

	PROCESO: GESTIÓN DE PQR'S		 ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ D.C. MOVILIDAD Metro de Bogotá S.A.
	PROCEDIMIENTO PARA LA ATENCIÓN AL CIUDADANO		
	CODIGO: GP-PR-001		
	FECHA DE VIGENCIA: 02-10-2018	VERSIÓN: 03	

# PROCEDIMIENTO PARA LA ATENCIÓN AL CIUDADANO

	PROCESO: GESTION DE PQR'S		 ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ D.C. MOVILIDAD Metro de Bogotá S.A.
	PROCEDIMIENTO PARA LA ATENCIÓN AL CIUDADANO		
	CODIGO: GP-PR-001		
	FECHA DE VIGENCIA: 02-10-2018	VERSIÓN: 03	

## CONTENIDO

1.	OBJETIVO .....	3
2.	ALCANCE .....	3
3.	DOCUMENTOS.....	3
4.	RESPONSABLES .....	3
5.	DEFINICIONES, SIMBOLOS Y ABREVIATURAS .....	3
6.	GENERALIDADES.....	4
7.	DESARROLLO.....	5
8.	FLUJOGRAMA .....	7
9.	ANEXOS.....	8

	PROCESO: GESTION DE PQR'S		 ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ D.C. MOVILIDAD Metro de Bogotá S.A.
	PROCEDIMIENTO PARA LA ATENCIÓN AL CIUDADANO		
	CODIGO: GP-PR-001		
	FECHA DE VIGENCIA: 02-10-2018	VERSIÓN: 03	

## 1. OBJETIVO

Establecer el procedimiento para la atención al ciudadano en los diferentes canales que tiene la empresa Metro de Bogotá para tal fin.

## 2. ALCANCE

Este procedimiento busca definir los protocolos de atención al ciudadano de la empresa Metro de Bogotá y a su vez evaluar los niveles de satisfacción del servicio para establecer acciones de mejora sobre las cuales se puede garantizar la calidad del servicio que se brinda al ciudadano, todo esto tomando como punto de partida los lineamientos generales y principios estratégicos de la Política Pública Distrital de Servicio a la Ciudadanía.

## 3. DOCUMENTOS

- Decreto 197 de 2014, por medio de la cual se adopta la Política Pública Distrital de Servicio a la Ciudadanía en la ciudad de Bogotá D.C. y en la que se establecen los lineamientos generales y los principios estratégicos de la política pública a nivel distrital.
- Política de Servicio al Ciudadano de la empresa Metro de Bogotá S.A.

## 4. RESPONSABLES

La Gerencia de Comunicaciones y Ciudadanía, bajo el lineamiento de la Política Pública Distrital de Servicio a la Ciudadanía es la responsable de la gestión de la atención al ciudadano en los diferentes canales destinados para tal fin, así como de garantizar la calidad de su experiencia de servicio.

## 5. DEFINICIONES, SIMBOLOS Y ABREVIATURAS

**SERVICIO:** Es un conjunto de acciones o actividades las cuales son realizadas para servir y satisfacer las necesidades de alguien, de algo o de alguna causa.

**CIUDADANO:** Es una persona que se erige como razón y fin de las acciones, bienes, servicios y prestaciones que ofrece el Estado, el cual puede participar, exigir rendición de cuentas, ejercer derechos y libertades e incidir sobre el curso de las políticas y programas públicos.

**SERVICIO AL CIUDADANO:** Según el Decreto 197 de 2014, es 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.

	PROCESO: GESTION DE PQR'S		 ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ D.C. MOVILIDAD Metro de Bogotá S.A.
	PROCEDIMIENTO PARA LA ATENCIÓN AL CIUDADANO		
	CODIGO: GP-PR-001		
	FECHA DE VIGENCIA: 02-10-2018	VERSIÓN: 03	

**PPDSC:** Política Pública Distrital de Servicio al Ciudadano.

**POLÍTICA PÚBLICA DISTRITAL DE SERVICIO AL CIUDADANO:** Su enfoque es 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). Así mismo, la interlocución y comunicación efectivas entre la administración y el ciudadano, posibilitando la creación de mecanismos de participación y coordinación con diferentes instancias de gobierno.

**EXPERIENCIA DE SERVICIO:** Es el conjunto de experiencias que tiene el ciudadano con una entidad durante el tiempo de la prestación de un servicio. Mientras mejor sea la experiencia del ciudadano, mayor es la probabilidad de incrementar una mejor relación, sólida y duradera de los ciudadanos con la entidad.

**ENCUESTA DE SATISFACCIÓN DE SERVICIO:** Es el estudio que se realiza a partir del diligenciamiento de un cuestionario y con el cual se busca conocer el grado de satisfacción de los ciudadanos frente a la atención ofrecida en cualquiera de los canales de atención dispuestos para tal fin.

**CANALES DE SERVICIO:** Son todas aquellas vías o mecanismos en los cuales el ciudadano puede interactuar con la entidad, solucionar sus necesidades y manifestar todas sus inquietudes, peticiones, quejas y reclamos.

## 6. GENERALIDADES.

La misión de servir a la comunidad exige que los servidores públicos conozcan e interioricen de forma consciente y libre los principios constitucionales. La Constitución indica que servir a la comunidad significa, entre otras cosas, contribuir a garantizar la efectividad de los principios y los derechos que ella consagra, esto lo podemos ratificar en los primeros enunciados del artículo 2, el cual dispone que uno de los fines esenciales del Estado es servir a la comunidad, esto es, a las personas. El Estado no tiene clientes, ni usuarios, ni consumidores, el Estado sirve al ciudadano. El Estado existe para servir a las personas que hacen parte de la Nación, estas personas son titulares de derechos y, por ello, en sentido amplio tienen el carácter de ciudadanos.

Los servidores públicos son las personas llamadas a cumplir la misión esencial del Estado: servir a quienes son sus conciudadanos. Esto bajo los principios de igualdad y no discriminación, el estado social de derecho y el respeto por la dignidad humana los cuales determinan una especial manera de concebir las relaciones entre las personas y los servidores públicos, y constituyen la base del servicio al ciudadano.

El Servicio al Ciudadano de la empresa Metro de Bogotá, se rige bajo dichos principios y a su vez bajo un entorno que garantiza la respuesta oportuna y clara a las necesidades y requerimientos de los ciudadanos a través de los diferentes canales de atención con los que dispone la entidad. Todo esto partiendo de la base de la ciudadanía como razón de ser y una filosofía basada en el respeto,

	PROCESO: GESTION DE PQR'S		 ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ D.C. MOVILIDAD Metro de Bogotá S.A.
	PROCEDIMIENTO PARA LA ATENCIÓN AL CIUDADANO		
	CODIGO: GP-PR-001		
	FECHA DE VIGENCIA: 02-10-2018	VERSIÓN: 03	

transparencia, accesibilidad, inclusión, amabilidad, empatía, corresponsabilidad y oportunidad, con los cuales se busca lograr una comunicación efectiva entre la administración y el ciudadano.

Los ciudadanos que acuden a la entidad tienen a su disposición diferentes canales de contacto con la que podrán realizar sus consultas, solicitudes de información, peticiones, así como interponer todo tipo de quejas, sugerencias, felicitaciones y reclamos. Éstos canales de atención son:

- **Canal Telefónico:** Al teléfono 5553333 o la línea gratuita 195.
- **Canal Presencial:** Atención en la sede del 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.
- **Canal Virtual:** A través del correo electrónico institucional [contactenos@metrodebogota.gov.co](mailto:contactenos@metrodebogota.gov.co)
- **Sistema Distrital de Quejas y Soluciones – SDQS Bogotá Te Escucha:** Al cual se puede acceder desde la página web [www.metrodebogota.gov.co](http://www.metrodebogota.gov.co) o en la página [www.bogota.gov.co/sdqs](http://www.bogota.gov.co/sdqs)

A través de estos canales el ciudadano podrá recibir atención a sus requerimientos y trámites como consulta de predios, jornadas informativas, proceso de adquisición predial, proceso de selección para el desarrollo del Proyecto (licitación), e información de interés general del Proyecto. De igual manera el ciudadano podrá interponer todo tipo de peticiones, consultas y solicitudes, y a su vez tener respuesta de los mismos en los términos dispuestos por la ley (Ley 1755 de 2015).

Finalmente la percepción de la gestión de atención al ciudadano de los funcionarios y responsables por parte de la empresa Metro de Bogotá se determinará a través de encuestas de medición de servicio, siendo éste el método a utilizar para medir la satisfacción de la atención a los ciudadanos y con las cuales se identificarán aspectos sobre los que se debe trabajar a efectos de lograr mejoras, en caso de ser necesario. Sin embargo es importante destacar que la aplicación de la encuesta es voluntaria, por lo tanto la evidencia de si el ciudadano desea o no desarrollarla quedará consignado en el Formato de Registro de Atención al Ciudadano.

## 7. DESARROLLO

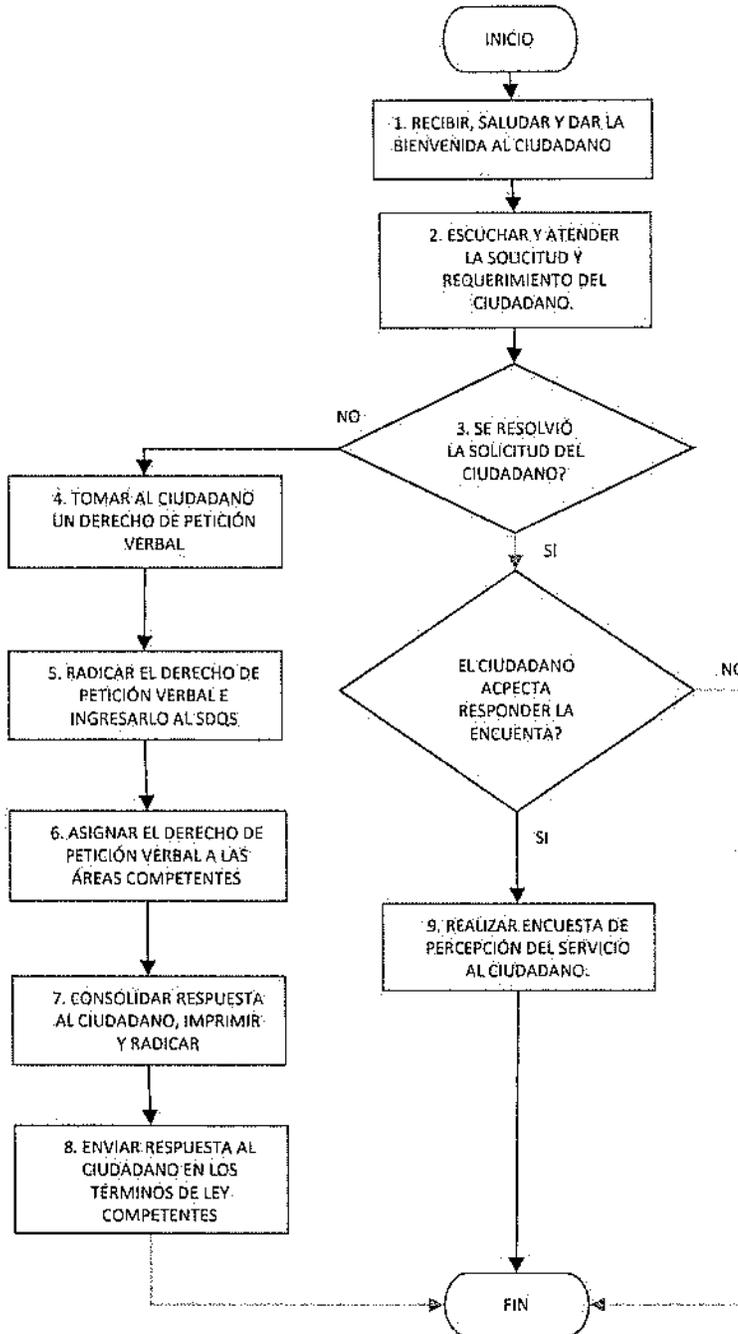
ITEM	DESCRIPCIÓN	RESPONSABLE	REGISTRO
1.	Recibir, saludar y dar la bienvenida al ciudadano que se acerca a la entidad a través de los diferentes canales de atención.	Profesional Gerencia de Comunicaciones y Ciudadanía	Formato de registro de atención al ciudadano.
2.	Escuchar y atender la solicitud y requerimiento del ciudadano.	Profesional Gerencia de Comunicaciones y Ciudadanía	Formato de registro de atención al ciudadano.
3.	Si la solicitud es resuelta y no requiere asesoría de otras áreas, seguir a la actividad No. 9. Si requiere asesoría de otra área seguir a la actividad No. 4.	Profesional Gerencia de Comunicaciones y Ciudadanía	Formato de registro de atención al ciudadano.

	PROCESO: GESTION DE PQR'S		 ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ D.C. MOVILIDAD Metro de Bogotá S.A.
	PROCEDIMIENTO PARA LA ATENCIÓN AL CIUDADANO		
	CODIGO: GP-PR-001		
	FECHA DE VIGENCIA: 02-10-2018	VERSIÓN: 03	

ITEM	DESCRIPCIÓN	RESPONSABLE	REGISTRO
4.	Tomar al ciudadano un Derecho de Petición Verbal en el que se realice la solicitud de la información requerida.	Profesional Gerencia de Comunicaciones y Ciudadanía	Formato de Derecho de Petición Verbal.
5.	Radicar el Derecho de Petición Verbal e ingresarlo al Sistema Distrital de Quejas y Soluciones SDQS – Bogotá Te Escucha.	Auxiliar GAF asignado a Gestión Documental	Sistema SDQS – Bogotá Te Escucha.
6.	Asignar el Derecho de Petición Verbal a las áreas competentes de dar respuesta al mismo.	Profesional Gerencia de Comunicaciones y Ciudadanía	Córeo Electrónico
7.	Consolidar respuesta al ciudadano, imprimir y radicar en correspondencia en los términos de Ley.	Profesional Gerencia de Comunicaciones y Ciudadanía	Documento de respuesta del Derecho de Petición Verbal.
8.	Enviar respuesta al ciudadano en los términos de Ley.	Auxiliar GAF asignado a Gestión Documental	Radicado de salida del documento de respuesta del Derecho de Petición Verbal.
9.	Si el ciudadano desea calificar la atención recibida seguir a la actividad No. 10. En caso contrario se da fin a la atención.	Profesional Gerencia de Comunicaciones y Ciudadanía	Formato de registro de atención al ciudadano.
10.	Realizar encuesta de percepción del Servicio al Ciudadano.	Profesional Gerencia de Comunicaciones y Ciudadanía	Formato de encuesta de Servicio al Ciudadano.

	PROCESO: GESTIÓN DE PQR'S		 ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ D.C. MOVILIDAD Metro de Bogotá S.A.
	PROCEDIMIENTO PARA LA ATENCIÓN AL CIUDADANO		
	CODIGO: GP-PR-001		
	FECHA DE VIGENCIA: 02-10-2018	VERSIÓN: 03	

## 8. FLUJOGRAMA

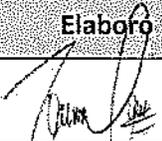
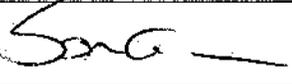
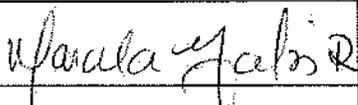


	PROCESO: GESTION DE PQR'S		 ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ D.C. MOVILIDAD Metro de Bogotá S.A.
	PROCEDIMIENTO PARA LA ATENCIÓN AL CIUDADANO		
	CODIGO: GP-PR-001		
	FECHA DE VIGENCIA: 02-10-2018	VERSIÓN: 03	

### 9. ANEXOS

- GP-FR-001 Formato de registro de atención al ciudadano
- GP-FR-003 Encuesta de percepción de servicio
- GP-FR-002 Formato de petición verbal

CONTROL DE CAMBIOS		
Fecha	Versión	Descripción del cambio
12-06-2018	01	Creación del documento.
23-07-2018	02	Actualización del documento, se incluye evidencia si el ciudadano desea realizar la encuesta de satisfacción.
02-10-2018	03	Actualización del documento, se incluye dirección de nueva sede.

Elaboró	Revisó / Aprobó		Aprobó SIG
 Diego Andrés Pedraza Profesional Gerencia de Comunicaciones y Ciudadanía	 Sandra Gracia Profesional Gerencia de Comunicaciones y Ciudadanía	 Xiomara Torrado Gerente de Comunicaciones y Ciudadanía	 Claudia Marcela Galvis Russi Representante de la Alta Dirección-SIG

RG