

	PROCESO: ATENCIÓN AL CIUDADANO		
	POLÍTICA PARA LA ATENCIÓN A LA CIUDADANÍA		
	CÓDIGO: AC-DR-001	VERSIÓN: 01	

## POLÍTICA PARA LA ATENCIÓN A LA CIUDADANÍA

CONTROL DE CAMBIOS		
Fecha	Versión	Descripción del cambio
Ver firma digital de aprobación del documento.	01	Creación del documento.

Elaboró	Revisó / Aprobó	Aprobó SIG
 Yeiner García Marín Profesional Gerencia de Comunicaciones, Ciudadanía y Cultura	 Sandra Gracia Gerente de Comunicaciones, Ciudadanía y Cultura (E)*  *Resolución N° 187 de 2022	Claudia Marcela Galvis Russi Representante de la Alta Dirección SIG

*DR* Daniela Rozo Rodríguez – 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 CIUDADANIA		
	CÓDIGO: AC-DR-001	VERSIÓN: 01	

## CONTENIDO

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

*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: 01	

## INTRODUCCIÓN

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>1</sup>. Este mismo Decreto 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>2</sup>.

La Empresa Metro de Bogotá S.A. (EMB), adscrita al sector movilidad, desde su entrada en operación, acoge lo implementado por el Sistema Distrital de Servicio a la Ciudadanía y en consecuencia las disposiciones contenidas en el Decreto 197 de 2014, sus modificaciones, el Manual de Servicio a la Ciudadanía, que establece el rol de los servidores públicos que participan en el proceso, los protocolos de atención y los canales y medios de interacción y las demás normas y directrices que correspondan.

El objeto social de la EMB es altamente sensible a la comunidad, para lo cual requiere readecuar los mecanismos y parámetros de atención a la ciudadanía, de cara a las nuevas dinámicas que impacten el proyecto, y que permitan garantizar la capacidad, oportunidad y calidad en la atención.

Varias de las actividades prestadas por la EMB, directamente o a través de particulares en razón a su sensibilidad, tienen la carga adicional de ser implementadas con un enfoque congruente no solo con lo establecido en tratados y convenios internacionales, sino con las políticas de salvaguardas sociales de la Banca Multilateral que comprenden el principio de no discriminación a personas y grupos vulnerables o desfavorecidos, como mecanismo para mitigar y gestionar las cuestiones conexas.

Las actividades de la EMB, tanto los servicios como los programas, deben cumplir con el atributo especial de desplegar acciones que fortalezcan la capacidad de los ciudadanos para pedir el respeto y efectividad de los derechos, así como facilitar la labor de los obligados a garantizarlos.

Para ello, se requiere utilizar mecanismos que permitan el mejoramiento continuo de atención al ciudadano que accede a los servicios de la EMB; fijar criterios y parámetros para los operadores administrativos que tengan a su cargo el servicio al ciudadano; fortalecer el enfoque de gerencia del servicio al ciudadano y contribuir a la coordinación y al impulso de iniciativas integrales de mejoramiento de atención.

En esta medida, la política de atención a la ciudadanía de las entidades distritales y, especialmente, de la Empresa Metro de Bogotá S.A., debe enfocarse en garantizar la calidad y oportunidad en la atención, así como los servicios y trámites para los ciudadanos y ciudadanas, incorporando enfoques diferenciales (poblacional, de género y derechos humanos).

<sup>1</sup> <https://www.alcaldiabogota.gov.co/sisjur/normas/Norma1.jsp?i=88588>

<sup>2</sup> <https://www.alcaldiabogota.gov.co/sisjur/normas/Norma1.jsp?i=57396&dt=S>

*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: 01	

## 1. PRINCIPIOS

Los principios que regirán la presente política son los siguientes:

### a. Garantía del derecho a presentar solicitudes

Frente al ejercicio del derecho de los ciudadanos a ser atendidos por la EMB, este debe garantizar la atención al ciudadano con la efectividad de los principios, deberes y derechos consagrados en la Constitución Nacional.

Esto debe entenderse como la posibilidad cierta y efectiva que tienen los ciudadanos de que se les atiende en términos respetuosos por parte de EMB, sin que se niegue a recibirlos o se abstenga de dar el correspondiente trámite.

La EMB buscará que los ciudadanos tengan claridad total sobre los asuntos a resolver, para lo cual utilizará los medios, métodos y herramientas legales y fácticas que le sean posibles a la entidad.

La presentación de solicitudes por parte de los ciudadanos no puede percibirse, por los operadores administrativos de la EMB, como un ataque a la entidad. Por lo tanto, serán tramitados con vocación de servicio, esmero y respeto. El ciudadano, por ello, no podrá ser sujeto de retaliaciones, persecuciones o discriminaciones.

### b. Salvaguarda de los derechos

El ejercicio de los derechos por parte de los ciudadanos será concebido como una salvaguarda fundamental de las personas ante la potestad estatal, y, por tal razón, su restricción solo será posible en el marco de la Constitución Política de Colombia.

Los ciudadanos deben encontrar en la EMB una actitud amigable y cercana que posibilite la comunicación fluida y sin prevenciones, la discusión objetiva, la diferencia de opiniones y el respeto, lo cual deberá contribuir a la implementación y/o fortalecimiento de la cultura del diálogo y la aproximación entre la administración y los ciudadanos, para el cumplimiento de los cometidos estatales.

### c. Aplicación del enfoque diferencial

Los casos de personas en circunstancias de indefensión, subordinación, vulnerabilidad, debilidad manifiesta o cualquier otra condición adyacente, se tramitarán con enfoque diferencial como una expresión del principio de la igualdad y no discriminación, de manera que se logre una verdadera igualdad, real y efectiva, con los principios de equidad, participación social e inclusión. Para ello, se adoptarán procedimientos especiales y expeditos, los cuales deberán revisarse y actualizarse periódicamente, según la dinámica y las nuevas realidades que se presenten, dando cumplimiento al documento CC-DR-005 Política Corporativa de Derechos Humanos de 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 CIUDADANIA		
	CÓDIGO: AC-DR-001	VERSIÓN: 01	

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

La atención a la ciudadanía por parte de la EMB se hará con la observancia de los siguientes componentes:

- I. La respuesta debe ser oportuna, es decir, dentro de los términos establecidos en el ordenamiento jurídico.
- II. La respuesta debe ser de fondo. La contestación material, clara, precisa y congruente, lo que supone que la EMB abordará la materia propia de la solicitud con base en su competencia, refiriéndose con claridad y de manera completa a todos los asuntos planteados, es decir, en plena correspondencia entre la solicitud y su respuesta, excluyendo fórmulas evasivas o elusivas; en todo caso, los esfuerzos apuntarán a que el ciudadano comprenda, sin equívocos, el sentido de la respuesta.
- III. La pronta e inmediata comunicación de lo resuelto al ciudadano, de acuerdo con los términos legales.

#### 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.

## 2. OBJETIVO

La Política de Servicio a la Ciudadanía de la Empresa Metro de Bogotá S.A. tiene como objetivo incorporar la cultura del servicio a través de la adopción de los parámetros y lineamientos establecidos a nivel distrital para la atención a los ciudadanos y, en especial, materializar los deberes de facilitación y orientación al ciudadano, tanto en la recepción como el trámite y respuesta de las peticiones.

## 3. ALCANCE

Esta política busca incorporar los protocolos de atención definidos a nivel distrital, como hojas de ruta para todos los servidores públicos, contratistas y terceros que sean colaboradores, desde cualquier forma de vinculación, de la Empresa Metro de Bogotá y que estén comprometidos con el servicio a la ciudadanía, de acuerdo con sus funciones, cargos y las actividades que desempeñen en la entidad.

## 4. RESPONSABLES

Serán responsables del cumplimiento y aplicación de la presente política, todos los servidores públicos, contratistas y terceros colaboradores, con cualquier forma de vinculación, de la Empresa Metro de Bogotá, bajo las directrices impartidas por la Gerencia de Comunicaciones, Ciudadanía y Cultura, de conformidad con las funciones o actividades realizadas por la EMB. Para ello, la Gerencia de Comunicaciones, Ciudadanía y Cultura garantizará la implementación de mecanismos de capacitación permanentes a los colaboradores, tendientes a:

*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: 01	

- Fomentar el conocimiento institucional: fortalecer y desarrollar medios internos que impulsen la comunicación formal, asertiva y efectiva en la entidad, con el fin de ser multiplicadores de la información.
- Promover la comunicación organizacional: promover, a través de los equipos de trabajo, la participación e integración mediante flujos eficientes de comunicación, con el propósito de incentivar el buen clima laboral.
- Promover y fomentar el sentido de pertenencia: generar mayor motivación para alcanzar los objetivos, mejor trabajo en equipo y bienestar colectivo.

## 5. 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 el ciudadano, atendiendo a cabalidad cada uno de los requerimientos interpuestos por los diferentes grupos de interés, a través de los diferentes canales de atención dispuestos para la ciudadanía en general.

Para la fase previa, construcción, de pruebas e inicio de operación de la Primera Línea del Metro de Bogotá (PLMB), la empresa activará sus puntos de atención y protocolos de atención a la ciudadanía. Igual sucederá para la Línea 2, la extensión hasta la zona de la calle 100, los demás proyectos férreos urbanos y regionales a cargo de la EMB, para lo cual se debe tener en cuenta:

- La atención a la ciudadanía se recibirá por los diferentes canales de atención dispuestos por la Empresa Metro de Bogotá.
- 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 componente de atención al ciudadano 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 Empresa Metro de Bogotá, así como de promover y facilitar la entrega oportuna de las respuestas a los ciudadanos, entes de control, entidades distritales y gubernamentales.

Igualmente, debe tenerse en cuenta que en la EMB prevalecen las respuestas escritas, sin que esto implique aceptación de lo solicitado; sin embargo, será viable, según el caso, dar respuesta a través de otros mecanismos, siempre y cuando quede la respectiva constancia.

En tal sentido, y en todo caso, la respuesta será válida si es:

- (i) Clara, esto es inteligible y con argumentos de fácil comprensión.
- (ii) Precisa, es decir, que atienda directamente lo pedido, que no contenga información impertinente y sin incurrir en fórmulas evasivas o elusivas.

*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: 01	

- (iii) Congruente: que abarque la materia objeto de la petición y sea conforme con lo solicitado.
- (iv) Consecuente con el trámite que se ha surtido.

Será la Gerencia de Comunicaciones, Ciudadanía y Cultura la encargada de administrar los contenidos para los canales de información y atención a los ciudadanos que se generen en cada fase del proyecto.

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

### Canal Escrito:

- Radicando su comunicación en la ventanilla única de correspondencia ubicada en la carrera 9 No. 76 - 49 Piso 4, 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 link: <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:

- En la sede administrativa de la Empresa Metro de Bogotá S.A., ubicada en la Carrera 9 No. 76 - 49 Piso 4, Bogotá, Colombia, en el horario: 8:00 a.m. a 5:30 p.m.

### Puntos de atención al ciudadano en frentes de obra

Se activarán de conformidad con las obligaciones contractuales establecidas en los contratos suscritos por la Empresa Metro de Bogotá con terceros. Por ejemplo:

### Bosa

- Carrera 95 A. No. 49 C sur, local 1-13, Centro Comercial Trebolis, en el horario de lunes a viernes de 8:00 a.m. a 12:00 m. y de 1:00 p.m. a 05:00 p.m., sábados de 8:00 a.m. a 12:00 m., o pueden contactarse a través de la línea telefónica: 646 73 43, la línea celular: 305 880 14 30, o al correo electrónico: [gestión.social@metro1.com.co](mailto:gestión.social@metro1.com.co) o [social.patiotaller@metro1.com.co](mailto:social.patiotaller@metro1.com.co)

*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: 01	

### Chapinero

- Calle 72 No 10 – 03, local 106 en el horario de atención de lunes a viernes de 8:00 a.m. a 5:00 p.m., sábados de 8:00 a.m. a 12:00 m., o pueden contactarse a través de la línea telefónica: 6467343, la línea celular: 305 880 1430, o al correo: electrónico [social.calle72@metro1.com.co](mailto:social.calle72@metro1.com.co)

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

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

*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.*