

Bogotá. D.C. 27 de abril de 2021



Asunto: Respuesta a su petición S  
Destino: Anónimo  
Anexos: N/A  
Dep: Gerencia de Comunicaciones  
RAD: PQRSD-S21-00616

Ciudadano (a) anónimo (a)  
Sin dirección de notificación

**Asunto: Respuesta a su petición SDQS 1167022021**

Respetado (a) señor (a):

Con referencia a su reclamación, remitida a través del Sistema Distrital de Quejas y Soluciones – Bogotá Te Escucha, la Empresa Metro de Bogotá se permite dar respuesta en lo de su competencia a su interrogante en los siguientes términos:

*“El presente escrito tiene como fin, solicitar con todo respeto, se ordene desde la Alcaldía Mayor de Bogotá a todas las entidades del orden distrital, tanto al personal de planta, como contratistas a trabajar en teletrabajo, más aún a los contratistas por la vinculación que tienen mediante contrato de prestación de servicios, ya que los obligan a cumplir horarios o ir de manera presencial.*

*Por lo anterior, se trabaje de manera presencial máximo una vez por semana cuando se tenga que atender público. NO MAS, ya que es un atropello con las cifras de contagios que se han sometidos a tan altos riesgos, y cese el maltrato a que son sometidos el personal contratista, por lo menos en este aspecto.*

*NO DOY MI IDENTIDAD, YA QUE PUEDEN TERMINAR EL CONTRATO QUE TENGO ACTUALMENTE Y ES MI MEDIO PARA VIVIR”.*

**Respuesta:**

La Empresa Metro de Bogotá se permite informar al ciudadano (a) que desde marzo del 2020, cuando se confirmó la llegada del Covid 19 a nuestro país, se han acatado las medidas necesarias para evitar la propagación del virus entre sus servidores y contratistas, buscando en todo caso la protección y bienestar de cada uno de sus colaboradores y de quienes asisten a la sede de la Empresa. La primera medida fue el teletrabajo extraordinario o trabajo en casa y en adelante todas las medidas de cuarentena, aislamiento selectivo y distanciamiento físico recomendadas por las autoridades sanitarias del orden nacional y distrital.

Así mismo, y siendo necesaria la reactivación económica del país y en todo caso, mantener el servicio que la ciudadanía demanda a las entidades del estado, en razón de su misión y de cumplir con las funciones que por ley le fueron encomendadas, se han fijado turnos para trabajo presencial,



manteniendo con trabajo en casa a aquellos servidores y contratistas que presenten alguna condición particular de salud o de vida familiar. Estos turnos fueron organizados de forma que se atendieran las medidas de bioseguridad, el aforo máximo en la sede de la Empresa y el distanciamiento mínimo entre los puestos de trabajo. Es del caso señalar que en la actualidad más del 70% de los trabajadores se mantienen con trabajo desde casa y solo el 30% de los servidores y contratistas atienden presencialmente las labores que no pueden ser atendidas de forma virtual.

Ahora bien, ante su indicación de que se trabaje máximo una vez por semana cuando se tenga que atender público, me permito responder que ello dependería de varios factores, entre ellos del tamaño de la entidad, en específico de la cantidad de personal del que se disponga para tales funciones y del tipo de trámites que se realicen, porque hay que tener en cuenta los términos de ley, además de otros factores que restringen la movilidad de las personas como el pico y cédula.

No hay que olvidar que la atención a la ciudadanía en el sector público es un medio para facilitarles a los ciudadanos y ciudadanas el ejercicio de sus derechos, el cumplimiento de sus deberes y el acceso a los servicios públicos, por lo que no puede ser restrictivo. Ahora bien, lo que corresponde a cada entidad, desde sus responsabilidades y funciones es organizarse de forma que converjan en esa atención a la ciudadanía los derechos de sus servidores y contratistas y se busque proteger a unos y otros ante la situación de pandemia que se vive, como en particular lo está realizando la Empresa Metro de Bogotá antes esta situación tan compleja para todos.

Cordialmente,

**XIOMARA TORRADO BONILLA**  
**Gerente de Comunicaciones y Ciudadanía**

Proyectó: Gloria Patricia Castaño Echeverry – Profesional Especializado GAF  
Revisó: Carlos Humberto Moreno Bermúdez – Gerente Administrativo y Financiero