
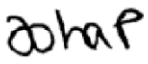

 <b>METRO</b> <b>BOGOTÁ</b>	<b>PROCESO: ATENCIÓN AL CIUDADANO</b>		 <b>ALCALDÍA MAYOR</b> <b>DE BOGOTÁ D.C.</b> <b>MOVILIDAD</b> Metro de Bogotá S.A.
	<b>PROCEDIMIENTO PARA LA GESTIÓN DE PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS, SUGERENCIAS Y DENUNCIAS CIUDADANAS</b>		
	<b>CÓDIGO: AC-PR-001</b>	<b>VERSIÓN: 06</b>	



## PROCEDIMIENTO PARA LA GESTIÓN DE PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS, SUGERENCIAS Y DENUNCIAS CIUDADANAS

CONTROL DE CAMBIOS		
Fecha	Versión	Descripción del cambio
23/12/2021	01	En el marco de la reestructuración de la EMB, se actualiza el nombre del proceso (De GP-Gestión de PQRS a AC-Atención al Ciudadano) y código del documento (De GP-PR-002_V.04 a AC-PR-001_V.01). Se realiza actualización general del documento.
07/04/2022	02	Teniendo en cuenta el registro de la marca "Cultura Metro" ante la SIC por parte del Metro de Medellín, se debe generar el cambio en la denominación y se eliminaron de formatos (AC-FR-006 / AC-FR-007).
13/06/2022	03	Se realiza actualización general del documento conforme al Acuerdo 07 de 2021 de la EMB.
19/12/2022	04	Se realiza actualización general del documento conforme la Guía para la Atención de derechos de petición de la Secretaría Jurídica Distrital.
14/06/2023	05	Se realiza actualización general del documento conforme la traducción a lenguaje claro según lineamientos de la Veeduría Distrital y ajustes al formato para el seguimiento y control de gestión de PQRSD e inclusión del formato de atención telefónica.
Ver firma digital de aprobación del documento.	06	Se incluye el formato para archivo de petición ciudadana para terceros colaboradores y se ajusta la política de operación 6.39.

Elaboró	Revisó/Aprobó	Aprobó SG
 Johanna Marcela Perez Malagón Profesional GCC   Mildred Johana Miranda Cordero Profesional GCC	Adriana Padilla Leal Gerente de Comunicaciones, Ciudadanía y Cultura	Manuel Julián Arias B Representante de la Alta Dirección SG (E)*  *Resolución N° 353 de 2023

☞ 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.*

 <b>METRO</b> <b>BOGOTÁ</b>	<b>PROCESO: ATENCIÓN AL CIUDADANO</b>		 <b>ALCALDÍA MAYOR</b> <b>DE BOGOTÁ D.C.</b> <b>MOVILIDAD</b> Metro de Bogotá S.A.
	<b>PROCEDIMIENTO PARA LA GESTIÓN DE PETICIONES, QUEJAS,  RECLAMOS, SUGERENCIAS Y DENUNCIAS CIUDADANAS</b>		
	<b>CÓDIGO: AC-PR-001</b>	<b>VERSIÓN: 06</b>	

## CONTENIDO

1. OBJETIVO .....	3
2. ALCANCE .....	3
3. DOCUMENTOS Y/O NORMATIVIDAD .....	3
4. RESPONSABLES .....	3
5. DEFINICIONES, SÍMBOLOS Y ABREVIATURAS .....	3
6. POLÍTICAS DE OPERACIÓN. ....	7
7. DESARROLLO .....	17
8. FLUJOGRAMA DEL PROCESO .....	22
9. ANEXOS .....	22

*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.*

 <b>METRO</b> <b>BOGOTÁ</b>	PROCESO: ATENCIÓN AL CIUDADANO		 <b>ALCALDÍA MAYOR</b> <b>DE BOGOTÁ D.C.</b> <b>MOVILIDAD</b> Metro de Bogotá S.A.
	PROCEDIMIENTO PARA LA GESTIÓN DE PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS, SUGERENCIAS Y DENUNCIAS CIUDADANAS		
	CÓDIGO: AC-PR-001	VERSIÓN: 06	

## 1. OBJETIVO

Establecer el procedimiento para la gestión de las peticiones, quejas, reclamos, sugerencias y denuncias (PQRSD) presentadas por la ciudadanía a la Empresa Metro de Bogotá (EMB), a través de los diferentes canales dispuestos para tal fin, atendiendo los principios, lineamientos y términos fijados en la Constitución, la normatividad vigente y las disposiciones internas de la Empresa.

## 2. ALCANCE

Este procedimiento, que establece las actividades para la gestión, seguimiento y respuesta de las peticiones, quejas, reclamos, sugerencias y denuncias presentadas por la ciudadanía ante la Empresa Metro de Bogotá S.A., inicia con la recepción de los requerimientos a través de los canales de atención dispuestos por la Empresa, hasta la proyección, comunicación y/o notificación de las respuestas elaboradas con los criterios de calidad y calidez en las respuestas impartidas por la Dirección Distrital de Calidad del Servicio.

## 3. DOCUMENTOS Y/O NORMATIVIDAD

- ✓ Ver Normograma.
- ✓ Ver listado de documentos externos.

## 4. RESPONSABLES

La aplicación del procedimiento se encuentra bajo la responsabilidad de todas las dependencias de la Empresa Metro de Bogotá S.A., así como el (los) concesionario(s), la (las) interventoría(s) del (los) proyecto(s) y las empresas contratistas prestadoras de servicios, quienes velarán porque sus contratistas y colaboradores den cumplimiento al mismo. La Gerencia de Comunicaciones, Ciudadanía y Cultura es la encargada de adelantar el seguimiento y acompañamiento a la implementación y actualización del procedimiento.

## 5. DEFINICIONES, SÍMBOLOS Y ABREVIATURAS

**Asignar:** “Este evento se debe generar cuando la petición debe ser atendida solo por la entidad que la recibe, es decir, se asigna a una o varias dependencias de la misma entidad (interno)”.<sup>1</sup>

**Asignar – Trasladar:** “Este evento se debe generar cuando la petición debe ser atendida por la misma entidad que la recibe y por otra/s entidad/es (Interno y Externo)”.<sup>2</sup>



**Canales de servicio:** Todas aquellas vías o mecanismos por medio de los cuales la ciudadanía puede interactuar con la Empresa Metro de Bogotá, solucionar sus necesidades y manifestar todas las inquietudes, peticiones, quejas, reclamos y sugerencias.

**Cancelar por no petición:** “Este evento solo se puede realizar cuando se registre equivocadamente por la

<sup>1</sup> <https://bogota.gov.co/wp-content/uploads/2021/06/2212200-MA-026-Manual-Funcionario.pdf> - Página 93

<sup>2</sup> <https://bogota.gov.co/wp-content/uploads/2021/06/2212200-MA-026-Manual-Funcionario.pdf> – Página 93

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		
	PROCEDIMIENTO PARA LA GESTIÓN DE PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS, SUGERENCIAS Y DENUNCIAS CIUDADANAS		
	CÓDIGO: AC-PR-001	VERSIÓN: 06	

misma entidad o por el ciudadano una comunicación que no corresponde a una solicitud ciudadana, o cuando la petición registrada por el ciudadano es irrespetuosa. En ambos casos se debe describir la justificación”.<sup>3</sup>

**Calidez:** “Atributo entendido como el trato digno, amable y respetuoso que se brinda a la persona solicitante con la respuesta a su petición. De igual manera, en el proceso de estructuración de la respuesta se debe hacer uso del lenguaje incluyente”.<sup>4</sup>

**Claridad:** “Hace referencia a que la respuesta emitida por la Entidad se brinde en términos comprensibles para la ciudadanía”.<sup>5</sup>

**Coherencia:** “Corresponde a la relación que debe existir entre la respuesta emitida por la respectiva entidad y la petición ciudadana; para cumplir con dicho criterio, la respuesta emitida por la entidad debe tener una relación directa con la petición ciudadana”.<sup>6</sup>

**Consulta:** “Solicitud de orientación a las autoridades en relación con las materias a su cargo, cuya respuesta no tiene efectos jurídicos directos sobre el asunto que trata, por lo tanto, no es de obligatorio cumplimiento”.<sup>7</sup>

**Dar respuesta consolidada:** Este evento se debe generar cuando la petición ha sido asignada a varias entidades y/o dependencias, y ya todas han generado la respuesta definitiva. Este evento lo debe generar la dependencia que designe la GCC como la encargada de este proceso.

**Denuncia por actos de corrupción:** Manifestación que puede realizar cualquier persona para enterar a las autoridades de la existencia de hechos contrarios a la ley, incluidos los relacionados con contratación pública, con el fin de activar mecanismos de investigación y sanción. Dar a conocer conductas constitutivas en faltas disciplinarias por incumplimiento de deberes, extralimitación de funciones, prohibiciones y violación del régimen de inhabilidades, incompatibilidades, impedimentos y conflicto de intereses de un servidor público.<sup>8</sup>

**Dependencia competente:** Es el área de la EMB que, de acuerdo con sus funciones, cuenta con la información pertinente para proyectar la respuesta de fondo a las solicitudes de la ciudadanía.

**Dependencias parametrizadas:** Son las áreas de la EMB que han sido debidamente creadas en la plataforma Bogotá te escucha, con su respectivo usuario, para la gestión y trámite de las peticiones ciudadanas.

**Derecho de petición:** “Es la facultad que tiene toda persona para presentar solicitudes respetuosas ante las autoridades o entidades, ya sea por motivos de interés general o particular”.<sup>9</sup>

**Derecho de petición de interés general:** “Solicitud que una persona o una comunidad presenta ante las autoridades para que se preste un servicio o se cumpla una función propia de la entidad, con el fin de resolver necesidades de tipo comunitario”.<sup>10</sup>

**Derecho de petición de interés particular:** “Solicitud que una persona hace ante una autoridad, con el fin de que se le resuelva determinado interrogante, inquietud o situación jurídica que sólo le interesa a él o a su entorno”.<sup>11</sup>

<sup>3</sup> <https://bogota.gov.co/wp-content/uploads/2021/06/2212200-MA-026-Manual-Funcionario.pdf> - Página 94

<sup>4</sup> [https://bogota.gov.co/wp-content/uploads/2021/01/manual\\_gestion\\_peticiones\\_v3.pdf](https://bogota.gov.co/wp-content/uploads/2021/01/manual_gestion_peticiones_v3.pdf) - Página 19

<sup>5</sup> [https://bogota.gov.co/wp-content/uploads/2021/01/manual\\_gestion\\_peticiones\\_v3.pdf](https://bogota.gov.co/wp-content/uploads/2021/01/manual_gestion_peticiones_v3.pdf) - Página 18

<sup>6</sup> [https://bogota.gov.co/wp-content/uploads/2021/01/manual\\_gestion\\_peticiones\\_v3.pdf](https://bogota.gov.co/wp-content/uploads/2021/01/manual_gestion_peticiones_v3.pdf) - Página 18

<sup>7</sup> [https://bogota.gov.co/wp-content/uploads/2021/01/manual\\_gestion\\_peticiones\\_v3.pdf](https://bogota.gov.co/wp-content/uploads/2021/01/manual_gestion_peticiones_v3.pdf) - Página 10



<sup>8</sup> [https://bogota.gov.co/wp-content/uploads/2021/01/manual\\_gestion\\_peticiones\\_v3.pdf](https://bogota.gov.co/wp-content/uploads/2021/01/manual_gestion_peticiones_v3.pdf) - Página 9

<sup>9</sup> [https://www.minjusticia.gov.co/servicio-ciudadano/Documents/ABC\\_Derecho%20de%20Peticio%C2%B4n\\_cartilla.pdf](https://www.minjusticia.gov.co/servicio-ciudadano/Documents/ABC_Derecho%20de%20Peticio%C2%B4n_cartilla.pdf) – Página 1

<sup>10</sup> [https://bogota.gov.co/wp-content/uploads/2021/01/manual\\_gestion\\_peticiones\\_v3.pdf](https://bogota.gov.co/wp-content/uploads/2021/01/manual_gestion_peticiones_v3.pdf) - Página 8

<sup>11</sup> [https://bogota.gov.co/wp-content/uploads/2021/01/manual\\_gestion\\_peticiones\\_v3.pdf](https://bogota.gov.co/wp-content/uploads/2021/01/manual_gestion_peticiones_v3.pdf) - Página 8

*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.*

	<b>PROCESO: ATENCIÓN AL CIUDADANO</b>		
	<b>PROCEDIMIENTO PARA LA GESTIÓN DE PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS, SUGERENCIAS Y DENUNCIAS CIUDADANAS</b>		
	<b>CÓDIGO: AC-PR-001</b>	<b>VERSIÓN: 06</b>	

**Desistimiento tácito:** Situación en la cual la peticionaria o el peticionario no completan la solicitud de ampliación de información requerida por una entidad dentro del término establecido.<sup>12</sup>

**EMB:** Empresa Metro de Bogotá S.A.

**Enlace:** Persona responsable de operar y administrar los requerimientos en las dependencias de la EMB, quien se encuentra autorizado por parte del Gerente, Subgerente o jefe de la dependencia.

**Efectividad:** “Es el grado en el que los resultados deseados se alcanzan a través de los productos. El proceso de servicio debe resolver exactamente lo requerido por el ciudadano”.<sup>13</sup>

**Estado del trámite de los requerimientos:** Condición y/o situación en la que se encuentra la petición y a través de la cual se determina el cierre o continuidad del proceso de seguimiento al interior de la Empresa Metro de Bogotá.

**Felicitación:** “Manifestación de una persona en la que expresa la satisfacción con motivo de algún suceso favorable para él, con relación a la prestación del servicio por parte de una entidad pública”.<sup>14</sup>

**GAA:** Gerencia Administrativa y de Abastecimiento.

**GCC:** Gerencia de Comunicaciones, Ciudadanía y Cultura.

**GDU:** Gerencia de Desarrollo Urbano, Inmobiliario e Ingresos No Tarifarios.

**GE:** Gerencia Ejecutiva PLMB – Primera Línea del Metro de Bogotá.

**GGE:** Gerencia General.

**GF:** Gerencia Financiera.

**GIP:** Gerencia de Ingeniería y Planeación de Proyectos Férreos.

**GJ:** Gerencia Jurídica.

**GR:** Gerencia de Riesgos.

**La Ciudadanía como Razón de Ser:** “Es el reconocimiento explícito de los ciudadanos y las ciudadanas como eje y razón de ser de la Administración Pública en el desarrollo de su gestión. Como principio rector de la Política Pública, no habrá función pública ni hechos, operaciones y actuaciones administrativas que no estén justificadas y/o encaminadas a un adecuado servicio o producto dirigido a satisfacer las necesidades y expectativas de la ciudadanía de una manera ágil, eficiente y efectiva”.

**Manejo del sistema:** “Hace referencia a la correcta utilización o no del Sistema Distrital para la Gestión de Peticiones Ciudadanas por parte de los funcionarios que operan la plataforma”.<sup>15</sup>

**OAI:** Oficina de Asuntos Institucionales.

**OAP:** Oficina Asesora de Planeación.

**OCI:** Oficina de Control Interno.

**OCD:** Oficina de Control Interno Disciplinario.

**OTI:** Oficina de Tecnologías y Sistemas de la Información.

**Oportunidad:** Hace relación a que la respuesta emitida por la entidad se brinde dentro de los términos legales (según sea el tipo de solicitud).

**Peticionario:** “Persona natural o jurídica que interpone un derecho de petición o requerimiento en cualquiera de sus modalidades o tipología”.<sup>16</sup>

**Petición:** Toda persona tiene derecho a presentar peticiones respetuosas a las autoridades en los términos señalados en la Constitución y la Ley por motivos de interés general o particular, y a obtener

<sup>12</sup> [https://bogota.gov.co/wp-content/uploads/2021/01/manual\\_gestion\\_peticiones\\_v3.pdf](https://bogota.gov.co/wp-content/uploads/2021/01/manual_gestion_peticiones_v3.pdf) - Página 30



<sup>13</sup> [https://secretariageneral.gov.co/sites/default/files/documentos/manual\\_servicio\\_a\\_la\\_ciudadania\\_v2\\_1.pdf](https://secretariageneral.gov.co/sites/default/files/documentos/manual_servicio_a_la_ciudadania_v2_1.pdf) - Página 10

<sup>14</sup> [https://bogota.gov.co/wp-content/uploads/2021/01/manual\\_gestion\\_peticiones\\_v3.pdf](https://bogota.gov.co/wp-content/uploads/2021/01/manual_gestion_peticiones_v3.pdf) - Página 9

<sup>15</sup> Guía para la evaluación de calidad y calidez de las respuestas emitidas a las peticiones ciudadanas y manejo del sistema distrital para la gestión de peticiones ciudadanas, Secretaría General Alcaldía Mayor de Bogotá.

<sup>16</sup> <https://www.gobiernobogota.gov.co/transparencia/informacion-interes/glosario/peticionario>

*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		
	PROCEDIMIENTO PARA LA GESTIÓN DE PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS, SUGERENCIAS Y DENUNCIAS CIUDADANAS		
	CÓDIGO: AC-PR-001	VERSIÓN: 06	

pronta resolución completa y de fondo sobre la misma.<sup>17</sup>

**Por tramitar:** Se refiere a los requerimientos asignados al interior de la EMB y que se encuentran pendientes por respuesta dentro de los términos legales.

**Por cierre:** Se refiere a aquellos requerimientos pendientes de cierre definitivo de respuesta en los sistemas de gestión de peticiones ciudadanas del Distrito, o aquellos dispuestos por la EMB para el trámite de las peticiones.

**PQRS:** Corresponde a la abreviatura de peticiones, quejas, reclamos, sugerencias y denuncias.

**Queja:** “Manifestación de protesta, censura, descontento o inconformidad que formula una persona en relación con una conducta que considera irregular de uno o varios servidores públicos en desarrollo de sus funciones”.<sup>18</sup>

**Reclamo:** “Manifestación de inconformidad referente a la prestación indebida de un servicio, o a la falta de atención de una solicitud.”<sup>19</sup>

**Respuesta:** Contestación o manifestación por la cual la entidad busca informar a la ciudadanía las acciones o decisiones frente a su PQRS.

**Respuesta parcial:** “Este evento se debe utilizar cuando excepcionalmente no fuera posible atender la solicitud en los plazos señalados en la ley, por lo tanto se informa al peticionario el motivo y el tiempo en que se emitirá la respuesta definitiva”.<sup>20</sup>

**Respuesta definitiva:** “Este evento se debe generar cuando es la respuesta de fondo para el/la peticionario/a. Al generar ésta se da el cierre a la petición, y es la respuesta enviada al ciudadano (peticionario)”.<sup>21</sup>

**SGC:** Subgerencia de Asesoría Jurídica de Gestión Contractual.

**SCI:** Subgerencia de Construcción e Infraestructura.

**SDJ:** Subgerencia de Defensa Judicial y Solución de Controversias Contractuales.

**Seguimiento:** Actividad que permite verificar oportunamente que la petición ciudadana sea gestionada dentro del término legal al interior de la EMB.

**Sistema Distrital para la Gestión de Peticiones Ciudadanas - Bogotá Te Escucha:** “Es una herramienta web disponible para la ciudadanía para la interposición, administración y seguimiento de peticiones ciudadanas, entendiéndose estas como: Derechos de petición de interés general o particular, quejas, reclamos, sugerencias, felicitaciones, consultas, solicitudes de información, solicitudes de copias y denuncias por posibles actos de corrupción donde se puede interactuar con las entidades Distritales que conforman la estructura orgánica de Bogotá”.<sup>22</sup>

**SSA:** Subgerencia de Gestión Social, Ambiental y SST.

**SUP:** Subgerencia de Gestión Predial.

**SGP:** Subgerencia de Gestión de Proyectos.

**SME:** Subgerencia de Material Rodante, Equipos y Sistemas.

**Solicitar aclaración:** “Este evento se debe efectuar cuando no se comprende la finalidad de la petición, motivo por el cual no se puede direccionar a ninguna entidad. Cuando se solicita una aclaración, la petición pasa a ser asignada al ciudadano (peticionario)”.<sup>23</sup>

<sup>17</sup> <https://bogota.gov.co/sdqs/glosario>

<sup>18</sup> [https://bogota.gov.co/wp-content/uploads/2021/01/manual\\_gestion\\_peticiones\\_v3.pdf](https://bogota.gov.co/wp-content/uploads/2021/01/manual_gestion_peticiones_v3.pdf) - Página 8

<sup>19</sup> [https://bogota.gov.co/wp-content/uploads/2021/01/manual\\_gestion\\_peticiones\\_v3.pdf](https://bogota.gov.co/wp-content/uploads/2021/01/manual_gestion_peticiones_v3.pdf) - Página 8



<sup>20</sup> <https://bogota.gov.co/wp-content/uploads/2021/06/2212200-MA-026-Manual-Funcionario.pdf> - Página 93

<sup>21</sup> <https://bogota.gov.co/wp-content/uploads/2021/06/2212200-MA-026-Manual-Funcionario.pdf> - Página 93

<sup>22</sup> <https://bogota.gov.co/sdqs/glosario>

<sup>23</sup> <https://bogota.gov.co/wp-content/uploads/2021/06/2212200-MA-026-Manual-Funcionario.pdf> - Página 93

*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.*

 <b>METRO</b> <b>BOGOTÁ</b>	PROCESO: ATENCIÓN AL CIUDADANO		 <b>ALCALDÍA MAYOR</b> <b>DE BOGOTÁ D.C.</b> <b>MOVILIDAD</b> Metro de Bogotá S.A.
	PROCEDIMIENTO PARA LA GESTIÓN DE PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS, SUGERENCIAS Y DENUNCIAS CIUDADANAS		
	CÓDIGO: AC-PR-001	VERSIÓN: 06	

**Solicitar ampliación:** Este evento se debe efectuar cuando se requiera más información para atender de fondo la solicitud. Cuando se solicita ampliación, la petición para a ser asignada al ciudadano (peticionario).<sup>24</sup>

**Solicitud de copia:** “Reproducción y entrega de documentos que no tienen carácter de reservado al interior de una entidad, como expedientes misionales, jurisdiccionales o administrativos. Cuando la información solicitada repose en un formato electrónico, y el/la solicitante así lo manifieste, se podrá enviar por este medio y no se le cobrará costo de reproducción, excepto si lo solicita en CD, DVD u otro formato”.<sup>25</sup>

Cuando el volumen de las copias es significativo se podrán expedir, a costas de la persona solicitante, según los costos de reproducción de cada entidad (Resolución 221 de 2019 de la EMB).

**Solicitud de información:** “Facultad que tiene la ciudadanía de solicitar y obtener acceso a la información sobre las actualizaciones derivadas del cumplimiento de las funciones atribuidas, solicitud de registros, informes, datos o documentos producidos o en posesión control o custodia de una entidad”.<sup>26</sup>

**Sugerencia:** “Manifestación de una idea, opinión, aporte o propuesta para mejorar el servicio o la gestión de la entidad”.<sup>27</sup>

**TAR:** Subgerencia Traslado Anticipado de Redes (TAR).

**Trasladar:** Este evento se debe generar cuando la petición debe ser atendida por otra/s entidad/es por competencia, diferentes a quien la tiene en bandeja (externo).<sup>28</sup>

**Vencido:** Hace referencia a aquellos requerimientos cuya fecha para dar respuesta se encuentra fuera de los términos legales establecidos.

**Vencimiento de términos de ley:** Dependiendo de la tipología del requerimiento, corresponde a la fecha límite que tiene por ley la entidad para que las respuestas a las solicitudes se respondan y se remitan a los peticionarios por los diversos medios (físicos o electrónicos) dentro de los términos legalmente establecidos.

**Vencimiento interno:** Hace referencia a la fecha límite establecida al interior de la entidad para el envío de las respuestas por parte de las áreas al componente de atención al ciudadano para la revisión, ajustes y respectiva firma. Las respuestas deberán ser remitidas mínimo cuatro días hábiles antes de la fecha de vencimiento de los términos de ley.

## 6. POLÍTICAS DE OPERACIÓN.

### Generales

6.1. Toda actuación que inicie cualquier persona ante la Empresa Metro de Bogotá implica el ejercicio del derecho de petición consagrado en el artículo 23 de la Constitución Política, sin que sea necesario invocarlo. Mediante él, entre otras actuaciones, se podrá solicitar el reconocimiento de un derecho, la intervención de una entidad o funcionario, la resolución de una situación jurídica, la prestación de un servicio, requerir información, consultar, examinar y requerir copias de documentos, formular consultas, quejas, denuncias y reclamos e interponer recursos.

<sup>24</sup> <https://bogota.gov.co/wp-content/uploads/2021/06/2212200-MA-026-Manual-Funcionario.pdf> - Página 93

<sup>25</sup> [https://bogota.gov.co/wp-content/uploads/2021/01/manual\\_gestion\\_peticiones\\_v3.pdf](https://bogota.gov.co/wp-content/uploads/2021/01/manual_gestion_peticiones_v3.pdf) - Página 10



<sup>26</sup> [https://bogota.gov.co/wp-content/uploads/2021/01/manual\\_gestion\\_peticiones\\_v3.pdf](https://bogota.gov.co/wp-content/uploads/2021/01/manual_gestion_peticiones_v3.pdf) - Página 9

<sup>27</sup> [https://bogota.gov.co/wp-content/uploads/2021/01/manual\\_gestion\\_peticiones\\_v3.pdf](https://bogota.gov.co/wp-content/uploads/2021/01/manual_gestion_peticiones_v3.pdf) - Página 9

<sup>28</sup> <https://bogota.gov.co/wp-content/uploads/2021/06/2212200-MA-026-Manual-Funcionario.pdf> - Página 93

*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.*



 <b>METRO</b> <b>BOGOTÁ</b>	PROCESO: ATENCIÓN AL CIUDADANO		 <b>ALCALDÍA MAYOR</b> <b>DE BOGOTÁ D.C.</b> <b>MOVILIDAD</b> Metro de Bogotá S.A.
	PROCEDIMIENTO PARA LA GESTIÓN DE PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS, SUGERENCIAS Y DENUNCIAS CIUDADANAS		
	CÓDIGO: AC-PR-001	VERSIÓN: 06	

6.2. La Empresa Metro de Bogotá y el (los) concesionario(s), la (las) interventoría(s) del (los) proyecto(s) darán prelación a la atención de las PQRSD que se relacionen con el interés superior, bienestar personal y protección especial de los niños, niñas, adolescentes, madres gestantes, personas en situación de discapacidad, adultos mayores, víctimas del conflicto armado y veteranos de la fuerza pública, o que sean realizadas por periodistas en cumplimiento de la normatividad vigente.



6.3. Cualquier persona podrá presentar sus quejas, reclamos, peticiones de interés particular, peticiones de interés general, felicitaciones, sugerencias, consultas, denuncias por actos de corrupción, solicitud de copias y solicitudes de información a la Empresa Metro de Bogotá a través de los siguientes canales:

- **ESCRITO:** Ventanilla única de correspondencia de la Empresa Metro de Bogotá, ubicada en la carrera 9 No. 76 – 49, edificio Nogal TC piso 3, en horario de atención de lunes a viernes de 8:00 a.m. a 5:30 p.m.
- **PRESENCIAL:** Sede de la Empresa Metro de Bogotá, ubicada en la carrera 9 # 76 – 49, Edificio Nogal TC Piso 4, en horario de atención de lunes a viernes de 8:30 a.m. a 5:00 p.m.
- **TELEFÓNICO:** 601 555 33 33 y línea distrital 195 de la Secretaría General.
- **VIRTUAL:**
  - A través de la página del Sistema distrital de quejas y soluciones de la Alcaldía Mayor de Bogotá: <https://metro.analitica.com.co//PQRSDv2.0/Publica/Formulario/form.php>.
  - 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_al_Ciudadano/Peticiones_Quejas_Reclamos_y_Sugerencias/Crear_Petición).
  - Por medio del correo electrónico: [contactenos@metrodebogota.gov.co](mailto:contactenos@metrodebogota.gov.co).
- **REDES SOCIALES:**
  - Las redes sociales, al contemplarse como canales bidireccionales entre las entidades públicas y sus grupos de valor, conllevan la obligación de recibir y tramitar derechos de petición por este medio, y, si bien hay disponibilidad de estas plataformas las 24 horas, las recepciones o respuestas se tramitarán en los horarios de la entidad y de acuerdo con los términos legales ya establecidos.

No toda expresión emitida por estos canales debe tramitarse como un derecho de petición, por lo que, luego de la selección de los que sí comportan su ejercicio, estos deberán seguir el trámite establecido por cada autoridad para su resolución, identificándose con número consecutivo y registrándose en el de gestión de peticiones ciudadanas “Bogotá te escucha” para que se proporcione una respuesta oportuna y de fondo.

*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.*



 <b>METRO</b> <b>BOGOTÁ</b>	PROCESO: ATENCIÓN AL CIUDADANO		 <b>ALCALDÍA MAYOR</b> <b>DE BOGOTÁ D.C.</b> <b>MOVILIDAD</b> Metro de Bogotá S.A.
	PROCEDIMIENTO PARA LA GESTIÓN DE PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS, SUGERENCIAS Y DENUNCIAS CIUDADANAS		
	CÓDIGO: AC-PR-001	VERSIÓN: 06	

Si bien cada autoridad tiene la posibilidad de determinar cuáles son los espacios para la comunicación con la ciudadanía, es importante tener en cuenta que cualquier tipo de medio tecnológico habilitado por la entidad, y que funcione como un puente de comunicación, podrá ser utilizado para el ejercicio del derecho fundamental de petición, por lo cual, si se decide utilizar una red social y ésta admite una comunicación bidireccional con el conglomerado, la entidad tiene la carga de tramitar y dar resolución a las solicitudes que por esa vía se formulen.

Las redes sociales habilitadas para este fin son las siguientes:

- Facebook
- Instagram
- Twitter
- LinkedIn
- YouTube



6.4. Las PQRSD serán respondidas conforme al término legal establecido, contado a partir del día siguiente de su recepción en la entidad, así:

- a. Petición de interés general o particular, quejas, reclamos, felicitaciones, sugerencias: quince (15) días hábiles.
- b. Solicitud de información o solicitud de copia: diez (10) días hábiles.
- c. Consulta: treinta (30) días hábiles.
- d. Requerimientos entre entidades: diez (10) días hábiles.
- e. Solicitudes, quejas o reclamos por parte de los niños, niñas y adolescentes: diez (10) días hábiles (Decreto ley 019 de 2012 art. 13).
- f. Cuando el requerimiento no sea competencia de la entidad: cinco (5) días hábiles de conformidad con el art. 21 de la ley 1755 de 2015.

6.5. Las peticiones ciudadanas recibidas por los diferentes canales de atención dispuestos por la Entidad, serán consignadas en el formato AC-FR-004 para el seguimiento y control de gestión de PQRSD, a su vez serán registradas en el sistema de gestión de peticiones ciudadanas Bogotá te escucha y asignadas mediante el mismo a los enlaces de las áreas para la proyección de la respuesta, la cual deberá remitirse al componente de Atención al Ciudadano con plazo mínimo de cuatro (4) días hábiles antes de la fecha de vencimiento de los términos de ley, para revisión y firma.

6.6. Si el asunto de la PQRSD no es competencia de la Empresa Metro de Bogotá S.A. se informará al ciudadano, si este actúa verbalmente, o dentro de los cinco (5) días siguientes a la recepción, si obró por escrito. Dentro del término señalado se remitirá la petición a la entidad competente de dar respuesta a la solicitud y se enviará copia del oficio al peticionario. Lo anterior, en virtud del artículo 21 de la Ley 1755 de 2015 *“Por medio de la cual se regula el Derecho Fundamental de Petición y se sustituye un título del Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo”*.

*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.*

 <b>METRO BOGOTÁ</b>	PROCESO: ATENCIÓN AL CIUDADANO		 <b>ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ D.C.</b> MOVILIDAD Metro de Bogotá S.A.
	PROCEDIMIENTO PARA LA GESTIÓN DE PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS, SUGERENCIAS Y DENUNCIAS CIUDADANAS		
	CÓDIGO: AC-PR-001	VERSIÓN: 06	

6.7. Se deberá dejar constancia y radicación de las PQRSD verbales que se reciban por cualquier medio idóneo (canal presencial o canal telefónico), dejando el soporte de la misma mediante el formato AC-FR-002, petición verbal, procediendo a efectuar el registro de la petición en el sistema de gestión de peticiones ciudadanas Bogotá te escucha.

Para el caso de las llamadas telefónicas recepcionadas por el componente de Atención al Ciudadano, se deberá diligenciar el formato de atención telefónica AC-FR-018 versión 1, como soporte de las orientaciones ciudadanas y/o PQRSD recibidas, según aplique el caso.

6.8. Para el caso de las PQRSD recibidas por Redes Sociales (Facebook, Instagram, Twitter, LinkedIn y YouTube) se diligenciará el formato AC-FR-010 (Formato Petición Redes Sociales), el cual deberá ser enviado al área de correspondencia para su radicación interna y posteriormente realizar el registro y asignación en sistema de gestión de peticiones ciudadanas Bogotá te escucha.

6.9. La respuesta a las PQRSD verbales deberá darse en los plazos establecidos en la Ley 1755 de 2015. En el evento en que se dé respuesta verbal a la petición, se deberá indicar de manera expresa la respuesta suministrada al peticionario en la respectiva constancia de radicación.

6.10. No será necesario dejar constancia ni radicar el derecho de petición de información verbal cuando la respuesta al ciudadano(a) consista en una simple orientación del servidor público y/o funcionario, acerca del lugar al que aquel pueda dirigirse para obtener la información solicitada.



6.11. Las quejas recibidas en la EMB, y que se relacionen con el comportamiento de una persona vinculada mediante contrato de prestación de servicios o de apoyo a la gestión, serán asignadas al supervisor, quien tiene la responsabilidad de evaluar la procedencia de adelantar los trámites necesarios, con el fin de iniciar el proceso administrativo sancionatorio en ejercicio de las disposiciones contempladas en el artículo 86 de la Ley 1474 de 2011 y los manuales de contratación, supervisión e interventoría de la empresa.

Lo anterior, sin perjuicio de que, en caso de encontrar posibles hechos irregulares, se realice el traslado del documento al operador disciplinario de la empresa (Oficina de Control Interno Disciplinario), quien evaluará el documento y el cual, en caso de proceder, remitirá por competencia a la Procuraduría General de la Nación.

6.12. Las denuncias o quejas recibidas en la empresa y que se relacionen con la presunta comisión de conductas irregulares por parte de servidores públicos serán asignadas a la Oficina de Control Interno Disciplinario, la cual estimará el mérito de activar la acción disciplinaria en atención a las normas disciplinarias vigentes.

6.13. Los Gerentes, Subgerentes y jefes de las oficinas informarán al componente de atención a la ciudadanía de la GCC los datos de las personas enlaces, es decir, de los responsables de operar y administrar los requerimientos en cada dependencia, actualizando dicha información cuando este cambie permanente o temporalmente.

*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.*

 <b>METRO</b> <b>BOGOTÁ</b>	PROCESO: ATENCIÓN AL CIUDADANO		 <b>ALCALDÍA MAYOR</b> <b>DE BOGOTÁ D.C.</b> <b>MOVILIDAD</b> Metro de Bogotá S.A.
	PROCEDIMIENTO PARA LA GESTIÓN DE PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS, SUGERENCIAS Y DENUNCIAS CIUDADANAS		
	CÓDIGO: AC-PR-001	VERSIÓN: 06	

6.14. El componente de atención al ciudadano realizará la asignación de las PQRSD a cada uno de los enlaces designados por área para la gestión de estas a través del sistema de gestión de peticiones ciudadanas Bogotá te escucha para su respectivo trámite, por lo tanto, es responsabilidad de cada uno de los enlaces de área revisar diariamente la bandeja de entrada del sistema con el fin de verificar las peticiones asignadas.

En caso de que el enlace encargado se encuentre ausente en su cargo, este deberá asignar un suplente quien será el responsable del manejo del sistema y del trámite de las solicitudes de la competencia de su área.

6.15. Cuando una petición haya sido asignada a alguna dependencia de manera errada por parte de la Gerencia de Comunicaciones, Ciudadanía y Cultura (componente de atención al ciudadano), el área a la que se le remitió equivocadamente deberá reasignar dicha solicitud al área competente en un término no superior a un (1) día hábil.

6.16. El enlace de área informará al componente de atención al ciudadano a través de correo electrónico la reasignación de las PQRSD realizada a otras dependencias al interior de la entidad, así mismo, para los casos en que se efectúen traslados a otras entidades distritales y/o nacionales por no ser de competencia de la EMB.

Para los casos en los que se requiera enviar traslado por competencia a otras entidades a través de oficio se remitirá el mismo con copia al ciudadano, con el fin de informar el estado de su petición, conforme a lo establecido en el artículo 21 de la Ley 1755 de 2015.



6.17. La atención de consultas y reclamos relacionadas con la protección de datos personales se deberá tramitar conforme lo dispuesto en la política de protección y tratamiento de datos personales de la EMB (GI-DR-001).

6.18. Los documentos que ingresen a la Empresa Metro de Bogotá provenientes de organismos de control político, nacionales, distritales y locales y sean radicados como PQRSD deben tramitarse conforme a lo establecido en el procedimiento AC-PR-002 para la gestión de peticiones, quejas, reclamos y sugerencias de entes de control, Concejo de Bogotá, Congreso de la República de Colombia, entidades distritales y nacionales.

6.19. Las PQRSD internas, es decir, aquellas interpuestas por los servidores públicos o contratistas y que estén relacionadas con procesos de contratación, prestación de bienes, servicios y talento humano, se tramitarán a través del sistema interno dispuesto para tal fin, por medio del cual se realizará registro, asignación, seguimiento, trazabilidad y cierre, conforme los términos establecidos en la Ley 1755 de 2015.

6.20. Las PQRSD ciudadanas se tramitarán a través del sistema de gestión de peticiones ciudadanas Bogotá te escucha, por medio del cual se realizará el registro, asignación, seguimiento, y cierre de las mismas con sus respectivos anexos (si aplica), conforme los términos establecidos en la Ley 1755 de 2015, cumpliendo con los criterios de oportunidad, coherencia, claridad y calidez.

*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.*

 <b>METRO</b> <b>BOGOTÁ</b>	PROCESO: ATENCIÓN AL CIUDADANO		 <b>ALCALDÍA MAYOR</b> <b>DE BOGOTÁ D.C.</b> <b>MOVILIDAD</b> Metro de Bogotá S.A.
	PROCEDIMIENTO PARA LA GESTIÓN DE PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS, SUGERENCIAS Y DENUNCIAS CIUDADANAS		
	CÓDIGO: AC-PR-001	VERSIÓN: 06	

El componente de atención al ciudadano verificará que se haya realizado el cierre de la petición de manera oportuna en la plataforma Bogotá te escucha.



Los ciudadanos que no deseen identificarse podrán presentar sus PQRSD de manera anónima. Las mismas serán tramitadas conforme a lo establecido en la Ley.

- 6.21. Todos los servidores públicos de la entidad y contratistas tienen la obligación de analizar las PQRSD designadas y, en ningún caso, podrá estimarse como incompleta por falta de requisitos o documentos que no se encuentran dentro de la norma vigente, que no sean necesarios para resolverla o que se encuentren dentro de sus archivos.
- 6.22. Si la PQRSD no está completa o el peticionario debe realizar una gestión de trámite a su cargo necesaria para adoptar una decisión de fondo, el enlace que tiene asignada la petición en el sistema de gestión de peticiones ciudadanas Bogotá te escucha será el encargado de requerir al ciudadano(a) dentro de los diez (10) días siguientes a la fecha de radicación de su petición mediante el formato "AC-FR-012 peticiones incompletas", conforme a lo establecido en la ley (Ley 1755 de 2015 art. 17), con el fin de que el ciudadano complete el contenido de la PQRSD en el término máximo de un (1) mes. Este evento deberá ser informado al componente de atención al ciudadano a través de correo electrónico para poder realizar el respectivo seguimiento de dicha solicitud.
- 6.23. Para las PQRSD en las cuales no se comprenda la finalidad u objeto de las mismas, estas se devolverán al interesado para que las corrija o aclare dentro de los diez (10) días siguientes del recibido de la solicitud de aclaración emitida por la entidad mediante el formato "AC-FR-013 solicitud de aclaración", conforme a lo establecido en la ley (Ley 1755 de 2015 art. 19). En caso de no corregirse o aclararse se archivará la petición. En ningún caso se devolverán peticiones que se consideren inadecuadas o incompletas.
- 6.24. Si el ciudadano(a) no completa el contenido del requerimiento dentro del término establecido en la ley (Ley 1755 de 2015 art. 17), el enlace de PQRSD de cada área que gestionó la solicitud de ampliación de información deberá decretar el desistimiento tácito y el archivo de la solicitud mediante acto administrativo motivado el cual deberá ser diligenciado conforme el formato GL-FR-012, según lo dispuesto en la Circular 001 de 2022 emitida por la Subsecretaría de Servicio a la Ciudadanía.

Para lo anterior, se describe a continuación el paso a paso para la elaboración del acto administrativo de desistimiento tácito:

- a) Elaboración del acto administrativo de desistimiento tácito de acuerdo con el formato GL-FR-012.
- b) Remitir al e-mail [gerenciajuridica@metrodebogota.gov.co](mailto:gerenciajuridica@metrodebogota.gov.co) la proyección del acto administrativo y los respectivos soportes para revisión de la Gerencia Jurídica.
- c) Una vez revisado y aprobado el acto administrativo por la Gerencia Jurídica, el enlace de área deberá solicitar la firma mecánica inserta en el documento del profesional que

*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		
	PROCEDIMIENTO PARA LA GESTIÓN DE PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS, SUGERENCIAS Y DENUNCIAS CIUDADANAS		
	CÓDIGO: AC-PR-001	VERSIÓN: 06	

proyectó el acto administrativo, así como del Gerente, Subgerente o Jefe de Oficina de área según corresponda.

- d) Posteriormente, deberá ser enviado al e-mail [gerenciajuridica@metrodebogota.gov.co](mailto:gerenciajuridica@metrodebogota.gov.co) para la inserción del visto bueno de la Gerencia Jurídica, así como envío para firma del Gerente General e inclusión del número de la resolución.

Finalmente, y una vez surtidos los pasos anteriores, se deberá proceder con el trámite de notificación del acto administrativo conforme lo siguiente:

- a) Para el caso de los ciudadanos anónimos que no hayan suministrado dirección electrónica, ni física para su notificación, se deberá diligenciar el formato GL-FR-004, el cual deberá ser firmado por el Gerente, Subgerente o Jefe de Oficina según corresponda y se publicará en cartelera física y página web de la entidad.
- b) Para los ciudadanos que suministraron dirección de notificación, se deberá realizar la citación de notificación personal mediante el formato AC-FR-011 citación notificación personal, el cual será firmado por el Gerente, Subgerente o Jefe de oficina según corresponda.

Si el ciudadano se acerca a la Entidad para la notificación personal se deberá diligenciar el formato GL-FR-002, entregando copia íntegra del acto administrativo.

Si no pudiere hacerse la notificación personal al cabo de los cinco (5) días del envío de la citación, se procede a realizar notificación mediante aviso según el formato GL-FR-003, el cual deberá ser firmado por el Gerente, Subgerente o Jefe de Oficina según corresponda y se publicará en cartelera física y página web de la entidad.



Para los casos a y b, la publicación en la página web se realizará a través del componente de Atención al Ciudadano de la Gerencia de Comunicaciones, Ciudadanía y Cultura enviando los respectivos soportes junto con el formato CC-FR-002 debidamente diligenciado.

- c) La notificación electrónica procederá siempre y cuando el ciudadano acepte ser notificado de esta manera (artículo 56 de la ley 1437 de 2011), para lo cual, el enlace de área deberá remitir al componente de Atención al Ciudadano copia del acto administrativo para envío certificado a través del correo institucional.

Para el caso de los terceros colaboradores, deberán decretar el desistimiento tácito y el archivo de la petición ciudadana mediante el formato AC-FR-0XX.

- 6.25. Cuando, excepcionalmente, no fuera posible resolver la petición en los plazos señalados, se debe informar esta circunstancia al interesado antes del vencimiento del término establecido en la ley, expresando los motivos de la demora y señalando, a la vez, el plazo razonable en que se

*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.*

	<b>PROCESO: ATENCIÓN AL CIUDADANO</b>		
	<b>PROCEDIMIENTO PARA LA GESTIÓN DE PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS, SUGERENCIAS Y DENUNCIAS CIUDADANAS</b>		
	<b>CÓDIGO: AC-PR-001</b>	<b>VERSIÓN: 06</b>	

resolverá o dará respuesta, que no podrá exceder del doble del inicialmente previsto. Lo anterior, de conformidad con lo dispuesto en el artículo 14 de la ley 1755 de 2015.

Así mismo, en el sistema de gestión de peticiones ciudadanas Bogotá te escucha deberá ser cargado el oficio de solicitud de ampliación de términos mediante la aplicación el evento “respuesta parcial”.

- 6.26. Respecto de peticiones reiterativas ya resueltas, la autoridad podrá remitirse a las respuestas anteriores, salvo que se trate de derechos imprescriptibles, o de peticiones que se hubieren negado por no acreditar requisitos, siempre que en la nueva petición se subsane. Lo anterior, de conformidad con lo dispuesto en el artículo 19 de la ley 1755 de 2015.
- 6.27. Las respuestas a las peticiones interpuestas por la ciudadanía serán proyectadas por las dependencias competentes y su suscripción la realizará la Gerencia de Comunicaciones, Ciudadanía y Cultura, salvo aquellas que por su especialidad deban ser suscritas por otra dependencia, en concordancia con el literal w), artículo 20, del Acuerdo No. 007 de 2021.



**Nota:** Para la revisión y firma de las respuestas anteriormente mencionadas, se precisa que los enlaces de las áreas deberán remitir al componente de atención al ciudadano la proyección de la respuesta en formato Word y PDF, la cual deberá contener la o las firmas mecánicas insertas del Gerente, Subgerente o Jefe de oficina que aprobaron la respuesta, adjuntando el correo electrónico que soporta dicha aprobación.

Se exceptúan de la suscripción por parte de la Gerencia de Comunicaciones las respuestas a PQRSD de ciudadanía que por su especialidad se encuentran asignadas o delegadas a otras dependencias, según las funciones dispuestas en el Acuerdo 07 de 2021 y las Resoluciones 1010 de 2021 y 012 de 2022 de la Gerencia General, y la normas que las adicionen, modifiquen o deroguen.

1. Cuando se encuentren relacionadas con el desempeño del rol de defensor del ciudadano, las cuales corresponden a la Oficina de Asuntos Institucionales con base en el artículo 6, literal s) del Acuerdo 007 de 2021.
2. Cuando se trate de solicitudes y peticiones con motivo de los procesos disciplinarios de competencia de la Oficina de Control Interno Disciplinario, conforme a lo establecido en el artículo 8, literal g) del Acuerdo 007 de 2021.
3. Cuando estén relacionadas con la gestión predial de la PLMB, las cuales están a cargo de la Subgerencia de Gestión Predial, según lo indicado en el artículo 14, literal r), del Acuerdo 007.
4. Cuando se soliciten certificaciones laborales y otros relacionados, función de competencia de la Gerencia Administrativa y de Abastecimiento, conforme lo dispuesto en el artículo 26, literal k), del Acuerdo 007 de 2021.
5. Cuando se trate de peticiones, quejas, reclamos y solicitudes recibidas en la Empresa, presentadas por personas naturales y jurídicas en interés propio, respecto del desarrollo de gestión predial, social y reasentamiento, función delegada en el (la) Subgerente de Gestión

*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.*





 <b>METRO</b> <b>BOGOTÁ</b>	<b>PROCESO: ATENCIÓN AL CIUDADANO</b>		 <b>ALCALDÍA MAYOR</b> <b>DE BOGOTÁ D.C.</b> <b>MOVILIDAD</b> Metro de Bogotá S.A.
	<b>PROCEDIMIENTO PARA LA GESTIÓN DE PETICIONES, QUEJAS,  RECLAMOS, SUGERENCIAS Y DENUNCIAS CIUDADANAS</b>		
	<b>CÓDIGO: AC-PR-001</b>	<b>VERSIÓN: 06</b>	

Predial, de acuerdo con el artículo 5, numeral 9 de la Resolución 1010 de 2021.

6. Cuando se requiera la expedición de certificaciones de los contratos o convenios sin límite de cuantía, celebrados por la Empresa Metro de Bogotá S.A., financiados total o mayoritariamente con recursos de inversión (con excepción de los contratos de prestación de servicios profesionales y de apoyo a la gestión, independiente de su fuente de financiación), función delegada en el (la) Gerente Jurídica, según lo dispuesto en el artículo 1, numeral 1.2.3 de la Resolución 012 de 2022.
  7. Cuando se solicite certificación de los contratos o convenios sin límite de cuantía, financiados total o mayoritariamente con recursos de funcionamiento y contratos de prestación de servicios profesionales y de apoyo a la gestión o para la ejecución de trabajos artísticos, independiente de su fuente financiación, función delegada en el (la) Gerente Administrativo(a) y de Abastecimiento, conforme a lo establecido en el artículo 3, numeral 12 de la Resolución 012 de 2022.
- 6.28. Si una PQRSD debe ser contestada por dos (2) o más dependencias, la consolidación de la respuesta estará a cargo de aquella que tenga el mayor número de preguntas por contestar. El cierre de la respuesta en el sistema de gestión de peticiones ciudadanas Bogotá te escucha bajo el evento “respuesta definitiva” estará a cargo de cada una de las dependencias a las cuales le fue asignada la petición, y el cierre bajo el evento “respuesta consolidada” deberá ser realizado por el área designada por la GCC a través del sistema de gestión de peticiones ciudadanas Bogotá te escucha.
  - 6.29. Una vez la respuesta se encuentre debidamente firmada por el Gerente, Subgerente o Jefe de Oficina, el enlace de área deberá enviar al correo electrónico [radicacion@metrodebogota.gov.co](mailto:radicacion@metrodebogota.gov.co) dicha respuesta con sus respectivos anexos para la asignación de radicado en salida.
  - 6.30. Las respuestas que requieran ser notificadas de manera física, una vez radicadas deberán ser entregadas por el enlace de área en la ventanilla de correspondencia con sus anexos para el respectivo envío a través de la empresa de mensajería. En caso de que la notificación al ciudadano sea de manera electrónica deberá enviarse un correo al componente de atención al ciudadano de la GCC, adjuntando la respuesta y sus anexos en formato PDF, con el fin de que la misma sea notificada a través del correo institucional [contactenos@metrodebogota.gov.co](mailto:contactenos@metrodebogota.gov.co).
  - 6.31. Las respuestas que correspondan a peticiones sobre las cuales se desconoce información del destinatario o que sean causal de devolución, se fijarán en la cartelera física y en la página web de la Empresa Metro de Bogotá S.A. durante cinco (05) días hábiles, para lo cual será necesario el diligenciamiento del formato de notificación de respuesta AC-FR-008, y antes de efectuar el cierre de la petición en el sistema de gestión de peticiones ciudadanas Bogotá te escucha, será necesario que el enlace de área envíe el formato diligenciado al componente de atención al ciudadano junto con el formato CC-FR-002 para realizar el trámite correspondiente de fijación de la respuesta.

*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.*



 <b>METRO</b> <b>BOGOTÁ</b>	<b>PROCESO: ATENCIÓN AL CIUDADANO</b>		 <b>ALCALDÍA MAYOR</b> <b>DE BOGOTÁ D.C.</b> <b>MOVILIDAD</b> Metro de Bogotá S.A.
	<b>PROCEDIMIENTO PARA LA GESTIÓN DE PETICIONES, QUEJAS,  RECLAMOS, SUGERENCIAS Y DENUNCIAS CIUDADANAS</b>		
	<b>CÓDIGO: AC-PR-001</b>	<b>VERSIÓN: 06</b>	

Posteriormente a la fijación de la misma, el componente de atención al ciudadano dará aviso al enlace del área a través de correo electrónico para que proceda con el cierre de la petición en el sistema de gestión de peticiones ciudadanas Bogotá te escucha anexando la respuesta y el formato de notificación.



- 6.32. Empresa Metro de Bogotá S.A. notificará o comunicará sus respuestas a través de los medios electrónicos o físicos informados por el solicitante, según el caso.
- 6.33. Los datos personales que la Empresa Metro de Bogotá reciba o solicite en el marco del trámite de las PQRSD siempre serán tratados respetando la confidencialidad necesaria y de acuerdo con las leyes, las directivas, los reglamentos y los principios aplicables a la protección de datos personales, y serán utilizados para los siguientes fines:
- a. Adelantar los trámites y servicios que tiene a cargo, en ejercicio de sus funciones.
  - b. Dar a conocer los servicios ofrecidos o información referente a los mismos.
  - c. Invitar a las capacitaciones de riesgo bajo, cuando aplique.
  - d. Evaluar la calidad de los servicios y el trámite de los requerimientos.

El ciudadano(a) podrá conocer, actualizar y rectificar sus datos personales y, sólo en los casos en que sea procedente, suprimirlos o revocar la autorización otorgada para su tratamiento.

- 6.34. **PROTECCIÓN AL REPORTANTE.** Acorde con el Código General Disciplinario (Ley 1952 de 2019), todas las actuaciones disciplinarias, incluidas las originadas por actos de corrupción, quedan sometidas a la reserva de la actuación procesal hasta tanto se formule el pliego de cargos o la providencia que ordene el archivo definitivo, sin perjuicio de los derechos de los sujetos procesales; dicha reserva cubre tanto las actuaciones como los datos personales de los sujetos procesales y de los quejosos o informantes.

Lo anterior, sin perjuicio de las acciones penales y fiscales a que haya lugar, en razón a que la responsabilidad disciplinaria es autónoma e independiente de la responsabilidad penal o fiscal, las cuales corresponden al resorte exclusivo de la Fiscalía General de la Nación y la Contraloría General de la República.

- 6.35. El control y seguimiento de la gestión de PQRSD por parte del componente de atención al ciudadano de la Gerencia de Comunicaciones, Ciudadanía y Cultura se realizará mediante el formato AC-FR-004, en el cual se llevará a cabo el registro mensual de todos los requerimientos ciudadanos que ingresen a la entidad.
- 6.36. El componente de atención al ciudadano realizará el respectivo archivo correspondiente de cada una de las PQRSD en entrada y salida, conforme a lo establecido en las tablas de retención documental.
- 6.37. El componente de atención al ciudadano remitirá semanalmente alertas a cada una de las dependencias de la entidad, informando sobre el estado del trámite de los requerimientos.

	PROCESO: ATENCIÓN AL CIUDADANO		
	PROCEDIMIENTO PARA LA GESTIÓN DE PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS, SUGERENCIAS Y DENUNCIAS CIUDADANAS		
	CÓDIGO: AC-PR-001	VERSIÓN: 06	



- 6.38. El componente de atención al ciudadano realizará informes relacionados con la gestión de las PQRSD, y los mismos serán publicados en la página web de la entidad.
- 6.39. El componente de atención al ciudadano de manera semestral verificará aleatoriamente el cumplimiento de los atributos de calidad de las respuestas emitidas a las PQRSD ciudadanas o posibles situaciones de vulneración de derechos humanos por reclamos relacionados con un trato degradante en la atención recibida, para lo cual se tomará una muestra del 10% del total de PQRSD contestadas en el periodo.
- 6.40. Es de anotar que las empresas contratistas, y/o terceros que presten servicios para la EMB (Empresa de Servicios Públicos - ESP, interventoría, y el (los) concesionario(s), la (las) interventoría(s) del (los) proyecto(s), empresas de vigilancia, entre otros), y que dentro de sus obligaciones contractuales tengan procesos de atención a la ciudadanía relacionados con el proyecto de la PLMB, deben realizar reportes mensuales, trimestrales, semestrales y anuales de la gestión de PQRSD asociadas al proyecto; esta información será consignada y remitida al componente de atención al ciudadano de la Gerencia de Comunicaciones, Ciudadanía y Cultura a través del Formato de registro de cifras de gestión de PQRSD con código AC- FR-003, diez (10) días hábiles después del mes reportado.

Adicionalmente, para las PQRSD cerradas con actas de compromiso su seguimiento y control se realizará a través del formato "AC-FR-014 seguimiento y control de PQRSD cerradas con acta de compromiso", las cuales se reportan de manera acumulada en el informe de gestión social, así como un reporte semanal para la EMB por parte de la interventoría.

## 7. DESARROLLO



ÍTEM	ACTIVIDAD	ANS	DESCRIPCIÓN ACTIVIDAD	RESPONSABLE	REGISTRO
<b>INICIO</b>					
1.	Recepción de PQRSD	Esta actividad se realiza de manera permanente cada vez que lo requiera la ciudadanía, de lunes a viernes de 8:00 a.m. a 5:30 p.m.	Recibir la Solicitud de la ciudadanía por cualquiera de los canales de interacción dispuestos por la EMB  <b>Política de operación: 6.3, 6.4 y 6.8.</b>	Componente de atención al ciudadano de Auxiliar GAA asignado a Gestión Documental.  GCC	Adhesivo con radicado de entrada del documento.  Sistema de gestión de peticiones ciudadanas Bogotá te escucha Escrito, telefónico, virtual o redes sociales.

*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		
	PROCEDIMIENTO PARA LA GESTIÓN DE PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS, SUGERENCIAS Y DENUNCIAS CIUDADANAS		
	CÓDIGO: AC-PR-001	VERSIÓN: 06	



ÍTEM	ACTIVIDAD	ANS	DESCRIPCIÓN ACTIVIDAD	RESPONSABLE	REGISTRO
2.	Revisar Sistema de gestión de peticiones ciudadanas	Diariamente	Revisar diariamente el sistema de gestión de peticiones ciudadanas Bogotá te escucha  <b>Políticas de operación: 6.14 y 6.20</b>	Componente de atención al ciudadano de la GCC / Enlaces de las gerencias, subgerencias y oficinas	Sistema de gestión de peticiones ciudadanas Bogotá te escucha
3.	Analizar la PQRSD	1 día después de recibida la PQRSD	Identificar la naturaleza de la PQRSD  <b>Políticas de operación: 6.15, 6.16, 6.17, 6.18, 6.19 y 6.21.</b>	Componente de atención al ciudadano de la GCC / Enlaces de las gerencias, subgerencias y oficinas	Sistema de gestión de peticiones ciudadanas Bogotá te escucha
4.	Clasificar y Asignar	1 día después de recibida la PQRSD	Clasificar y asignar a la dependencia o área competente  <b>Política de operación: 6.14.</b>	Componente de atención al ciudadano de la GCC	Sistema de gestión de peticiones ciudadanas Bogotá te escucha
5.	Reasignar	1 día hábil	Si la PQRSD fue asignada a una dependencia de manera errada, se debe reasignar  <b>Política de operación: 6.15 y 6.16.</b>	Enlaces de las gerencias, subgerencias y oficinas	Sistema de gestión de peticiones ciudadanas Bogotá te escucha
6.	¿Es competencia de la entidad?	2 días siguientes al recibido	Identificar la competencia de requerimiento ¿Es competencia de la entidad?  <b>No:</b> Continuar con la actividad <b>7</b> <b>Si:</b> Continuar con la actividad <b>8</b>	Componente de atención al ciudadano de la GCC / Enlaces de las gerencias, subgerencias y oficinas	Sistema de gestión de peticiones ciudadanas Bogotá te escucha

*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.*

 <b>METRO</b> <b>BOGOTÁ</b>	PROCESO: ATENCIÓN AL CIUDADANO		 <b>ALCALDÍA MAYOR</b> <b>DE BOGOTÁ D.C.</b> <b>MOVILIDAD</b> Metro de Bogotá S.A.
	PROCEDIMIENTO PARA LA GESTIÓN DE PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS, SUGERENCIAS Y DENUNCIAS CIUDADANAS		
	CÓDIGO: AC-PR-001	VERSIÓN: 06	



ÍTEM	ACTIVIDAD	ANS	DESCRIPCIÓN ACTIVIDAD	RESPONSABLE	REGISTRO
7.	Trasladar competencia	5 días siguientes a la fecha de radicación de la petición	Dar traslado a la entidad competente, informando al ciudadano(a)  <b>Política de operación: 6.6.</b>  Fin.	Componente de atención al ciudadano de la GCC  Enlaces de las gerencias, subgerencias y oficinas	Sistema de gestión de peticiones ciudadanas Bogotá te escucha
8.	Verificar completitud y claridad de la PQRS	10 días siguientes a la fecha de recepción	Verificar si la información del requerimiento está completa y es clara	Componente de atención al ciudadano de la GCC  Enlaces de las gerencias, subgerencias y oficinas	Sistema de gestión de peticiones ciudadanas Bogotá te escucha
9.	¿La información está completa?	N.A.	¿La información está completa?  <b>Si:</b> pasa a la actividad <b>11</b> <b>No:</b> pasa a la actividad <b>10</b>  <b>Política de operación: 6.20</b>	N.A.	N.A.
10.	Diligenciar formato solicitud de aclaración y peticiones incompletas	Conforme los siguientes términos:  -Solicitud de aclaración: 10 días -Solicitud de ampliación: 30 días	Si el ciudadano(a) no amplía o aclara el contenido del requerimiento, se deberá diligenciar el formato de acto administrativo GL-FR-012 y notificar al ciudadano(a) según corresponda.  <b>Política de operación: 6.22, 6.13 y 6.14.</b>	Enlaces de las gerencias, subgerencias y oficinas / Componente de atención al ciudadano de la GCC	Sistema de gestión de peticiones ciudadanas Bogotá te escucha  Formato GL-FR-012
11.	Proyectar respuesta	Conforme a los tiempos de ley	Proyectar respuesta de acuerdo con el asunto del requerimiento  <b>Política de Operación: 6.4, 6.11, 6.12, 6.17, 6.18, 6.19, 6.25 y 6.26</b>	Enlaces de las gerencias, subgerencias y oficinas	Sistema de gestión de peticiones ciudadanas Bogotá te escucha

*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		
	PROCEDIMIENTO PARA LA GESTIÓN DE PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS, SUGERENCIAS Y DENUNCIAS CIUDADANAS		
	CÓDIGO: AC-PR-001	VERSIÓN: 06	



ÍTEM	ACTIVIDAD	ANS	DESCRIPCIÓN ACTIVIDAD	RESPONSABLE	REGISTRO
12.	Verificar calidad de la respuesta	Conforme a los tiempos de ley	Verificar que la respuesta cumpla con los criterios de oportunidad, coherencia, claridad y calidez.  <b>Política de operación: 6.27 y 6.28</b>	Enlaces de las gerencias, subgerencias y oficinas	Sistema de gestión de peticiones ciudadanas Bogotá te escucha
13.	Notificar respuesta	Conforme a los tiempos de ley	Gestionar el radicado de la respuesta, remitir respuesta definitiva y consolidada (esta última cuando corresponda) al ciudadano(a) a la dirección reportada en su requerimiento (física o electrónica) Remitir la respuesta, firmada y radicada al componente de atención al ciudadano y entregar de manera física al área de correspondencia para envío por la empresa de mensajería.  <b>Política de operación: 6.28, 6.29 y 6.30.</b>	Enlaces de las gerencias, subgerencias y oficinas	Sistema de gestión de peticiones ciudadanas Bogotá te escucha  Correo electrónico  Empresa de mensajería
14.	¿Es posible notificar la respuesta al ciudadano?	N.A.	¿Es posible notificar la respuesta al ciudadano?  Si: Ir a la actividad 16. No: Ir a la actividad 15.	Enlaces de las gerencias, subgerencias y oficinas	N.A.
15.	Elaborar notificación respuesta	Conforme a los tiempos de ley	Si no es posible notificar al ciudadano(a), publicar respuesta en la página web de la Entidad y en la cartelera física de la entidad por el término de cinco (5) días.  <b>Política de operación: 6.31, 6.32 y 6.33.</b>	Enlaces de las gerencias, subgerencias y oficinas	Sistema de gestión de peticiones ciudadanas Bogotá te escucha  Formatos AC-FR-008 CC-FR-002
16.	Realizar cargue de respuesta y anexos	Conforme a los tiempos de ley	Realizar el cargue de la respuesta y sus anexos dentro de los términos legales en el sistema Bogotá te escucha.  <b>Política de operación: 6.28.</b>	Enlaces de las gerencias, subgerencias y oficinas	Sistema de gestión de peticiones ciudadanas Bogotá te escucha

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.

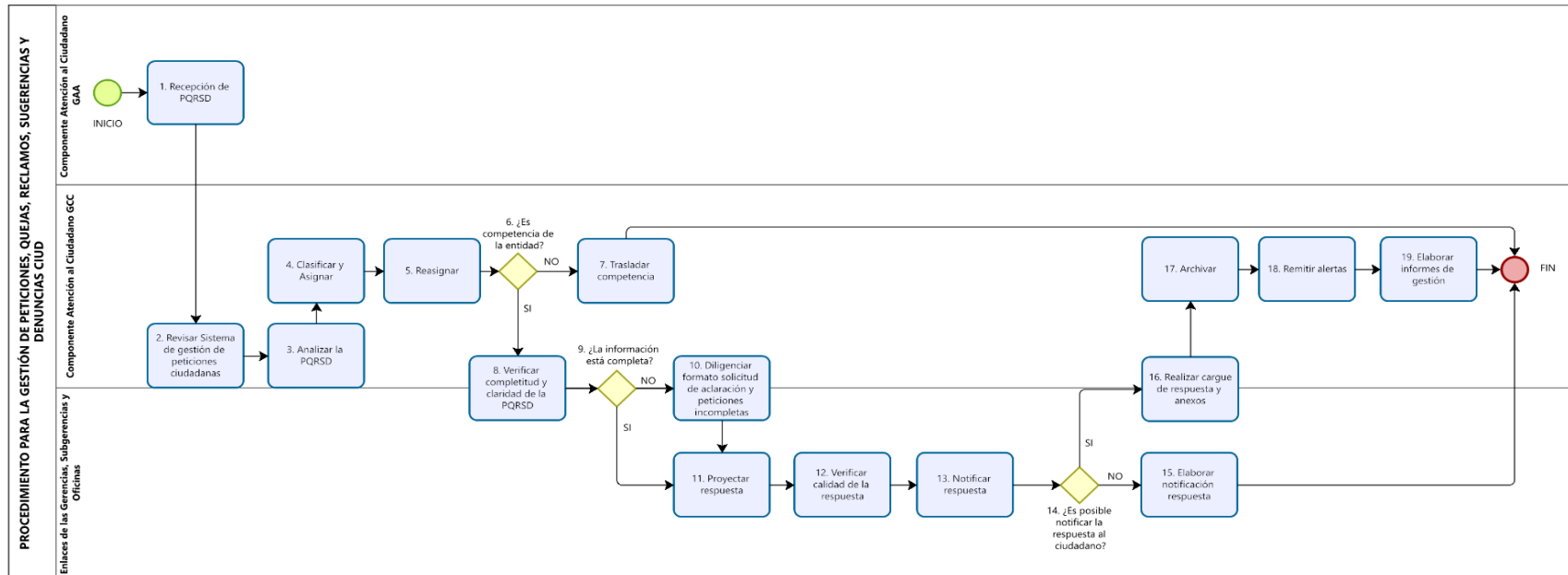
	PROCESO: ATENCIÓN AL CIUDADANO		
	PROCEDIMIENTO PARA LA GESTIÓN DE PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS, SUGERENCIAS Y DENUNCIAS CIUDADANAS		
	CÓDIGO: AC-PR-001	VERSIÓN: 06	

ÍTEM	ACTIVIDAD	ANS	DESCRIPCIÓN ACTIVIDAD	RESPONSABLE	REGISTRO
17.	Archivar	60 días Hábiles	Archivar requerimiento, respuesta y documentos asociados al mismo de acuerdo con los lineamientos archivísticos de la entidad. <b>Política de operación: 6.36.</b>	Componente de atención al ciudadano de la GCC	Carpetas de archivo
18.	Remitir alertas	1 día hábil	Semanalmente se remiten alertas, es decir, notificaciones informando sobre el estado del trámite de los requerimientos. <b>Política de operación: 6.37.</b>	Componente de atención al ciudadano de la GCC	Correo electrónico
19.	Elaborar informes de gestión	20 días hábiles	Realizar informes de la gestión de los requerimientos ciudadanos <b>Política de operación: 6.38</b>	Componente de atención al ciudadano de la GCC	Página web de la EMB
<b>FIN</b>					

*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.*

	<b>PROCESO: ATENCIÓN AL CIUDADANO</b>		 <b>ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ D.C.</b> MOVILIDAD Metro de Bogotá S.A.
	<b>PROCEDIMIENTO PARA LA GESTIÓN DE PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS, SUGERENCIAS Y DENUNCIAS CIUDADANAS</b>		
	<b>CÓDIGO: AC-PR-001</b>	<b>VERSIÓN: 05</b>	

## 8. FLUJOGRAMA DEL PROCEDIMIENTO





Powered by  
 Modeler

## 9. ANEXOS

- AC-FR-002 Formato de petición verbal.
- AC-FR-003 Formato de registro de cifras de gestión de PQRSD.
- AC-FR-004 Formato para el seguimiento y control de gestión de PQRSD.
- AC-FR-008 Formato notificación de respuesta
- AC-FR-010 Formato de petición redes sociales

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.



	<b>PROCESO: ATENCIÓN AL CIUDADANO</b>		
	<b>PROCEDIMIENTO PARA LA GESTIÓN DE PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS, SUGERENCIAS Y DENUNCIAS CIUDADANAS</b>		
	<b>CÓDIGO: AC-PR-001</b>	<b>VERSIÓN: 05</b>	

- AC-FR-011 Formato citación notificación personal
- AC-FR-012 Formato para peticiones incompletas
- AC-FR-013 Formato solicitud de aclaración
- AC-FR-014 Formato de seguimiento y control de PQRSD cerradas con acta de compromiso
- AC-FR-015 Formato verificación semestral criterios de calidad
- AC-FR-018 Formato de atención telefónica
- AC-FR-020 Formato para archivo de petición ciudadana

*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.*