna.

### **10. GUÍA DE ATENCIÓN A LA CIUDADANÍA**

Con el fin de facilitar el primer contacto con la ciudadanía en el canal presencial, presentamos la siguiente guía de atención con el fin de ser implementada por la Empresa Metro de Bogotá:

*Buenos días/tardes, señor (a), mi nombre es \_\_\_\_\_ . Para la Empresa Metro de Bogotá es un gusto atenderle, ¿En qué le podemos servir?*

*Estamos atentos a escuchar su requerimiento, por lo que le solicito que por favor nos facilite s u nombre, apellido y documento de identidad.*

*Señor (a) (Nombre del ciudadano). Le informo que para cualquier requerimiento o solicitud debe ser anunciado con el personal de recepción del cuarto piso de la Empresa Metro de Bogotá para ser direccionado al área de atención a la ciudadanía.*

*Señor (a) (Nombre del ciudadano), le indicamos que en un momento será atendido por la profesional \_\_\_\_\_, del área de atención a la ciudadanía de la Gerencia de Comunicaciones, Ciudadanía y Cultura.*

*De conformidad con lo dispuesto en las normas vigentes sobre protección de datos personales, en especial la Ley 1581 de 2012, autoriza libre, expresa e inequívocamente a la empresa Metro de Bogotá a que realice la recolección y tratamiento de sus datos personales, los cuales suministra de manera veraz y completa, y que serán utilizados para los diferentes aspectos relacionados con este registro.*

*Fue un gusto atenderlo.*

*La EMB está comprometida con el medio ambiente; no imprima este documento. Si este documento se encuentra impreso se considera "Copia no Controlada". La versión vigente se encuentra publicada en aplicativo oficial de la Entidad.*