







|   |                                   |             |  |
|---|-----------------------------------|-------------|--|
|  | GESTIÓN DE PQR'S                  |             | <br>ALCALDÍA MAYOR<br>DE BOGOTÁ D.C.<br>MÓVILIDAD<br>Metro de Bogotá S.A. |
|   | POLÍTICA DE SERVICIO AL CIUDADANO |             |  |
|   | CODIGO: GP-DR-001                 |             |  |
|   | FECHA DE VIGENCIA: 02-10-18       | VERSIÓN: 02 |  |

## POLITICA DE SERVICIO AL CIUDADANO

|   |                                   |             |  |
|---|-----------------------------------|-------------|--|
|  | GESTIÓN DE PQR'S                  |             | <br>ALCALDÍA MAYOR<br>DE BOGOTÁ D.C.<br>MOVILIDAD<br>Metro de Bogotá S.A. |
|   | POLITICA DE SERVICIO AL CIUDADANO |             |  |
|   | CODIGO: GP-DR-001                 |             |  |
|   | FECHA DE VIGENCIA: 02-10-18       | VERSIÓN: 02 |  |

## CONTENIDO

|                               |   |
|-------------------------------|---|
| CONTENIDO .....               | 2 |
| 1. INTRODUCCIÓN .....         | 3 |
| 2. OBJETIVO .....             | 3 |
| 3. ALCANCE .....              | 3 |
| 4. RESPONSABLES .....         | 3 |
| 5. LINEAMIENTOS .....         | 4 |
| 5.1 Canales al servicio ..... | 4 |
| 5.2 Puntos de contacto .....  | 5 |

|   |                                   |             |  |
|---|-----------------------------------|-------------|--|
|  | GESTIÓN DE PQR'S                  |             | <br>ALCALDÍA MAYOR<br>DE BOGOTÁ D.C.<br>MOVILIDAD<br>Metro de Bogotá S.A. |
|   | POLÍTICA DE SERVICIO AL CIUDADANO |             |  |
|   | CODIGO: GP-DR-001                 |             |  |
|   | FECHA DE VIGENCIA: 02-10-18       | VERSIÓN: 02 |  |

## 1. INTRODUCCIÓN

El Decreto 197 de 2014, por medio del cual se adopta la Política Pública Distrital de Servicio a la Ciudadanía en la ciudad de Bogotá D.C., establece los lineamientos generales y principios estratégicos la política pública a nivel distrital. El Decreto 197 de 2014 define el servicio a la ciudadanía como *“el derecho que tiene la ciudadanía al acceso oportuno, eficaz, eficiente, digno y cálido a los servicios que presta el Estado para satisfacer las necesidades y especialmente, para garantizar el goce efectivo de los demás derechos sin discriminación alguna o por razones de género, orientación sexual, pertenencia étnica, edad, lengua, religión o condición de discapacidad”*.

La política se enfoca en *“garantizar la calidad y oportunidad en la atención, los servicios y trámites para los ciudadanos y ciudadanas, incorporando enfoques diferenciales (poblacional, de género y de derechos humanos)”*.

Desde la Secretaría General de la Alcaldía Mayor de Bogotá, por medio de la Dirección Distrital de Servicio a la Ciudadanía estableció el Sistema Distrital de Servicio a la Ciudadanía, como un espacio integral al servicio de las peticiones, quejas y sugerencias de los ciudadanos, como un gestor de trámites y como un facilitador de servicios. A su vez, el servicio a la ciudadanía está orientado por la Comisión Intersectorial de Servicio a la Ciudadanía.

Metro de Bogotá S.A., empresa adscrita al sector movilidad, desde su entrada en operación, hace parte del Sistema Distrital de Servicio a la Ciudadanía y en consecuencia se rige por el Decreto 197 de 2014 y 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.

## 2. OBJETIVO

La Política de Servicio al Ciudadano de la empresa Metro de Bogotá S.A. tiene como objetivo incorporar la cultura del servicio a través de la adopción de lo dispuesto a nivel distrital, para la operación de la atención a los ciudadanos.



## 3. ALCANCE

Esta política busca incorporar los protocolos de atención definidos a nivel distrital en la Empresa Metro de Bogotá, como hoja de ruta para los servidores públicos con funciones relacionadas.

## 4. RESPONSABLES

La Gerencia Administrativa y la Gerencia de Comunicaciones y Ciudadanía, bajo el lineamiento de la Gerencia General de la Empresa Metro de Bogotá, debe velar para que esta política de servicio al ciudadano se cumpla.

A su vez, los gerentes, subgerentes y líderes de procesos deberán controlar el cumplimiento de esta política por parte de todos los integrantes de la empresa.

|   |                                   |             |   |
|---|-----------------------------------|-------------|---|
|  | GESTIÓN DE PQR'S                  |             |  |
|   | POLITICA DE SERVICIO AL CIUDADANO |             |   |
|   | CODIGO: GP-DR-001                 |             |   |
|   | FECHA DE VIGENCIA: 02-10-18       | VERSIÓN: 02 |   |

La Política de Servicio al Ciudadano de la empresa Metro de Bogotá S.A. incluye a los contratistas, en todas las fases del proyecto, a partir de los lineamientos planteados a continuación.

## 5. LINEAMIENTOS

El Servicio al Ciudadano de la Empresa Metro de Bogotá debe garantizar la respuesta oportuna y clara a los requerimientos de información solicitados por los diferentes grupos de interés a través de los canales de servicio definidos.

Metro de Bogotá debe direccionar sus esfuerzos hacia el desarrollo de mecanismos que ofrezcan a la ciudadanía la posibilidad de despejar oportunamente dudas, inquietudes e incertidumbres, sin tener que desplazarse de una entidad a otra, o que le permitan realizar trámites relacionados con el proyecto Metro, de manera rápida y efectiva.



Para la fase de planeación, construcción y operación del Proyecto Primera Línea del Metro de Bogotá, la empresa activará puntos de contacto y protocolos de atención a la ciudadanía a través de terceros, para lo cual se debe tener en cuenta:

- Las peticiones que recepcione los contratistas de la empresa, a través de cualquier canal deben gestionarse a través del sistema SDQS.
- La Gerencia de Comunicaciones y Ciudadanía será la encargada de administrar los contenidos para los canales de información y atención a los ciudadanos que se generen en cada fase del proyecto.
- En coordinación con las Gerencias de la Empresa Metro de Bogotá S.A. se desarrollarán mecanismos para la atención a los ciudadanos.
- Los contratistas activarán los protocolos de atención al ciudadano con la Gerencia de Comunicaciones y Ciudadanía para la gestión de información en los tramos de obras, los planes de manejo de tráfico y la atención a los usuarios en el territorio, garantizando la ubicación puntos de información y contacto en cada uno de los tramos de la obra.

### 5.1 Canales al servicio

Metro de Bogotá S.A. tendrá a disposición de la ciudadanía los siguientes canales de atención:



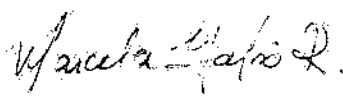
|  |   |
|--|---|
| Canal telefónico                             | Teléfono 5553333  |
| Canal presencial                             | Atención en la sede de la Empresa Metro de Bogotá ubicada en la Carrera 9 No. 76 - 49 Pisos 3 - 4, en el horario de 9:00 a.m. a 5:00 p.m. |
| Recepción de Peticiones, Quejas y Propuestas | A través del Sistema Distrital de Quejas y Soluciones –SDQS Bogotá Te Escucha.  |
| Canal Virtual                                | Correo electrónico institucional <a href="mailto:contactenos@metrodebogota.gov.co">contactenos@metrodebogota.gov.co</a>                   |

|   |                                   |             |  |
|---|-----------------------------------|-------------|--|
|  | GESTIÓN DE PQR'S                  |             | <br>ALCALDÍA MAYOR<br>DE BOGOTÁ D.C.<br>MOVILIDAD<br>Metro de Bogotá S.A. |
|   | POLÍTICA DE SERVICIO AL CIUDADANO |             |  |
|   | CODIGO: GP-DR-001                 |             |  |
|   | FECHA DE VIGENCIA: 02-10-18       | VERSIÓN: 02 |  |

## 5.2 Puntos de contacto

Entendiendo que los ciudadanos esperan recibir información precisa con una atención amable, respetuosa y ágil, la empresa Metro de Bogotá S.A. realizará capacitación a sus servidores públicos en funciones de contacto con los ciudadanos sobre pautas generales de atención y contenidos de información, en procura de ofrecer un servicio de calidad.

| CONTROL DE CAMBIOS |         |   |
|--------------------|---------|---|
| Fecha              | Versión | Descripción del cambio  |
| 02-03-2018         | 01      | Creación del documento.   |
| 02-10-2018         | 02      | Actualización del documento; se incluye dirección de nueva sede y correo electrónico de contacto actualizado. |

| Elaboró  | Revisó / Aprobó  | Aprobó SIG   |
|--|--|--|
|  |  |  |
| Sandra Gracia Socha<br>Profesional Gerencia de<br>Comunicaciones y Ciudadanía      | Xiomara Torrado<br>Gerente de Comunicaciones y<br>Ciudadanía                       | Claudia Marcela Galvis Russi<br>Representante de la<br>Alta Dirección - SIG          |