

# 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.**



Honestidad  
Respeto  
Compromiso  
Diligencia  
Justicia



## Nuestros valores

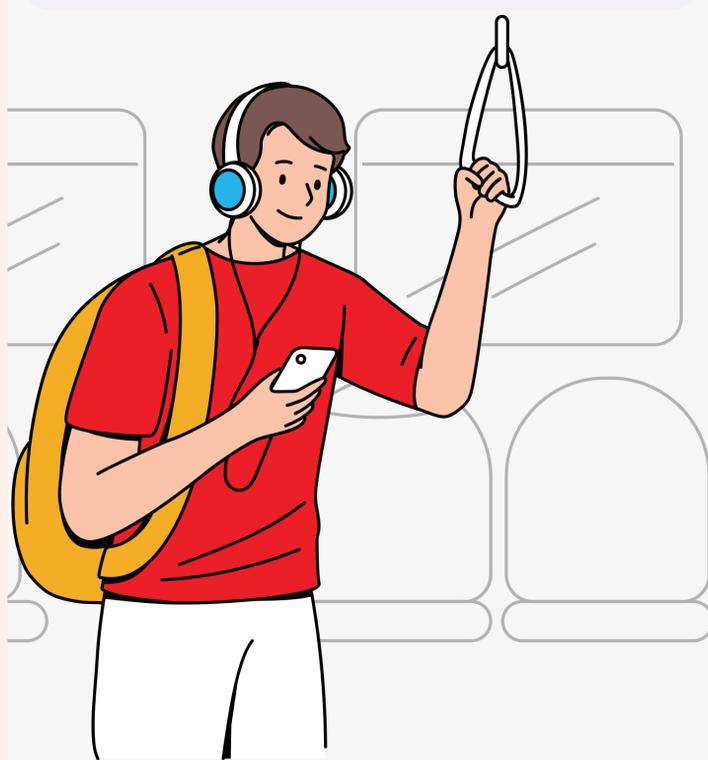
En este sentido, como Empresa Metro de Bogotá, nos comprometemos a ofrecer un trato respetuoso y transparente, como parte de la responsabilidad y el deber que tenemos frente a la ciudadanía.

## Derechos de La ciudadanía

- Ser tratados con respeto y consideración, en reconocimiento a la dignidad humana y sin ningún tipo de discriminación.
- Presentar peticiones, quejas, reclamos, sugerencias y denuncias a través de los diferentes canales de atención dispuestos por la Empresa Metro de Bogotá (escrito, verbal, telefónico, correo electrónico y redes sociales), así como por medio del Sistema Distrital para la Gestión de Peticiones - Bogotá te escucha.
- Obtener respuesta a sus solicitudes conforme a los principios de calidad: coherencia, claridad, calidez y oportunidad.
- Conocer el estado de sus peticiones, salvo 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).
- Acceder a cualquier tipo de información en poder de la entidad, excepto aquella que se encuentre protegida por reserva legal.
- Ejercer cualquier otro derecho reconocido por la Constitución Política de Colombia y la ley.

## Deberes de La ciudadanía

- Cumplir y respetar lo establecido en la Constitución Política de Colombia y las leyes vigentes.
- Actuar conforme al principio de buena fe, dar testimonios verídicos y entregar documentos necesarios cuando sea requerido.
- Tener un trato digno, amable y respetuoso hacia los colaboradores y servidores públicos.
- Ejercer sus derechos con responsabilidad y evitar realizar solicitudes irrespetuosas o reiterativas.



## Canales de atención

### Escrito y presencial:

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

### Correo Institucional:

contactenos@metrodebogota.gov.co

### Virtual:



Sistema Bogotá te escucha



Formulario web

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

### Canal Telefónico:

Atención al ciudadano (PQRS):  
(601) 5553333 ext. 1135, 1189, 1190 y 1203

### Redes sociales:

X: @MetroBogota

Facebook: /MetroBogota

Youtube: /MetroBogota

Instagram: @elmetrobogota

LinkedIn: /company/metro-de-bogota

