



## RESOLUCIÓN No. 352 DE 2020

(02 de junio)

*"Por la cual se adoptan medidas de urgencia en materia administrativa al interior de la Empresa Metro de Bogotá S.A., con ocasión del Estado de Emergencia Económica, Social y Ecológica derivada de la Pandemia COVID-19"*

### EL GERENTE GENERAL DE LA EMPRESA METRO DE BOGOTÁ S.A.

En uso de sus facultades legales y en especial lo dispuesto en el artículo 47 de los Estatutos de la Empresa y el Acuerdo 02 de 2019 de la Junta Directiva,

#### CONSIDERANDO:

Que de conformidad con el artículo 2 de la Constitución Política, las autoridades están instituidas para proteger a todas las personas residentes en Colombia, en su vida, honra, bienes, creencias y demás derechos y libertades.

Que el artículo 23 de la Constitución Política, define el derecho de petición como un derecho fundamental al que toda persona tiene derecho para presentar peticiones respetuosas a las autoridades por motivos de interés general o particular y a obtener pronta resolución. Derecho que fue regulado a través de la Ley 1755 de 2015.

Que la Constitución Política en su artículo 209 establece que *"La función administrativa está al servicio de los intereses generales y se desarrolla con fundamento en los principios de igualdad, moralidad, eficiencia, economía, celeridad, imparcialidad y publicidad, mediante la descentralización, la delegación y la desconcentración de funciones"*.

Que el 30 de enero de 2020, el Comité de expertos de la Organización Mundial de la salud OMS, emitió la declaratoria de emergencia de salud pública de interés internacional —ESPII, con el fin de coordinar un esfuerzo mundial para mejorar la preparación en otras regiones que puedan necesitar ayuda. Y el 06 de marzo de 2020, se confirma el primer caso de COVID-19 en el Distrito Capital procedente de Milán, Italia.

Que ante la presencia del virus COVID-19 en Colombia, el Gobierno Nacional y Distrital, han trazado lineamientos sobre las acciones de contención del virus en todo el territorio.

Que mediante el Decreto Distrital 081 del 11 de marzo de 2020, se adoptaron medidas sanitarias y acciones transitorias de policía para la preservación de la vida y mitigación del riesgo con ocasión de la situación epidemiológica causada por el Coronavirus (COVID-19) en Bogotá, D.C., y se dictaron otras disposiciones.

Formato GL-FR-012\_V4

Página 1 de 8

Carrera 9 No. 76-49 Pisos 3 - 4  
Teléfono: +57 1 555 33 33  
www.metrodebogota.gov.co



ALCALDÍA MAYOR  
DE BOGOTÁ D.C.

## CONTINUACIÓN DE LA RESOLUCIÓN No. 352 DE 2020

*“Por la cual se adoptan medidas de urgencia en materia administrativa al interior de la Empresa Metro de Bogotá S.A., con ocasión del Estado de Emergencia Económica, Social y Ecológica derivada de la Pandemia COVID-19”*

Que el Ministerio de Salud y Protección Social por medio de Resolución N. ° 385 del 12 de marzo de 2020, declaró la emergencia sanitaria en todo el territorio nacional y se adoptaron medidas sanitarias con el objeto de prevenir y controlar la propagación del COVID-19 en el territorio nacional y mitigar sus efectos, hasta el 30 de mayo de 2020.

Que mediante la Circular 024 del 12 de marzo de 2020, la Secretaría General de la Alcaldía Mayor de Bogotá definió lineamientos distritales para la contención del virus covid-19 en entidades y organismos distritales en el marco del Decreto Distrital 081 de 2020, como el trabajo en casa, horarios flexibles, además de otras medidas administrativas.

Que la Alcaldía Mayor de Bogotá expidió el Decreto Distrital 087 del 16 de marzo de 2020, *“Por el cual se declara la calamidad pública con ocasión de la situación epidemiológica causada por el Coronavirus (COVID-19) en Bogotá, D.C.”*

Que el Gobierno Nacional, expidió el 17 de marzo de 2020 el Decreto 417, por el cual se declara un Estado de Emergencia Económica, Social y Ecológica en todo el territorio Nacional, por el término de treinta (30) días calendario.

Que dentro de las justificaciones que tuvo el Gobierno Nacional para expedir el Decreto 417 de 2020 se encuentra la recomendación de la OMS, como principal medida para evitar una mayor propagación del COVID19, *“es el distanciamiento social y aislamiento, para lo cual, las tecnologías de la información y las comunicaciones y los servicios de comunicaciones, en general, se convierten en una herramienta esencial para permitir la protección de la vida y la salud de los Colombianos”*.

Que mediante el Decreto Distrital No. 090 del 19 de marzo de 2020, modificado por el Decreto 091 del 22 de marzo, la administración distrital, adoptó medidas transitorias para garantizar el orden público en el Distrito Capital con ocasión de la declaratoria de calamidad pública efectuada a través del Decreto Distrital 087 de 2020, limitando totalmente la libre circulación de vehículos y personas en el territorio del Distrito Capital de Bogotá entre el día jueves 19 de marzo de 2020 a las 23:59 horas hasta el martes 24 de marzo de 2020 a las 23:59 hora, con las excepciones que allí se indican.

Que mediante el Decreto Nacional 457 del 22 de marzo de 2020, se impartieron instrucciones en virtud de la emergencia sanitaria generada por la pandemia del Coronavirus COVID 19 y el mantenimiento del orden público, ordenando el aislamiento preventivo obligatorio de todas las

Formato GL-FR-012\_V4

## CONTINUACIÓN DE LA RESOLUCIÓN No. 352 DE 2020

*“Por la cual se adoptan medidas de urgencia en materia administrativa al interior de la Empresa Metro de Bogotá S.A., con ocasión del Estado de Emergencia Económica, Social y Ecológica derivada de la Pandemia COVID-19”*

personas habitantes de la República de Colombia, a partir cero horas (00:00 a.m.) del día 25 de marzo de 2020, hasta las cero horas (00:00 a.m.) del día 13 de abril de 2020, limitando para el efecto, totalmente la circulación de las personas y vehículos en el territorio nacional, con las excepciones previstas en el artículo 3o de dicho decreto.

Que mediante la Resolución N. 121 del 24 de marzo de 2020, la Empresa Metro de Bogotá S.A. adoptó medidas de urgencia en materia administrativa al interior de la entidad con ocasión del Estado de Emergencia Económica, Social y Ecológica derivada de la Pandemia COVID-19.

Que el 28 de marzo de 2020, el Gobierno Nacional expidió el Decreto 491 por el cual se adoptaron medidas de urgencia para garantizar la atención y la prestación de los servicios por parte de las autoridades públicas y los particulares que cumplan funciones públicas y se toman medidas para la protección laboral y de los contratistas de prestación de servicios de las entidades públicas, en el marco del Estado de Emergencia Económica, Social y Ecológica.

Que entre las medidas adoptadas, se encuentra la regulada en el artículo 5 que permite la ampliación de los términos señalados en el artículo 14 de la Ley 1437 de 2011, para atender las peticiones que se encuentren en curso o que se radiquen durante la vigencia de la Emergencia Sanitaria, señalando de manera expresa que toda petición deberá resolverse dentro de los treinta (30) días siguientes a su recepción, salvo norma especial. Así mismo se indicó que estará sometida a término especial la resolución de las siguientes peticiones: (i) Las peticiones de documentos y de información deberán resolverse dentro de los veinte (20) días siguientes a su recepción. (ii) Las peticiones mediante las cuales se eleva una consulta a las autoridades en relación con las materias a su cargo deberán resolverse dentro de los treinta y cinco (35) días siguientes a su recepción.

Que la misma disposición determinó que cuando excepcionalmente no fuere posible resolver la petición en los plazos señalados en el párrafo anterior, la autoridad debe informar esta circunstancia al interesado, antes del vencimiento del término señalado expresando los motivos de la demora y señalando a la vez el plazo razonable en que se resolverá o dará respuesta, que no podrá exceder del doble del inicialmente previsto en este artículo. En los demás aspectos se aplicará lo dispuesto en la Ley 1437 de 2011.

Que la Alcaldía Mayor de Bogotá expidió el Decreto Distrital 106 del 8 de abril de 2020, *“Por el cual se imparten las ordenes e instrucciones necesarias para dar continuidad a la ejecución de la medida de aislamiento obligatorio en Bogotá, D.C.”* decretando entre otras medidas, dar continuidad al

Formato GL-FR-012\_V4

Página 3 de 8

Carrera 9 No. 76-49 Pisos 3 - 4  
Teléfono: +57 1 555 33 33  
www.metrodebogota.gov.co

## CONTINUACIÓN DE LA RESOLUCIÓN No. 352 DE 2020

*“Por la cual se adoptan medidas de urgencia en materia administrativa al interior de la Empresa Metro de Bogotá S.A., con ocasión del Estado de Emergencia Económica, Social y Ecológica derivada de la Pandemia COVID-19”*

aislamiento preventivo obligatorio de todas las personas en el territorio de Bogotá D.C., a partir de las cero horas (00:00 a.m.) del día 13 de abril de 2020, hasta las cero horas (00:00 a.m.) del día 27 de abril de 2020, en el marco de la emergencia sanitaria por causa del Coronavirus COVID-19.

Que mediante el Decreto 531 del 8 de abril de 2020, el Gobierno Nacional impartió instrucciones en virtud de la emergencia sanitaria generada por la pandemia del Corona virus COVID-19, y el mantenimiento del orden público, ordenando el aislamiento preventivo obligatorio de todas las personas habitantes de República de Colombia, a partir de las cero horas (00:00 a.m.) del día 13 de abril 2020 y hasta las cero horas (00:00 a.m.) del día 27 de abril de 2020.

Que a través de la Resolución N. 139 del 12 de abril de 2020, la Empresa Metro de Bogotá S.A., adoptan medidas de urgencia en materia administrativa al interior de la Empresa Metro de Bogotá S.A., con ocasión del Estado de Emergencia Económica, Social y Ecológica derivada de la Pandemia COVID-19.

Que el Gobierno Nacional, el 24 de abril de los corrientes expidió el Decreto 593 mediante el cual impartió instrucciones en virtud de la emergencia sanitaria generada por la pandemia del Coronavirus COVID-19, y el mantenimiento del orden público, ordenando el aislamiento preventivo obligatorio de todas las personas habitantes de la República de Colombia, a partir de las cero horas (00:00 a.m.) del día 27 de abril de 2020, hasta las cero horas (00:00 a.m.) del día 11 de mayo de 2020, en el marco de la emergencia sanitaria por causa del Coronavirus COVID-19.

Que mediante la Resolución N. 150 del 26 de abril de 2020, la Empresa Metro de Bogotá S.A., adoptan medidas de urgencia en materia administrativa al interior de la Empresa Metro de Bogotá S.A., con ocasión del Estado de Emergencia Económica, Social y Ecológica derivada de la Pandemia COVID-19.

Que el 6 de mayo de los corrientes, el Gobierno Nacional emitió el Decreto 636 mediante el cual se imparten instrucciones en virtud de la emergencia sanitaria generada por la pandemia del Corona virus COVID-19 y el mantenimiento del orden público, ordenando el aislamiento preventivo obligatorio de todas las personas habitantes de República de Colombia, a partir de las cero horas (00:00 a.m.) del día 11 de mayo de 2020 hasta las cero horas (00:00 a.m.) del día 25 de mayo de 2020, en el marco de la emergencia sanitaria por causa del Coronavirus COVID-19.

## CONTINUACIÓN DE LA RESOLUCIÓN No. 352 DE 2020

*“Por la cual se adoptan medidas de urgencia en materia administrativa al interior de la Empresa Metro de Bogotá S.A., con ocasión del Estado de Emergencia Económica, Social y Ecológica derivada de la Pandemia COVID-19”*

Que mediante la Resolución N. 160 del 10 de mayo de 2020, la Empresa Metro de Bogotá S.A., adopta medidas de urgencia en materia administrativa al interior de la Empresa Metro de Bogotá S.A., con ocasión del Estado de Emergencia Económica, Social y Ecológica derivada de la Pandemia COVID-19.

Que el Ministerio de Salud y Protección Social expidió el 26 de mayo de 2020 la Resolución 844 mediante la cual prorrogó la emergencia sanitaria en todo el territorio nacional hasta el 31 de agosto de 2020, señalando que la medida podrá finalizar antes de la fecha señalada cuando desaparezcan las causas que le dieron origen o, si estas persisten o se incrementan, el término podrá prorrogarse nuevamente.

Que el Gobierno Nacional, mediante el Decreto 749 del 28 de mayo de 2020 ordenó el aislamiento preventivo obligatorio de todas las personas habitantes de la República de Colombia, a partir de las cero horas (00:00 a.m.) del día 1 de junio de 2020, hasta las cero horas (00:001 del día 1 de julio de 2020, en el marco de la emergencia sanitaria por causa del Coronavirus COVID-19.

Que el numeral 12 del artículo 3º del Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo, dispone que todas las autoridades deberán interpretar y aplicar las disposiciones que regulan las actuaciones y procedimientos administrativos a la luz de los principios consagrados en la Constitución Política, entre ellos, el de economía bajo el entendido que *“(...) las autoridades deberán proceder (...) procurando (...) la protección de los derechos de las personas”*.

Que el mismo Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo, en el numeral 2º del artículo 7º, establece que las autoridades tendrán, frente a las personas que ante ellas acudan y en relación con los asuntos que tramiten, el deber de *“Garantizar atención personal al público, como mínimo durante cuarenta (40) horas a la semana, las cuales se distribuirán en horarios que satisfagan las necesidades del servicio”*.

Que, en aras de proteger los derechos de los ciudadanos y servidores públicos en el acceso a la administración pública, garantizando la seguridad y salud en el trabajo, se hace necesario adoptar las medidas de urgencia en materia administrativa al interior de la Empresa Metro de Bogotá S.A.

Que, en mérito de lo expuesto,

## CONTINUACIÓN DE LA RESOLUCIÓN No. 352 DE 2020

*“Por la cual se adoptan medidas de urgencia en materia administrativa al interior de la Empresa Metro de Bogotá S.A., con ocasión del Estado de Emergencia Económica, Social y Ecológica derivada de la Pandemia COVID-19”*

### RESUELVE:

**ARTÍCULO 1º. Suspender la atención al público de manera presencial** en la sede de la Empresa Metro de Bogotá S.A. ubicada en la carrera 9 No. 76-49, a partir de las cero horas (00:00 a.m.) del día 3 de junio de 2020, hasta las cero horas (00:00) del día 1 de julio de 2020, en el marco de la emergencia sanitaria por causa del Coronavirus COVID-19, para lo cual, se dispondrán los canales electrónicos necesarios para recibir comunicaciones, quejas, reclamos, sugerencias, solicitud de información, consultas y denuncia actos de corrupción. Se exceptúa la atención y recibo de documentación física dirigidas a la Subgerencia de Gestión de Suelo, en los términos del artículo 3º de la Resolución 161 de 2020 de la Empresa Metro de Bogotá S.A.

**ARTÍCULO 2º. Canales de comunicación.** Teniendo en cuenta la complejidad de la situación y el gran riesgo que representa para la salud pública el Coronavirus - COVID-19, la Empresa Metro de Bogotá S.A., atenderá a los ciudadanos que requieran servicios y trámites con la entidad relacionadas con quejas, reclamos, sugerencias, solicitud de información, consultas y denuncia actos de corrupción, a través de los siguientes canales de comunicación:

- Página del Sistema Distrital de Quejas y Soluciones de la Alcaldía Mayor de Bogotá - Bogotá Te Escucha – SDQS: <http://www.bogota.gov.co/sdqs>.
- Desde la página web del Metro de Bogotá, en el enlace: [http://www.metrodebogota.gov.co/Atención al Ciudadano/Peticiones, Quejas, Reclamos y Sugerencias/Crear Petición](http://www.metrodebogota.gov.co/Atención%20al%20Ciudadano/Peticiones,%20Quejas,%20Reclamos%20y%20Sugerencias/Crear%20Petición).
- La recepción de documentos se hará de manera virtual al correo electrónico [contactenos@metrodebogota.gov.co](mailto:contactenos@metrodebogota.gov.co). Debe tenerse en cuenta que este correo no soporta el envío de documentación con peso superior a 50 MB, por lo que podrá utilizarse otro mecanismo como “onedrive” o wetransfer”.
- Teléfono: Para dar continuidad a la atención al ciudadano a través del canal telefónico, se continuará disponiendo del teléfono de la entidad, +57 1 555 33 33 extensiones 1135 y 1189.

**ARTÍCULO 3º.** Para la gestión de las respuestas a la Peticiones, Quejas, Reclamos y Solicitudes continuará el procedimiento mediante el cual se asigna al área respectiva y la Gerencia de Comunicaciones y Ciudadanía compila respuesta para revisión y firma de la Gerencia encargada.

Formato GL-FR-012\_V4

Página 6 de 8

Carrera 9 No. 76-49 Pisos 3 - 4  
Teléfono: +57 1 555 33 33  
[www.metrodebogota.gov.co](http://www.metrodebogota.gov.co)

## CONTINUACIÓN DE LA RESOLUCIÓN No. 352 DE 2020

*“Por la cual se adoptan medidas de urgencia en materia administrativa al interior de la Empresa Metro de Bogotá S.A., con ocasión del Estado de Emergencia Económica, Social y Ecológica derivada de la Pandemia COVID-19”*

Una vez quede compilada la respuesta, se enviará a las áreas de origen que revisarán y regresarán con la aprobación del contenido, lo cual permitirá insertar la firma, como Visto Bueno, en la respuesta al derecho de petición, en los términos definidos en la Resolución 119 del 24 de marzo de 2020 de la EMB.

Acto seguido, el profesional de la Gerencia de Comunicaciones y Ciudadanía enviará el documento para firma al Gerente General, Subgerente de Gestión del Suelo o Gerente de Comunicaciones, según corresponda, en los términos definidos en la Resolución 119 del 24 de marzo de 2020 de la EMB.

En el caso de la Gerencia General una vez firmada la comunicación en los términos definidos en la Resolución 119 del 24 de marzo de 2020 de la EMB se devolverá en documento PDF que no permita modificaciones para que la Gerencia de Comunicaciones y Ciudadanía continúe con la radicación correspondiente. En el caso de la Gerente de Comunicaciones, será ella misma quien inserte su firma y regrese el documento PDF para que se continúe con la radicación.

La gestión de radicación consiste en que el funcionario asignado por la Gerencia Administrativa y Financiera reciba el documento para que le asigne el radicado de salida y regrese a la Gerencia de Comunicaciones y Ciudadanía que gestionará a través del Sistema Distrital de Quejas y Soluciones o a través del correo electrónico institucional, según sea el caso, el envío de la respuesta al peticionario. El proceso descrito debe llevarse a cabo en los términos de ley.

Para llevar control de la gestión, la Gerencia de Comunicaciones y Ciudadanía seguirá llevando la matriz de control correspondiente.

**ARTÍCULO 4º.** Las proposiciones del Concejo de Bogotá y las peticiones de las autoridades se recibirán vía correo electrónico y se responderán por este mismo medio electrónico, en los términos que determine la autoridad o la ley. El proceso de vistos buenos y firmas será el descrito en el artículo anterior y en concordancia con lo señalado en la Resolución 119 del 24 de marzo de 2020 de la EMB.

**ARTÍCULO 5º.** Los términos para dar respuesta a los derechos de petición se regirán por lo dispuesto en el artículo 5 del Decreto Nacional 491 de 2020 y en los aspectos no modificados en esta disposición se continuará rigiéndose por lo señalado en la Ley.

Formato GL-FR-012\_V4

Página 7 de 8

Carrera 9 No. 76-49 Pisos 3 - 4  
Teléfono: +57 1 555 33 33  
www.metrodebogota.gov.co

## CONTINUACIÓN DE LA RESOLUCIÓN No. 352 DE 2020

*“Por la cual se adoptan medidas de urgencia en materia administrativa al interior de la Empresa Metro de Bogotá S.A., con ocasión del Estado de Emergencia Económica, Social y Ecológica derivada de la Pandemia COVID-19”*

La respuesta de las peticiones estarán sometidas a término especial así:

- (i) Las peticiones de documentos y de información deberán resolverse dentro de los veinte (20) días siguientes a su recepción.
- (ii) Las peticiones mediante las cuales se eleva una consulta a las autoridades en relación con las materias a su cargo deberán resolverse dentro de los treinta y cinco (35) días siguientes a su recepción.

Cuando excepcionalmente no fuere posible resolver la petición en los plazos señalados en el presente artículo, la Empresa Metro de Bogotá S.A., informará esta circunstancia al interesado antes del vencimiento del término, señalado expresando los motivos de la demora y señalando a la vez el plazo razonable en que se resolverá o dará respuesta, que no podrá exceder del doble del inicialmente previsto en este artículo.

**ARTÍCULO 6º.** La presente Resolución rige a partir de las cero horas (00:00 a.m.) del día 3 de junio de 2020, hasta las cero horas (00:00) del día 1 de julio de 2020.

Dada en Bogotá D.C., el 2 de junio de 2020.

**COMUNÍQUESE Y CÚMPLASE.**

**ANDRÉS ESCOBAR URIBE**  
**Gerente General**

Proyectó: Adriana María Plazas Tovar, Abogada Oficina Asesora Jurídica  
Revisó: María Cristina Toro Restrepo- Jefe de Oficina Asesora Jurídica