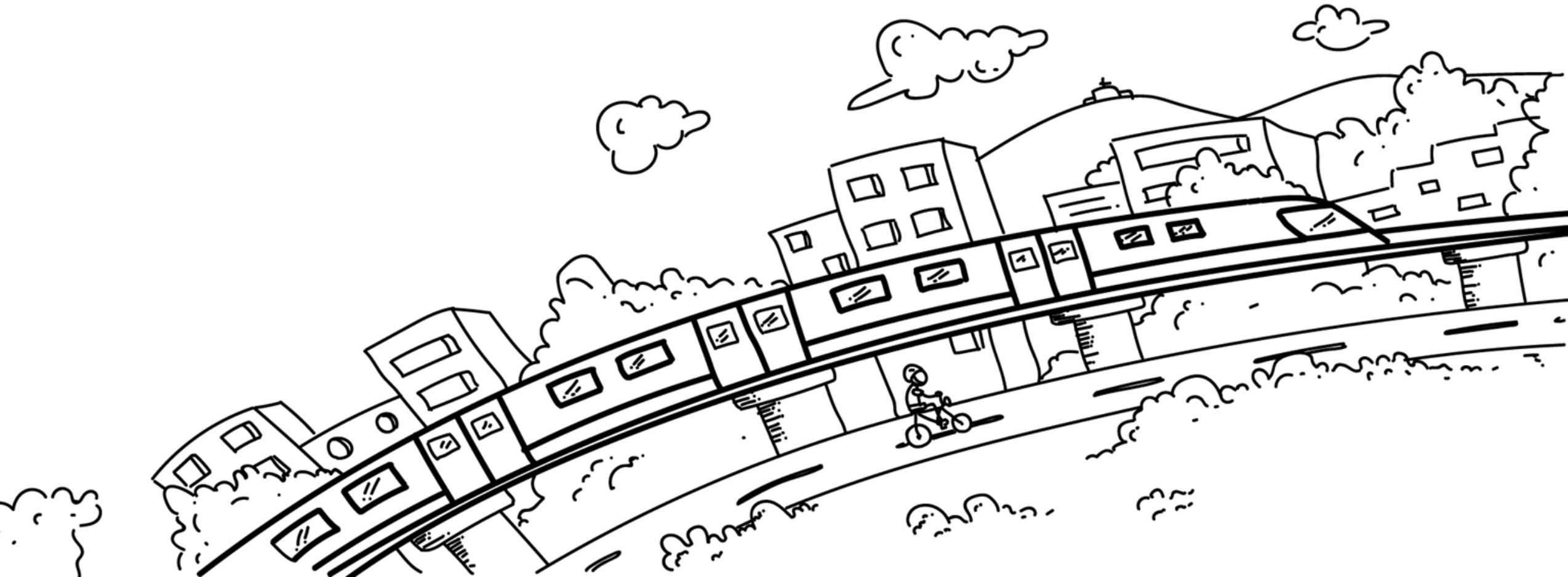




Segunda jornada de socialización y consulta del Plan de Reasentamiento y Adquisición predial la Primera Línea de Metro de Bogotá

Mayo de 2018



Nota Aclaratoria

- “De conformidad con lo establecido en la ley 996 de 2005 se deja constancia de haber preguntado a los organizadores y asistentes a esta reunión, sesión, jornada, visita, inauguración, si se encontraba presente algún candidato a la Presidencia y Vicepresidencia de la República, el Congreso de la República, Gobernaciones Departamentales, Asambleas Departamentales, Alcaldías y Concejos Municipales o Distrital, o voceros de éstos, frente a lo cual se respondió que no se había invitado a ninguna persona candidato o aspirante y los asistentes manifestaron no tener ninguna de estas condiciones.
- De otra parte, la empresa Metro de Bogotá S.A. deja expresa constancia de no haber invitado a ningún aspirante o candidato a esta reunión y de haber hecho lectura expresa del parágrafo del artículo 38 de la ley 996 de 2005.
- Así mismo que una vez terminada esa lectura reiteró a los asistentes que si hay alguien en esta condición debe retirarse de la reunión”.

Agenda

- 1 Instalación de la sesión: presentación, objetivos y reglas a seguir
- 2 Avances del proyecto
- 3 Tipo de afectación
- 4 Adquisición predial
- 5 Plan de Reasentamiento
- 6 Componente Económico del PAR – Avaluo Comercial y Compensaciones
- 7 Componente Social del PAR – Programas de restablecimiento de los medios de subsistencia
- 8 Comunicación y atención de PQRS.

1

Instalación

Objetivo de la reunión

- Realizar la segunda jornada de socialización y consulta del Plan de Reasentamiento y Gestión Social, identificando los niveles de afectación y explicando la base para el calculo de las compensaciones.
- Informar sobre los avances del proyecto, el proceso de adquisición de predios y reasentamiento, el cronograma de actividades, y los mecanismos para la atención de PQRS.

Reglas a cumplir

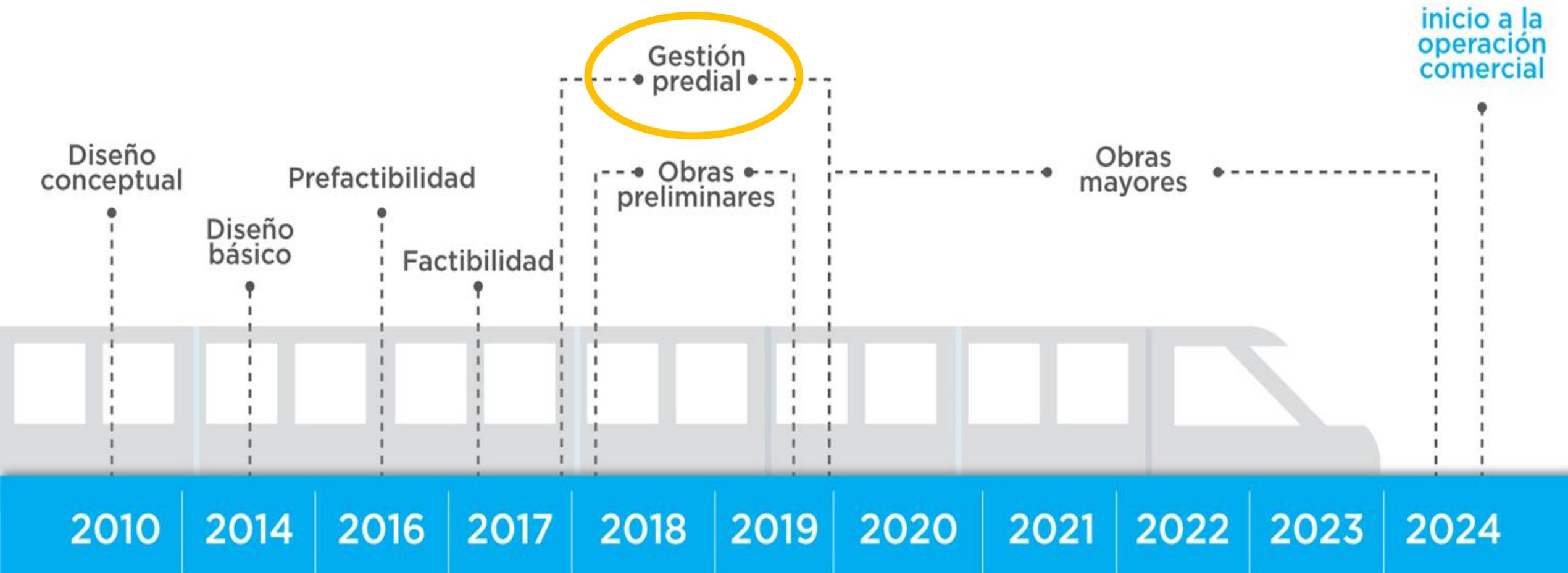
- Pedir la palabra y respetar el uso de la palabra de los demás.
- Realizar intervenciones, breves, concretas y respetuosas.
- Poner en silencio los celulares
- No hablar o distraerse con quien tenemos al lado, escuchémonos y dejemos escuchar a los demás.
- Al momento de las preguntas escuchar atentamente su formulación así evitamos repartirlas

2

Avances del proyecto

¿Qué se ha hecho?

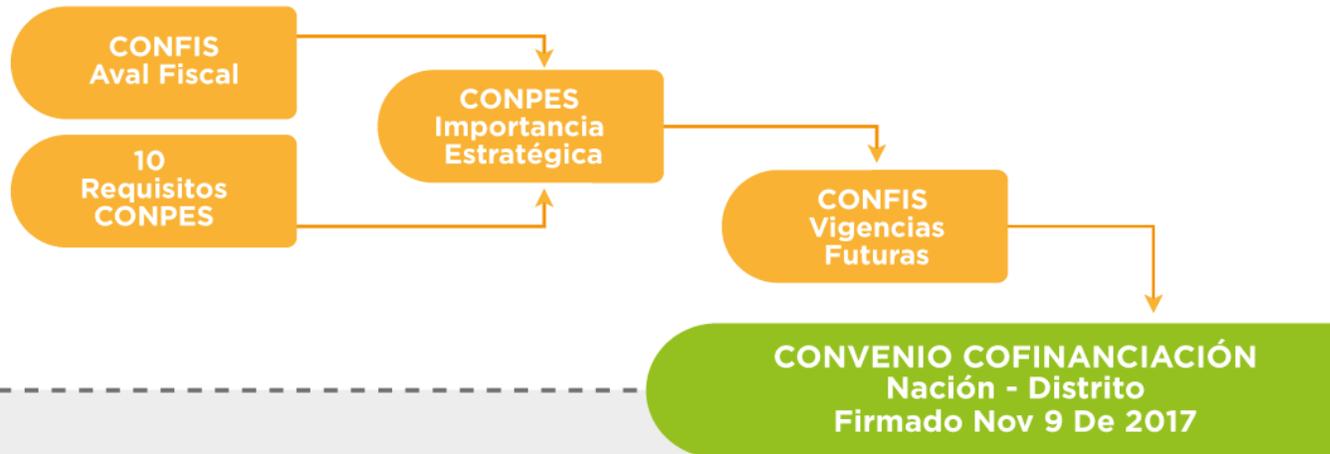
Línea de tiempo del Proyecto



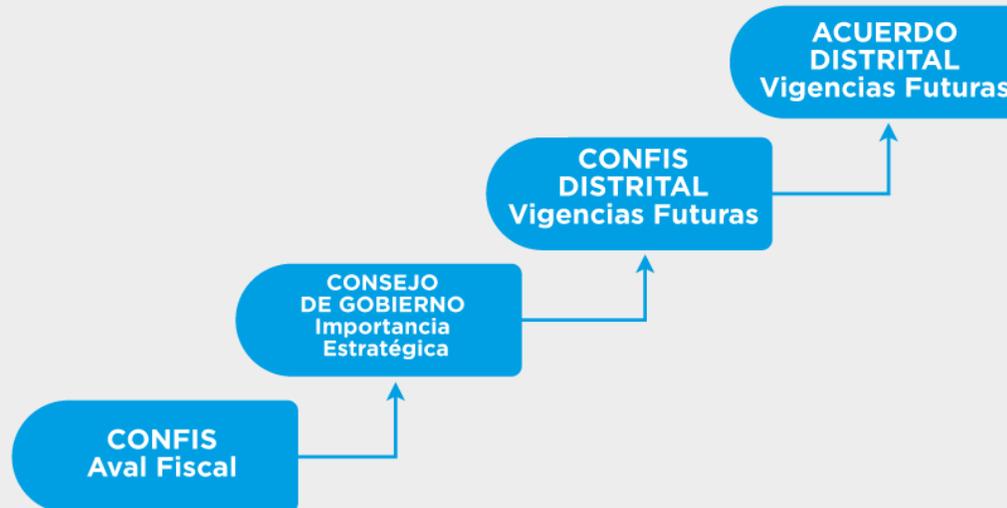
¿Qué se ha hecho?

Aprobación para la Cofinanciación del Proyecto

RUTA NACIÓN
70%
Costo total



RUTA DISTRITO
30%
Costo total



¿Qué se ha hecho?

Principales Actividades Pre Contractuales



¿Qué se ha hecho?

- **Resolución 028 de 2018: “Por la cual se adopta la Política de Reasentamiento y de Gestión Social para el proyecto primer tramo de la primera línea del Proyecto Metro de Bogotá”.**

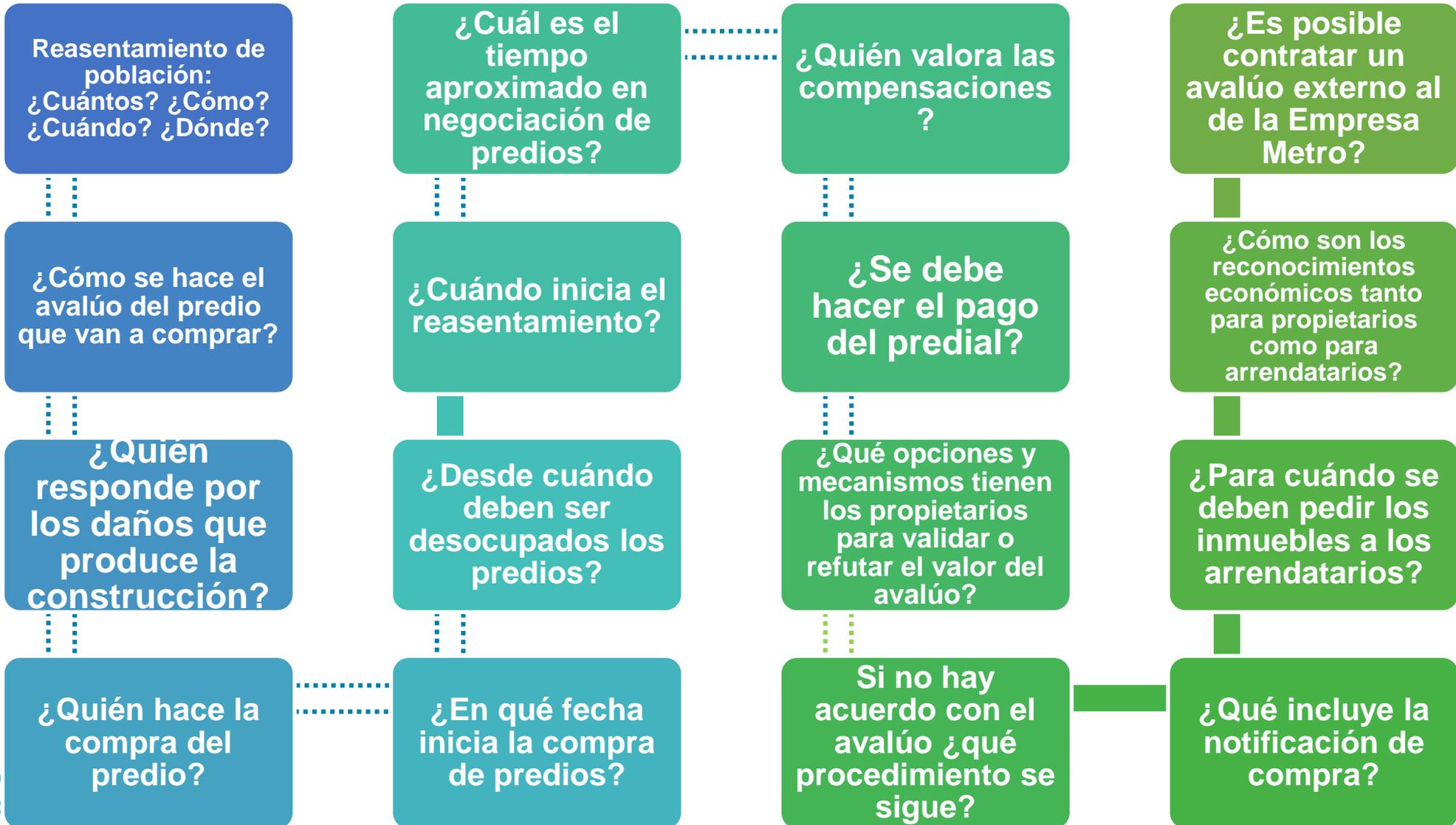
ANEXO 1: Política de Reasentamiento y Gestión Social

ANEXO 2: Descripción de los factores de Reconocimiento Económico aplicables al proyecto Primera Línea de Metro de Bogotá y reglas para su aplicación.

¿Qué se ha hecho?

- 5 jornadas de participación y consulta de Reasentamiento.
- 4 Reuniones con grupos focales.
- Avance de los censos a los inmuebles.
- Atención ciudadanía en el primer Trimestre de 2018 de aproximadamente 530 personas (presencial, escrito, telefónico y virtual)

Inquietudes de los ciudadanos



3

Afectación a los inmuebles

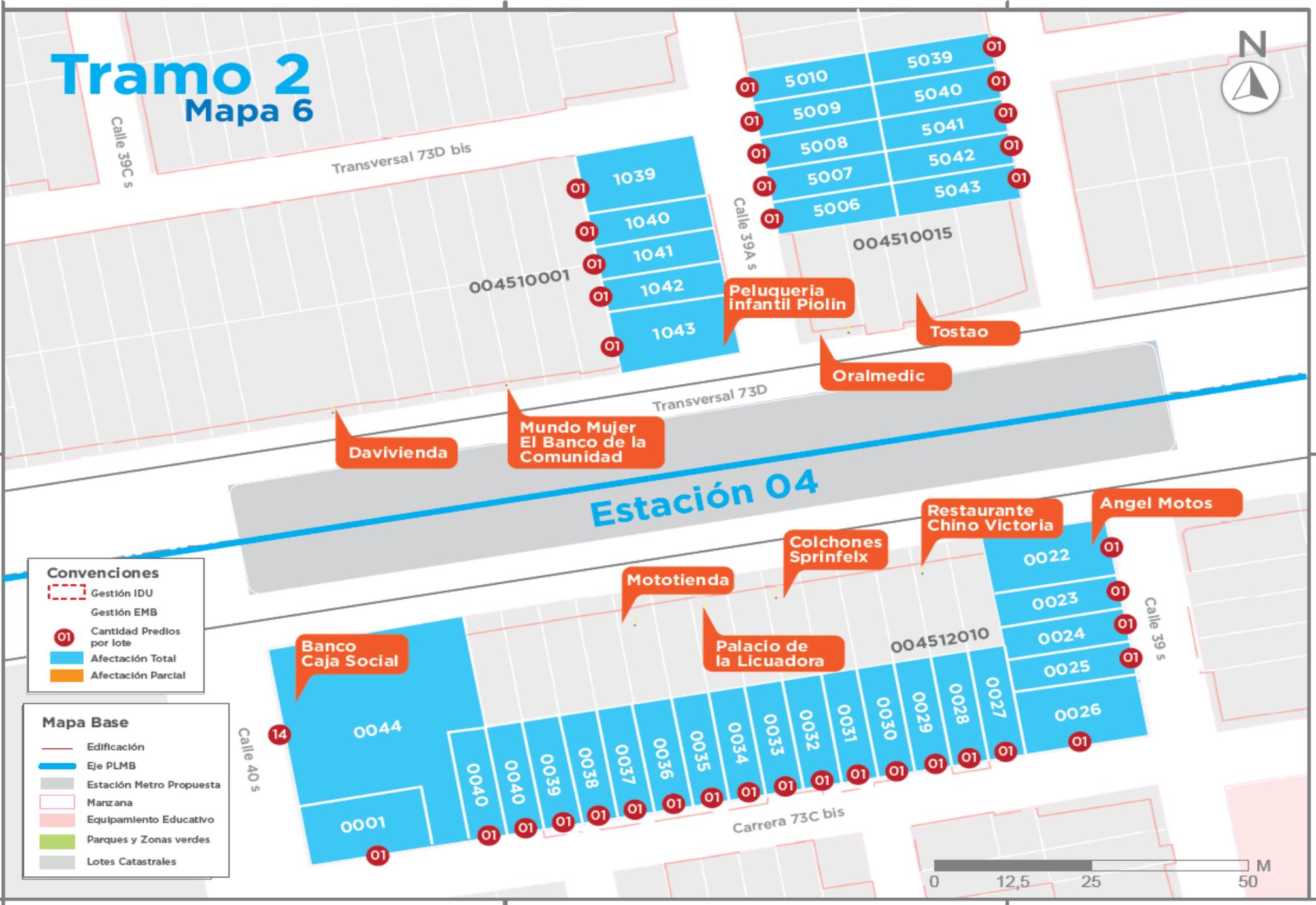
Tipo de Afectación

La condición impuesta a determinados predios por condiciones derivadas de proyectos de renovación urbana, en este caso grandes transformaciones en materia de infraestructura vial, como la construcción del Metro de Bogotá.

Tramo 2

Mapa 6

Mapas Zonales



Convenciones

- Gestión IDU
- Gestión EMB
- Cantidad Predios por lote
- Afectación Total
- Afectación Parcial

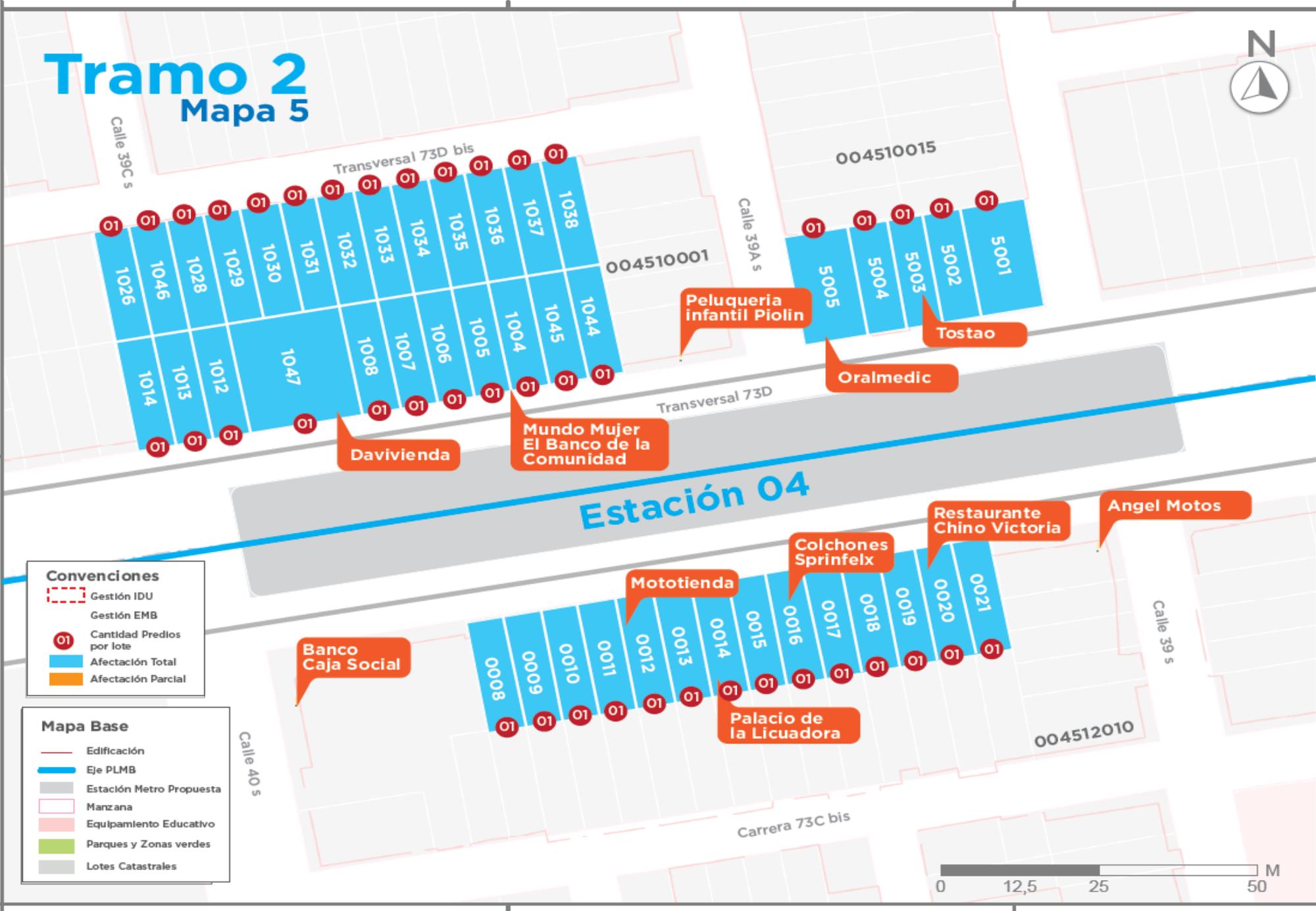
Mapa Base

- Edificación
- Eje PLMB
- Estación Metro Propuesta
- Manzana
- Equipamiento Educativo
- Parques y Zonas verdes
- Lotes Catastrales

Tramo 2

Mapa 5

Mapas Zonales



Convenciones

- Gestión IDU
- Gestión EMB
- 01 Cantidad Predios por lote
- Afectación Total
- Afectación Parcial

Mapa Base

- Edificación
- Eje PLMB
- Estación Metro Propuesta
- Manzana
- Equipamiento Educativo
- Parques y Zonas verdes
- Lotes Catastrales

Tramo 1

Mapa 4

Mapas Zonales



Convenciones

- Gestión IDU
- Gestión EMB
- 01 Cantidad Predios por lote
- Afectación Total
- Afectación Parcial

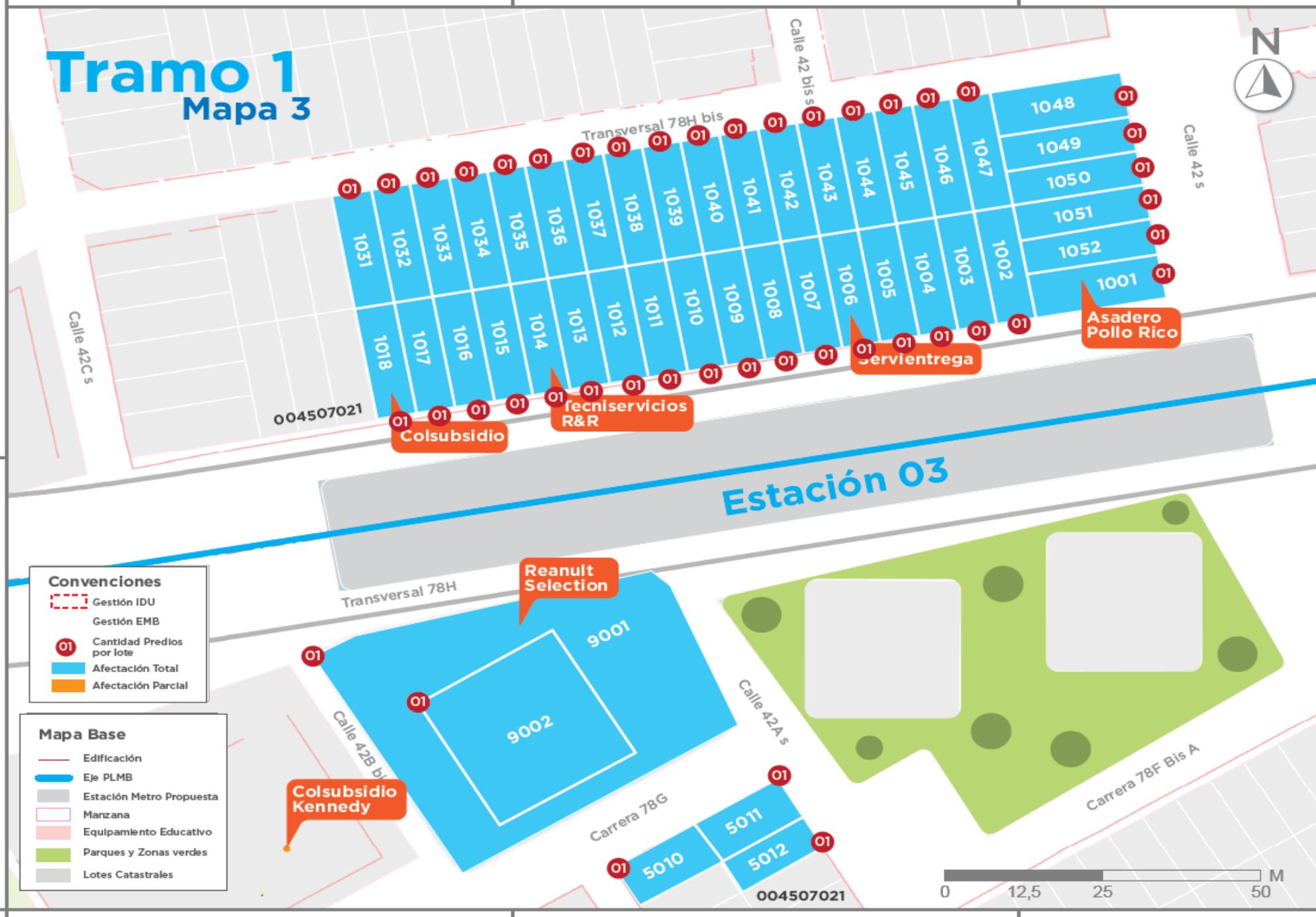
Mapa Base

- Edificación
- Eje PLMB
- Estación Metro Propuesta
- Manzana
- Equipamiento Educativo
- Parques y Zonas verdes
- Lotes Catastrales

Tramo 1

Mapa 3

Mapas Zonales



Convenciones

- Gestión IDU
- Gestión EMB
- 01 Cantidad Predios por lote
- Afectación Total
- Afectación Parcial

Mapa Base

- Edificación
- Eje PLMB
- Estación Metro Propuesta
- Manzana
- Equipamiento Educativo
- Parques y Zonas verdes
- Lotes Catastrales

3

Entidades Distritales a cargo del proceso



Metro
de Bogotá

idu

ENTIDAD GESTORA	PREDIOS A GESTIONAR	CONCEPTO
IDU Convenio 1021 de 2017	129	Curvas 1 - 4
	314	Reconfiguración de perfiles viales + estación Centro Histórico
EMB	940	Estaciones
	91	Patio Taller y ramal técnico
TOTAL	1474	



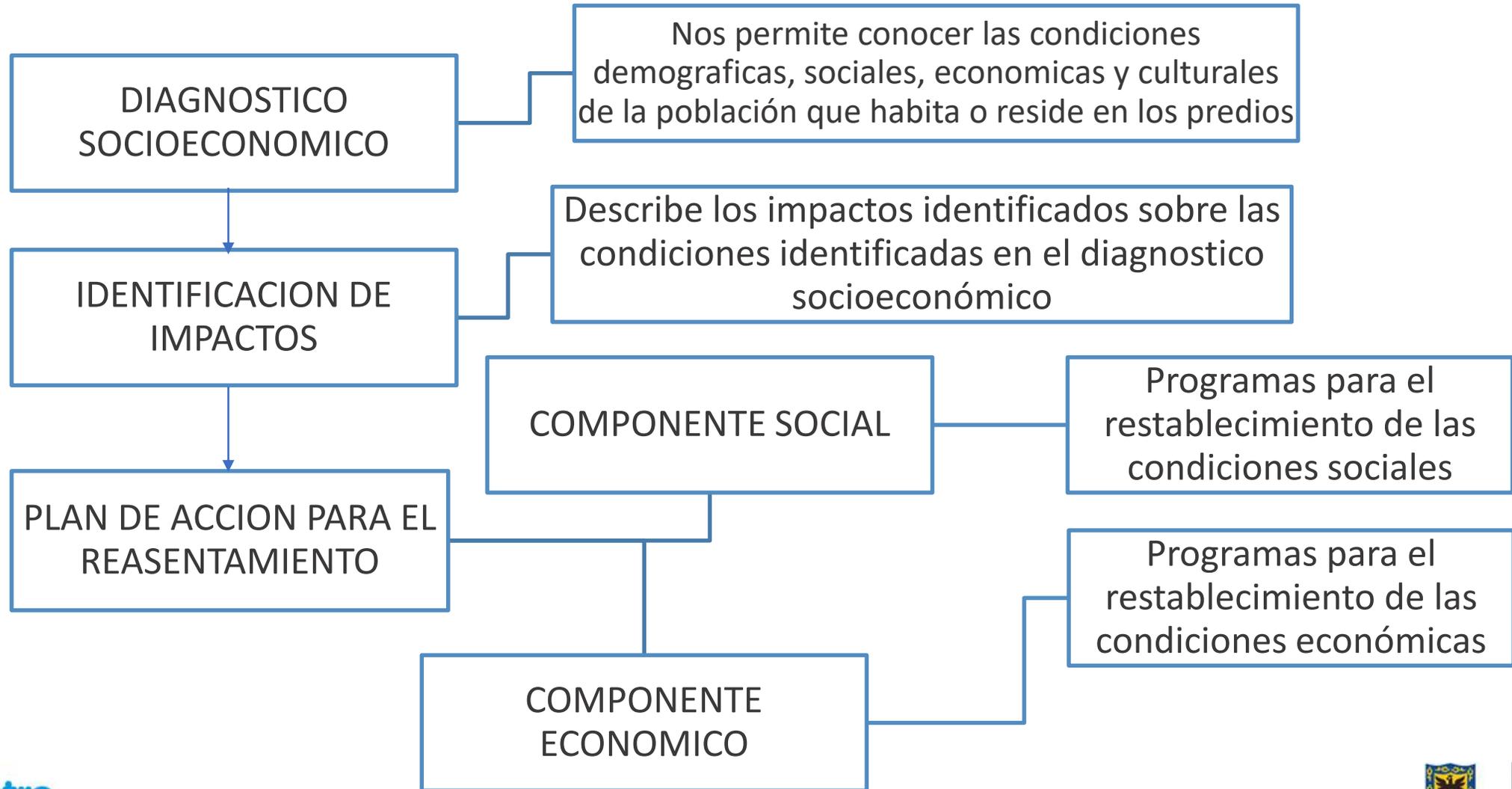
Adquisición predial

Insumos para la adquisición predial



Censo

¿Para que sirve el censo?



¿Qué ha pasado con el censo y qué pasa si NO me censaron?

¿Cuánto duró?

- El censo se desarrolló entre el 7 de marzo y el 30 de abril

¿Cómo va el censo?

- Proceso de la información capturada

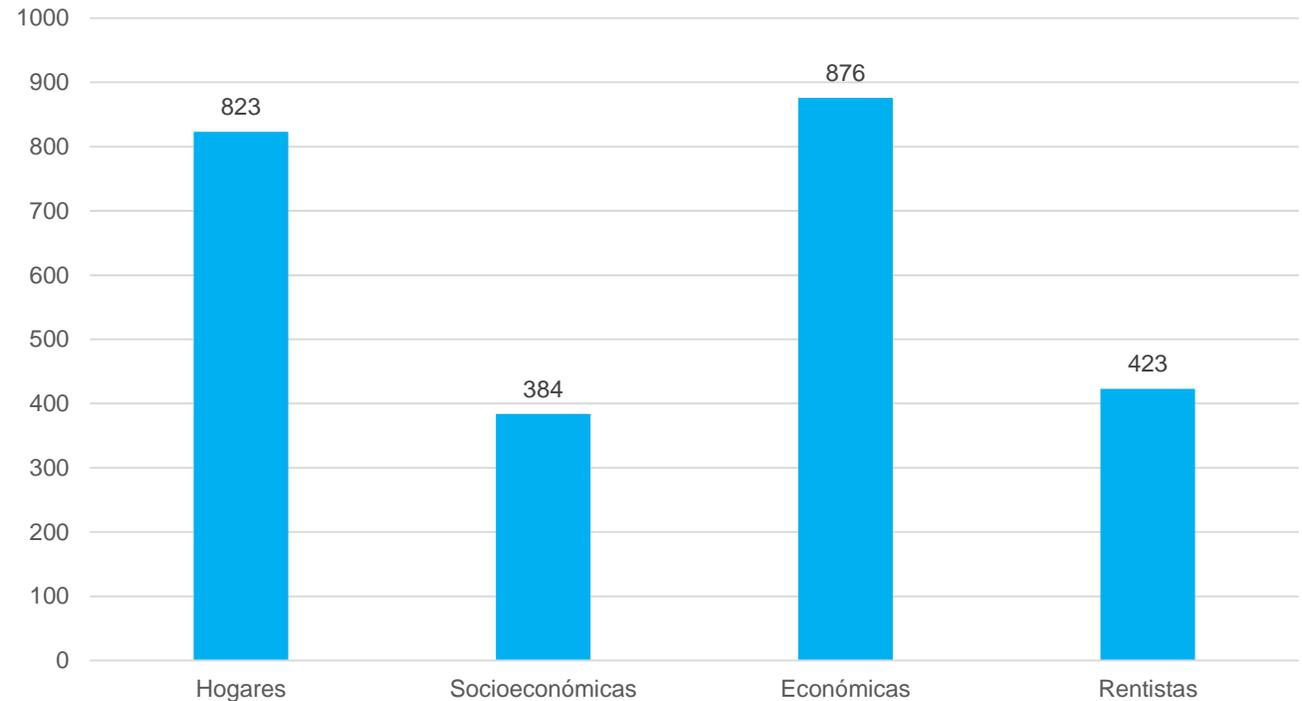
¿Qué pasa si no me censaron?

- Una vez culmine la etapa anterior, se revisarán en comité, las solicitudes sobre la programación de nuevos censo, en caso de determinarse que este no se haya realizado.

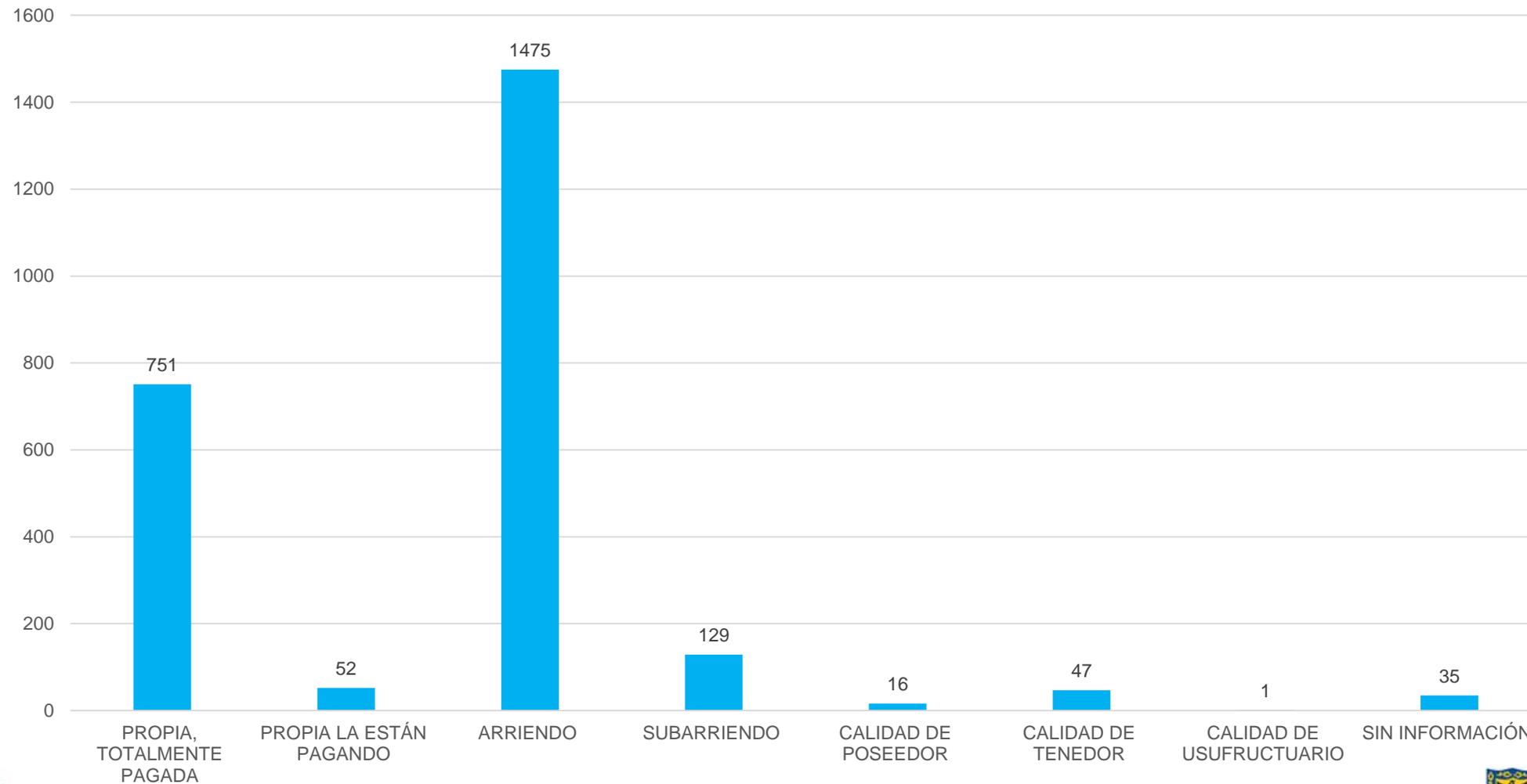
¿Cuáles fueron los resultados del censo? total de unidades sociales identificadas

Fueron censadas un total de 2.506 unidades.

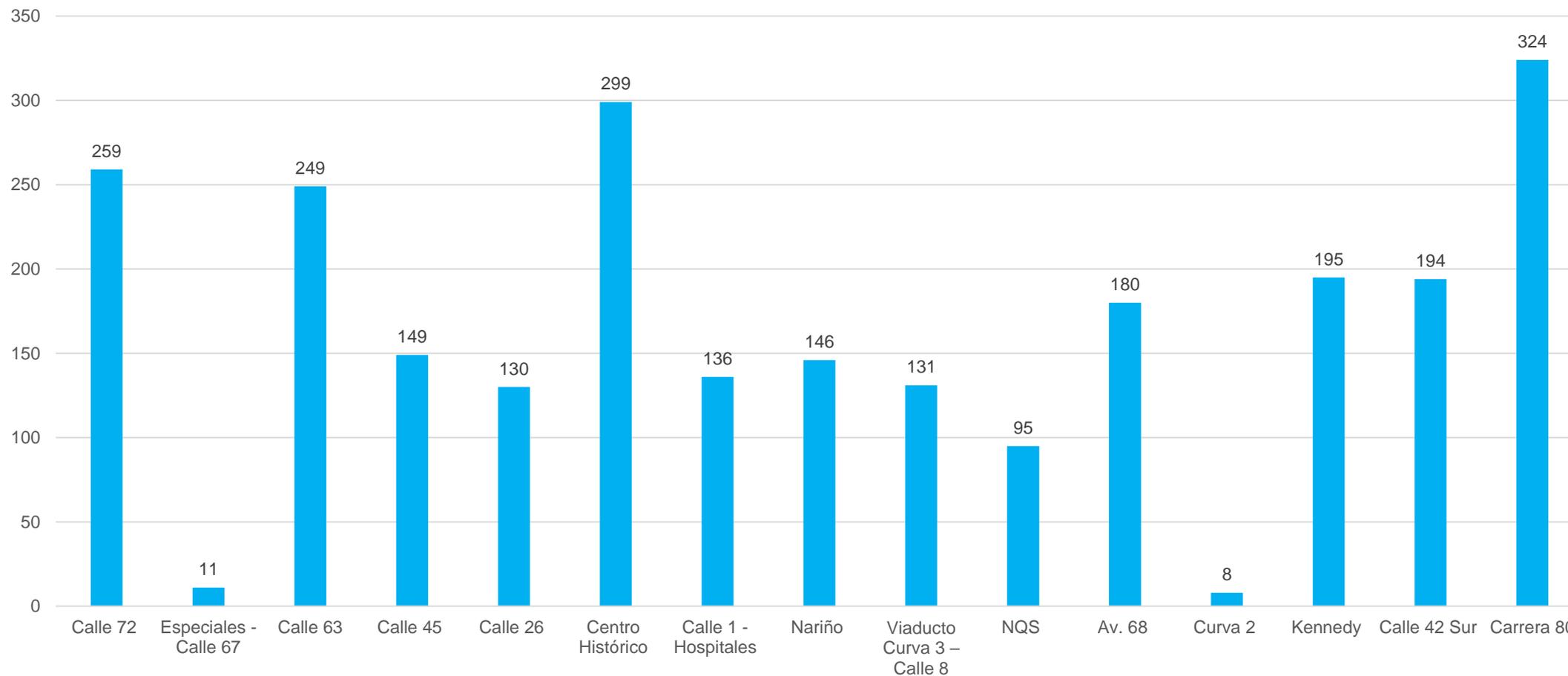
- El 35% corresponde a unidades económicas (876)
- El 33% corresponde a hogares (823)
- El 17% corresponde a unidades rentistas (423)
- El 15% corresponde a unidades socioeconómicas (384)



¿Cuáles fueron los resultados del censo? total unidades sociales identificadas por tipo de tenencia

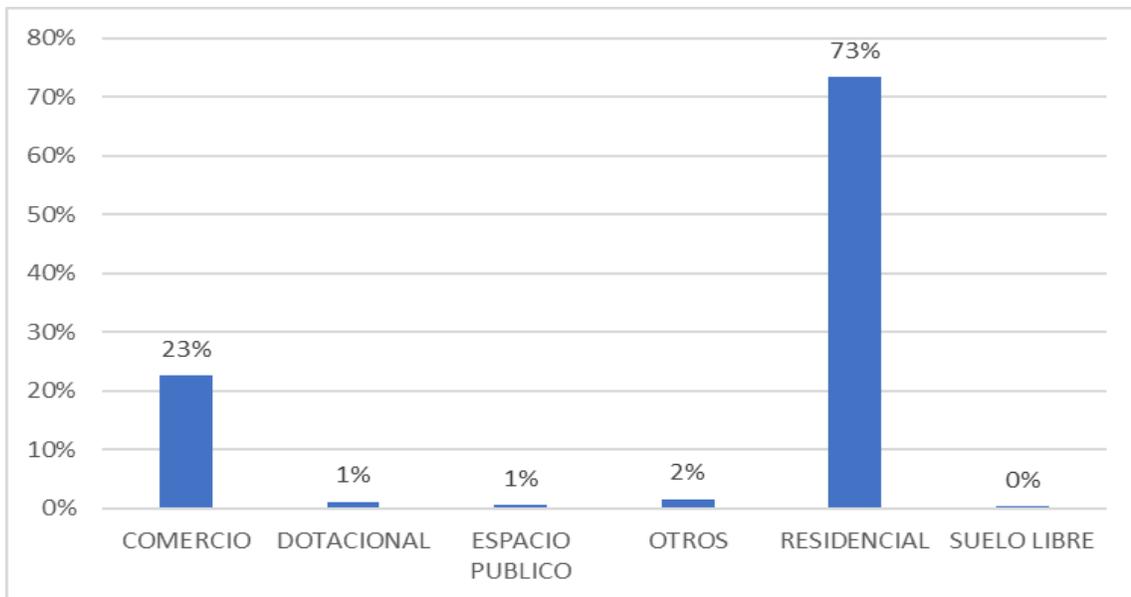


¿Cuáles fueron los resultados del censo? total unidades sociales por clasificación del proyecto

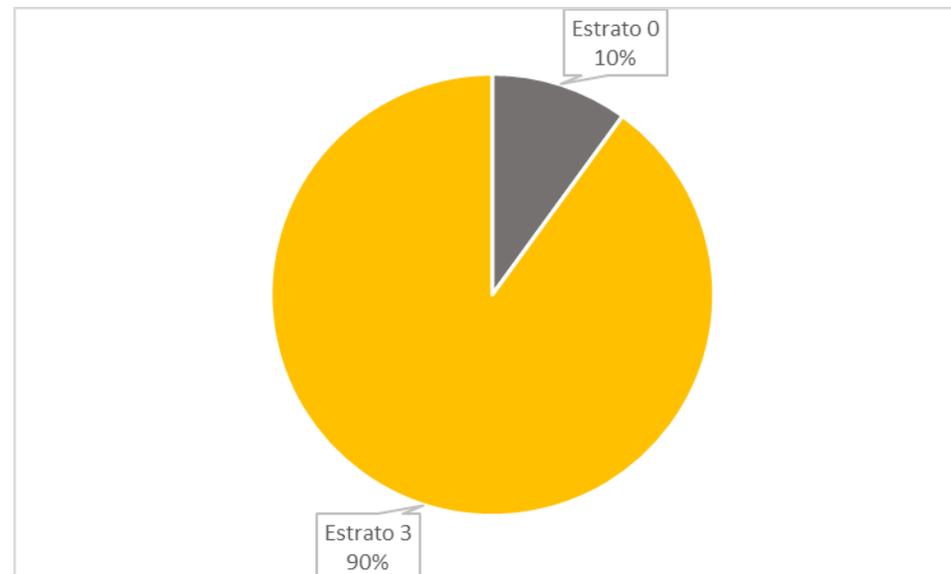


¿Cuáles fueron los resultados del censo en Kennedy?

Distribución porcentual de usos en Kennedy



Distribución porcentual de estratos en Kennedy

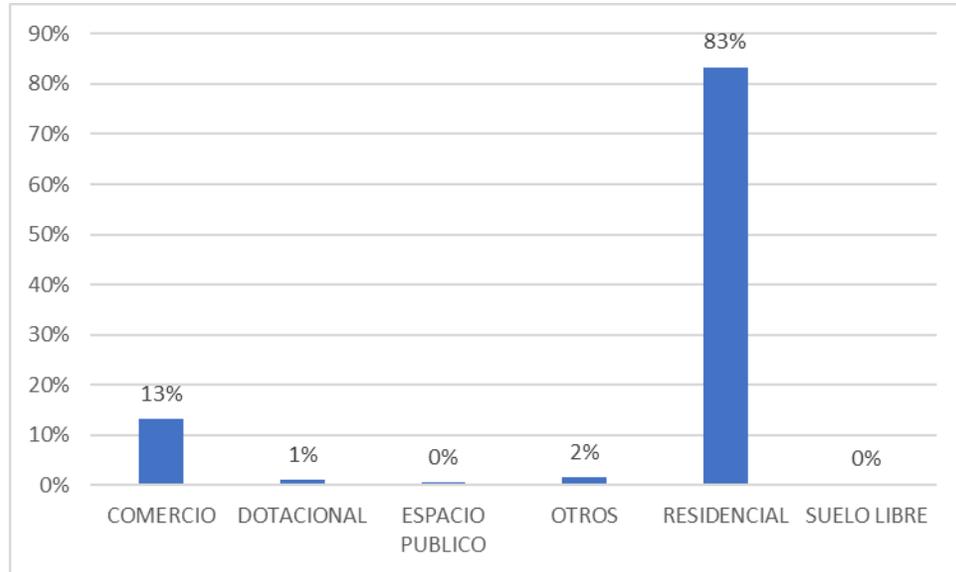


Unidades censadas

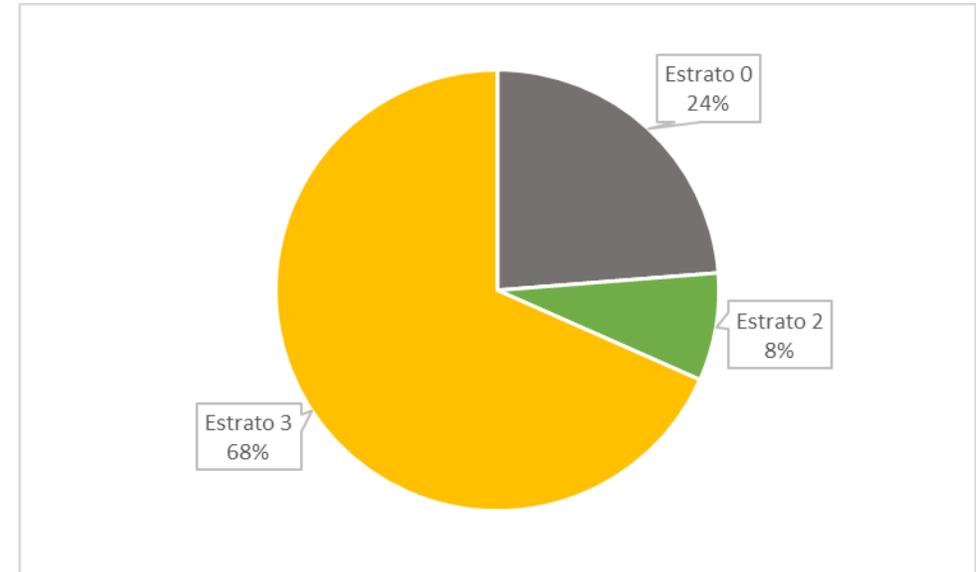
Total Unidades Sociales	Hogares	Unidades socioeconómicas	Unidades económicas	Unidades rentistas
195	78	51	44	22

¿Cuáles fueron los resultados del censo en la calle 42 sur?

Distribución porcentual de usos



Distribución porcentual de Estratos

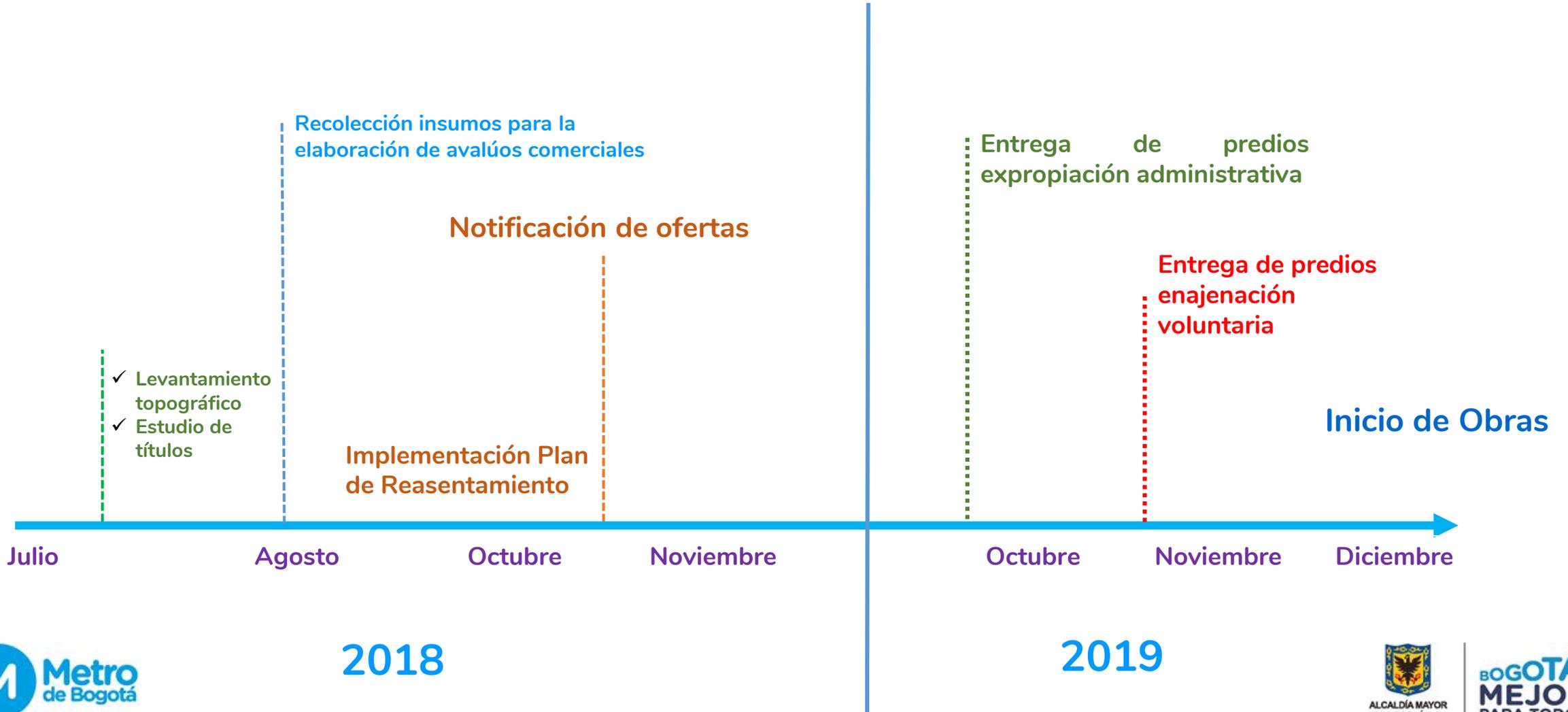


Unidades censadas

Total Unidades Sociales	Hogares	Unidades socioeconómicas	Unidades económicas	Unidades rentistas
194	91	30	42	31

¿Qué sigue?

Cronograma General para el inicio de Actividades del Reasentamiento y Adquisición Predial



¿Cuáles son las formas de adquisición predial por motivos de utilidad pública?

Oferta de compra

Es el acto administrativo dirigido al propietario del inmueble, que contiene entre otros, la identificación y destinación del predio y el valor del avalúo comercial.

1

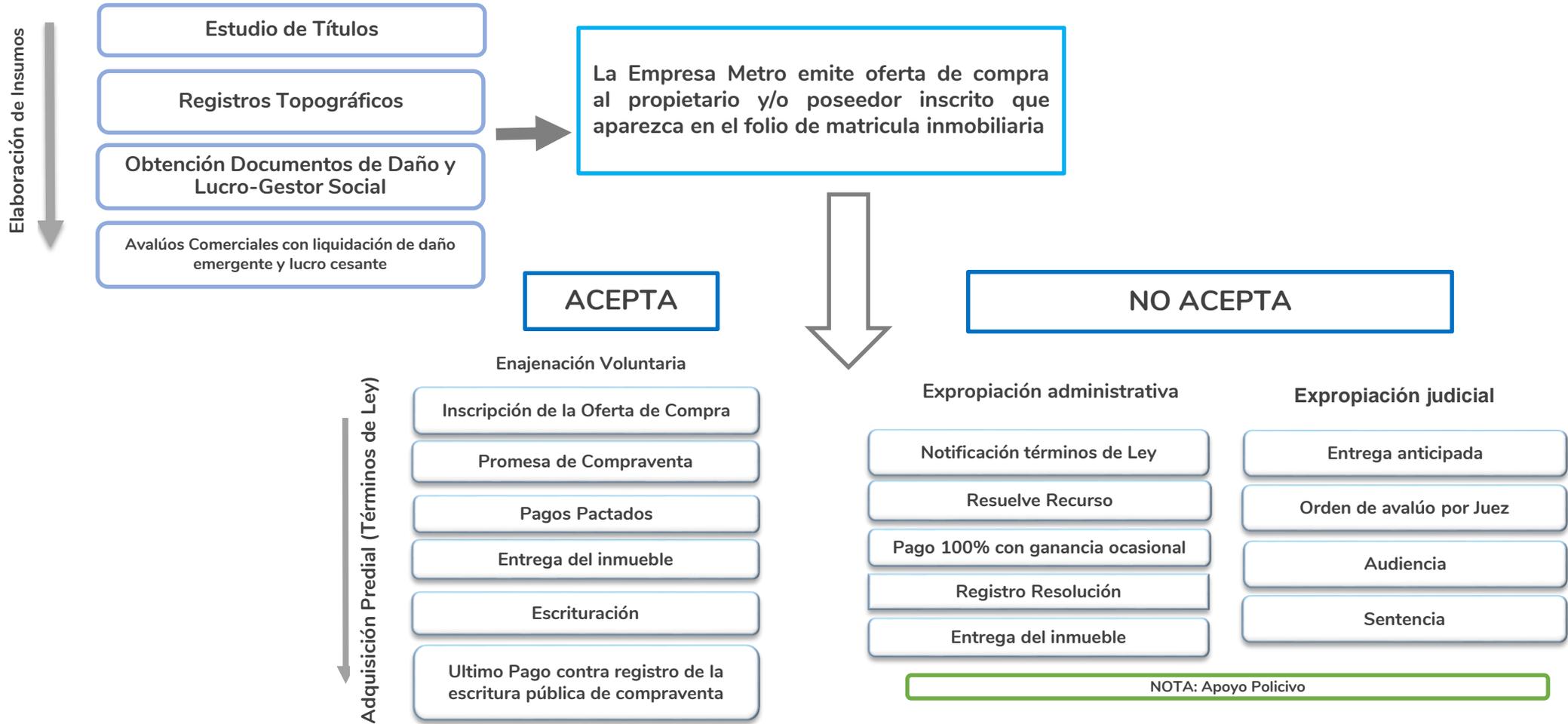
Enajenación Voluntaria

El propietario acepta los términos de la negociación, se genera la promesa de compra venta, se especifica la forma de pago y la fecha de entrega del inmueble.

2

Expropiación por vía administrativa

El propietario no acepta los términos de la negociación y/o el predio tiene problemas jurídicos o de sucesiones ilíquidas, etc. Pasados 30 días hábiles a partir de la notificación de la oferta de compra sin que haya llegado a un acuerdo para la venta voluntaria y agotados los medios y posibilidades técnicas y jurídicas, se emite la resolución que ordena la expropiación del inmueble.



5

Plan de Reasentamiento y Adquisición Predial

¿Qué busca el Plan de Acción para el Reasentamiento?

Formular las orientaciones, acciones y actividades necesarias, para consultar, mitigar, manejar y compensar los impactos socioeconómicos identificados que se causarán en la población cuyos predios se afectarán de manera total o parcial por el desarrollo de la PLMB, así como a aquella población que desarrolla actividades económicas de carácter informal en el espacio público colindante con el viaducto, que permitan mantener y/o mejorar su calidad de vida.

¿Cuáles son los principios del Plan de Reasentamiento



¿Cuáles son las líneas que trabajará el Plan de Reasentamiento?



Equipo de reasentamiento y adquisición predial empresa metro de Bogotá

COORDINADOR GENERAL													
PROFESIONAL GESTION INTERINSTITUCIONAL		PROFESIONAL SOCIAL ARTICULACION DE PLANES DE MANEJO			PROFESIONAL SOCIAL ESTRATEGIAS PEDAGOGICAS Y COMUNICACIONES			PROFESIONAL RELACIONES CON LA COMUNIDAD			COORDINADOR TECNICO ADQUISICION PREDIAL	COORDINADOR JURÍDICO ADQUISICION PREDIAL	
PROFESIONAL SOCIAL SEGUIMIENTO PLAN DE REASENTAMIENTO										Grupo Técnico			Grupo jurídico
SUB COORDINADOR ZONA NORTE					SUB COORDINADOR ZONA SUR								
Grupo 1N	Grupo 2N	Grupo 3N	Grupo 4N	Grupo 5N	Grupo 1S	Grupo 2S	Grupo 3S	Grupo 4S	Grupo 5 (Casos Especiales)	Grupo Técnico	Grupo jurídico		
Social	Social	Social	Social	Social	Social	Social	Social	Social	Social	Ing. Catastral 1	Abogado 1		
Social	Social	Social	Social	Social	Social	Social	Social	Social	Social	Ing. Catastral 2	Abogado 2		
Arquitecto	Arquitecto	Arquitecto	Arquitecto	Arquitecto	Arquitecto	Arquitecto	Arquitecto	Arquitecto	Arquitecto	Ing. Catastral 3	Abogado 3		
Apoyo gestión inmobiliaria	Apoyo gestión inmobiliaria	Apoyo gestión inmobiliaria	Apoyo gestión inmobiliaria	Apoyo gestión inmobiliaria	Apoyo gestión inmobiliaria	Apoyo gestión inmobiliaria	Apoyo gestión inmobiliaria	Apoyo gestión inmobiliaria	Apoyo gestión inmobiliaria	Avaluador 1	Abogado 4		
Abogado Campo			Abogado Campo		Abogado Campo			Abogado Campo			Abogado 5		
Contador			Contador		Contador			Contador		Avaluador 2	Abogado 6		
Adm. Empresas		Adm. Empresas		Adm. Empresas		Adm. Empresas		Adm. Empresas			Abogado 7 (PQRS)		
Apoyo Administrativo		Apoyo Administrativo		Apoyo Administrativo		Apoyo Administrativo		Apoyo Administrativo		Profesional de apoyo.	Apoyo Administrativo (2)		

Equipo de reasentamiento y adquisición predial idu

DIRECCIÓN DE PREDIOS				
ARTICULADOR GENERAL				
GESTORES JURÍDICOS	GESTORES SOCIALES	GESTORES ECONÓMICOS	ADMINISTRATIVOS	GESTORES TRANSVERSALES
Acciones judiciales	Social 1	Cabida y linderos 1	Mensajero	
		Cabida y linderos 2		
Entes de control	Social 2	Daño y lucro 1		
		Daño y lucro 2		
	Socioeconómico	Técnico administrativo predial	Base de datos	

¿Cómo es la metodología del Plan de Reasentamiento?

METODOLOGÍA DE INTERVENCIÓN

Etapa I

Reconocimiento y diagnóstico

Etapa II

Divulgación, Sensibilización y Socialización

Etapa III

Consulta y Participación

¿Cómo es la metodología del Plan de Reasentamiento?

METODOLOGÍA DE INTERVENCIÓN

Etapa IV

Consulta y Participación

Etapa V

Traslado y restablecimiento de las condiciones económicas y sociales

Etapa VI

Seguimiento

¿Cómo es la metodología del Plan de Reasentamiento?

METODOLOGÍA DE INTERVENCIÓN

Individual

Familiar

PLAN PADRINO

Colectiva

Ocupantes de Espacio Público



COMPONENTE ECONOMICO DEL PLAN DE REASENTAMIENTO

AVALUO DE PREDIOS Y COMPENSACIONES ECONOMICAS

Avalúo de predios

¿Qué es el avalúo comercial?

Es informe un técnico que contiene el **valor del inmueble** (terreno construcciones y/o cultivos) en **términos comerciales** en un momento determinado, de acuerdo con sus **características físicas, su uso y aprovechamiento potencial**. Además incluye el valor de las **indemnizaciones o compensaciones** que fueren del caso realizar por afectar el patrimonio de los particulares. Para la estimación del valor de los inmuebles y las indemnizaciones a que haya lugar se atenderán requisitos descritos en la Ley 1682 de 2013, Ley 1882 de 2018 y en las Resoluciones 898 y 1044 de 2014 del Instituto Geográfico Agustín Codazzi – IGAC.

¿Qué es el Avalúo Comercial?

Marco Jurídico

LEY 388 DE 1998 - Art. 61: El precio de adquisición será **igual al valor comercial determinado por el Instituto Geográfico Agustín Codazzi**, la entidad que cumpla sus funciones, o por **peritos privados inscritos en las lonjas o asociaciones correspondientes**, según lo determinado por el Decreto-Ley 2150 de 1995, de conformidad con las normas y procedimientos establecidos en el decreto reglamentario especial que sobre avalúos expida el gobierno. **El valor comercial se determinará teniendo en cuenta la reglamentación urbanística municipal o distrital vigente** al momento de la oferta de compra en relación con el inmueble a adquirir, y en particular con su destinación económica.

Decreto 1420 de 1998. “Por la cual se reglamenta entre otros, los artículos 56, 61, 62 y 67 de la Ley 388/1997.

Resolución 620 de 2008 del IGAC. “Por la cual se establece la metodología para la realización de los avalúos ordenados por la Ley 388 de 1997”.

¿Qué es el Avalúo Comercial?

Marco Jurídico

Ley 1682 de 2013 (Ley de Infraestructura).

Art. 23: El avalúo comercial para la adquisición o expropiación de los inmuebles requeridos para proyectos de infraestructura de transporte será realizado por el Instituto Geográfico Agustín Codazzi (IGAC) o la autoridad catastral correspondiente o las personas naturales o jurídicas de carácter privado registradas y autorizadas por las Lonjas de Propiedad Raíz. El avalúo comercial, de ser procedente, **incluirá el valor de las indemnizaciones o compensaciones** que fuera del caso realizar por afectar el patrimonio de los particulares.

Art. 37: El precio de adquisición será igual al valor comercial, determinado por el Instituto Geográfico Agustín Codazzi (IGAC), la entidad que cumpla sus funciones, o por peritos privados inscritos en las lonjas o asociaciones correspondientes, según lo determinado por el Decreto-ley número 2150 de 1995 y de conformidad con las normas, métodos, parámetros, criterios y procedimientos que sean fijados por el Instituto Geográfico Agustín Codazzi (IGAC).

El valor comercial se determinará teniendo en cuenta la reglamentación urbanística municipal o distrital vigente al momento de la oferta de compra en relación con el inmueble a adquirir, su destinación económica, el daño emergente y el lucro cesante.

El daño emergente incluirá el valor del inmueble y el lucro cesante se calculará según los rendimientos reales del inmueble al momento de la adquisición y hasta por un término de seis (6) meses.

¿Cuáles son los componentes del Avalúo Comercial?

UNICAMENTE PARA PROPIETARIOS AVALÚO COMERCIAL DEL INMUEBLE + INDEMNIZACIONES		
VALOR COMERCIAL DEL PREDIO	INDEMNIZACIONES	
Valor del terreno	DAÑO EMERGENTE	Notariado y Registro
		Impuesto Predial
		Desconexión y/o traslado de servicios públicos
		Trámites SDP y Curadurías
		Embalaje, desmonte y montaje de bienes muebles
Valor de la construcción	LUCRO CESANTE	Arrendamiento y / o Almacenamiento Provisional
		Pérdida de utilidad por actividades económicas
		Pérdida de utilidad por contratos que dependen del predio objeto de adquisición

¿Qué es el Daño Emergente?

Es el perjuicio o pérdida asociada al proceso de adquisición predial.

¿Qué es el Lucro Cesante?

Es ganancia o provecho dejada de percibir por el término de 6 meses como máximo, por los rendimientos reales del inmueble objeto de adquisición.

¿Cuáles son los documentos requeridos para los propietarios para el Avalúo Comercial?

1. GENERALES:

- Cedula de ciudadanía
- Registro único tributario
- Ultima factura de servicios públicos correspondiente a todos los contadores asignados al predio
- Ultimo impuesto predial pagado

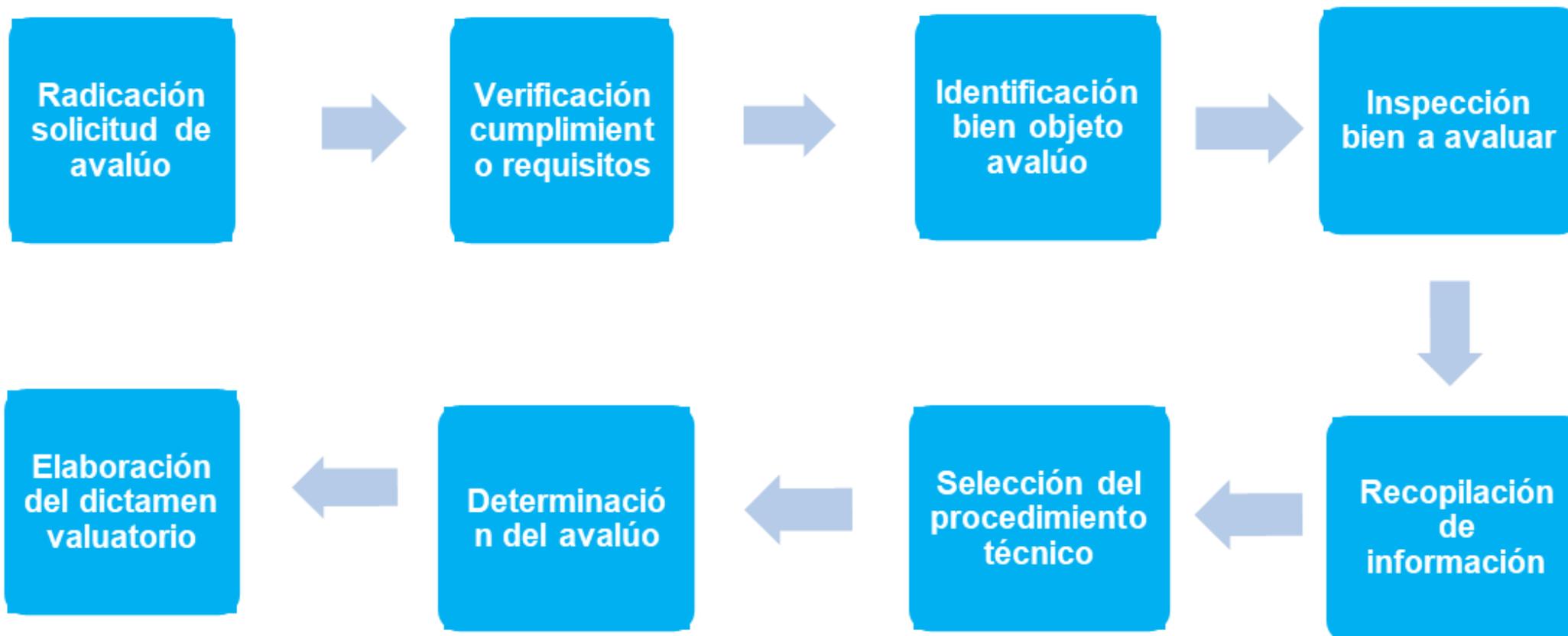
A. RENTA:

- Contratos de arrendamiento
- Declaración de renta de los dos últimos años fiscales

B. ACTIVIDAD ECONOMICA:

- Información financiera disponible de la actividad de los dos últimos años fiscales
 - I. Facturas
 - I. Estados financieros
 - II. Declaración de renta
 - III. Declaración de impuestos

¿Cómo es el proceso valuatorio del Avalúo Comercial?



Compensaciones económicas

¿Qué son las Compensaciones?

Beneficio o aporte económico que hace la entidad a cargo del proyecto a las unidades sociales afectadas por el desarrollo de un proyecto de infraestructura o inmobiliario de iniciativa pública, el cual tiene por objeto *minimizar los impactos socioeconómicos generados por el desplazamiento.*

¿Cuáles son los criterios para ser beneficiario?

- ✓ Ser titular de derecho real sobre los predios a adquirir, debidamente acreditados, cuando enajenen voluntariamente el respectivo inmueble.
- ✓ Ser Unidad Social residente en el predio a adquirir, en cualquier condición de tenencia (poseedor, propietario, arrendatario, ocupante, tenedor, usufructuario, etc.).
- ✓ Desarrollar una actividad económica en los predios a adquirir, en cualquier condición de tenencia.
- ✓ Estar registrado en el censo oficial efectuado en el estudio socioeconómico, una vez aprobado y publicado.

¿Cuáles son los factores de reconocimiento?

TIPO DE TENENCIA	FACTORES DE RECONOCIMIENTO A LOS QUE TIENE DERECHO	
Poseedores Arrendatarios	Mudanza	Gastos generados por el traslado de muebles, encerres, maquinaria , ubicados en el predio que será adquirido.
Arrendatarios Subarrendatarios Tenedores Poseedores no inscritos	Auto relocalización de arrendatarios	Desplazamiento y ubicación
	Pérdida y/o traslado de actividad económica	Compensación por la pérdida de ingresos generados por el traslado de la actividad económica (local comercial, industria, empresa, etc)
Poseedores no inscritos Arrendatarios Subarrendatarios	Renta	Compensación por la pérdida de ingresos generados por la terminación de contratos de arrendamiento.
Poseedores	Avalúo de mejoras o construcciones	Pago del valor comercial de la mejora o construcción estimado a través de un avalúo comercial. No incluye valor del terreno
Poseedores no inscritos	Trámites Reposición de vivienda	Cuando el avalúo comercial de la construcción sea inferior a 70 SMMLV (valor máximo de una vivienda de interés social prioritario), se reconocerá el valor que cubre la diferencia entre el valor de la construcción y los 70 SMMLV. SMMLV: Salarios mínimos mensuales legales vigentes

¿Cuáles son los documentos generales para las compensaciones?

- a. Fotocopia de la cédula de ciudadanía del representante de la unidad social.
- b. En caso de tenerlo, certificado de existencia y representación legal expedido por la Cámara de Comercio de Bogotá, de la persona jurídica beneficiaria del reconocimiento económico con una vigencia no superior a dos meses.
- c. Autorización debidamente conferida para obrar en nombre y en representación del beneficiario de los reconocimientos, según sea el caso.
- d. Fotocopia de la cédula de ciudadanía del apoderado o autorizado, según sea el caso.

¿Cuáles son los requisitos y procedimiento para el pago de compensaciones?

El pago del componente económico del Plan de Reasentamiento se hará mediante **acto administrativo** que será notificado de acuerdo a lo establecido en el Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo:

1. Las unidades sociales deberán haber **entregado el inmueble requerido** para el proyecto **en los términos establecidos** en el contrato de promesa de compraventa (acta de entrega del inmueble - propietarios o paz y salvo - arrendatarios).
2. **Certificación bancaria** que las relacione como titulares de una cuenta bancaria.
3. Suscribir el formato de **transferencia electrónica**.

¿Cuáles son las causales del no pago?

- 1 Presentar **documentación incompleta**, con inconsistencias o con incoherencias.
- 2 **Falsedad en los datos** suministrados y/o en los documentos.
- 3 **Negarse a aportar** u oponerse a practicar pruebas requeridas por los gestores sociales.
- 4 **Renuncia expresa del beneficiario** a los reconocimientos económicos.
- 5 Las unidades sociales, no propietarias, cuando por razones atribuibles a estas **no se pueda concluir el proceso** de enajenación voluntaria

¿Cuándo voy a saber cuánto me pagan?





PREGUNTAS



COMPONENTE SOCIAL DEL PLAN DE REASENTAMIENTO

PROGRAMAS PARA EL RESTABLECIMIENTO DE
MEDIOS DE SUBSISTENCIA

¿Cuáles son los programas sociales?

CAPITAL SOCIAL: programas o estrategias diseñadas para el restablecimiento de condiciones como educación, salud, atención a condiciones de vulnerabilidad existente (discapacidad, adulto mayor).

Programa de restablecimiento de condiciones sociales

Proyecto fortalecimiento de la atención y vinculación al sistema de salud

Proyecto de movilización de redes de apoyo

Proyecto de atención a la población vulnerable

Proyecto de formación y fortalecimiento de la cultura y convivencia ciudadana

Proyecto para el restablecimiento de condiciones educativas

Proyecto para la atención de personas víctimas del conflicto armado

¿Cuáles son los programas económicos?

CAPITAL ECONOMICO: Brinda herramientas que permiten mejorar las capacidades administrativas, financieras y comerciales de los negocios para su adecuado restablecimiento, de manera que se mantenga o mejore el proceso de generación de ingresos

Programa de restablecimiento de condiciones económicas

Proyecto de asesoría y asistencia técnica para el restablecimiento y formalización de las actividades económicas

Proyecto de asesoría y asistencia técnica para el traslado y creación de procesos asociativos de actividades económicas

Proyecto para asesoría y orientación financiera

Proyecto para fortalecimiento a través de capacitación técnica y tecnológica

Proyecto para el desarrollo de estrategias de mercadeo y publicidad

Proyecto para la promoción de redes empresariales

¿Cuáles son los programas de reposición de inmuebles?

CAPITAL FISICO conjunto de estrategias para garantizar el acceso a inmuebles de reposición en condiciones similares, en sectores con dotaciones urbanas adecuadas (acceso a cultura, educación, recreación, transporte, abastecimiento, culto, seguridad).

Programa de reposición de inmuebles

Proyecto de apoyo a la búsqueda y adquisición de alternativas inmobiliarias

Proyecto de apoyo para el acceso a vivienda mediante el Programa PIVE de la Secretaria Distrital del Hábitat

Pago del valor comercial de los inmuebles e indemnizaciones

Asistencia tecnica para evaluación física de inmueble de reposición

Asistencia juridica para evaluación de inmueble de reposición



PREGUNTAS



COMUNICACIÓN

METRO RESUELVE

Se cuenta con un sistema de atención y resolución de peticiones, quejas, reclamos y sugerencias , los canales habilitados corresponden a:

Canales de atención a la ciudadanía

PRESENCIAL

Cra 7 # 71 - 52 Torre A Oficina 902

ESCRITO

Cra 7 # 71 - 52 Torre A Oficina 902

TELEFÓNICO

Tel. 555 33 33

VIRTUAL

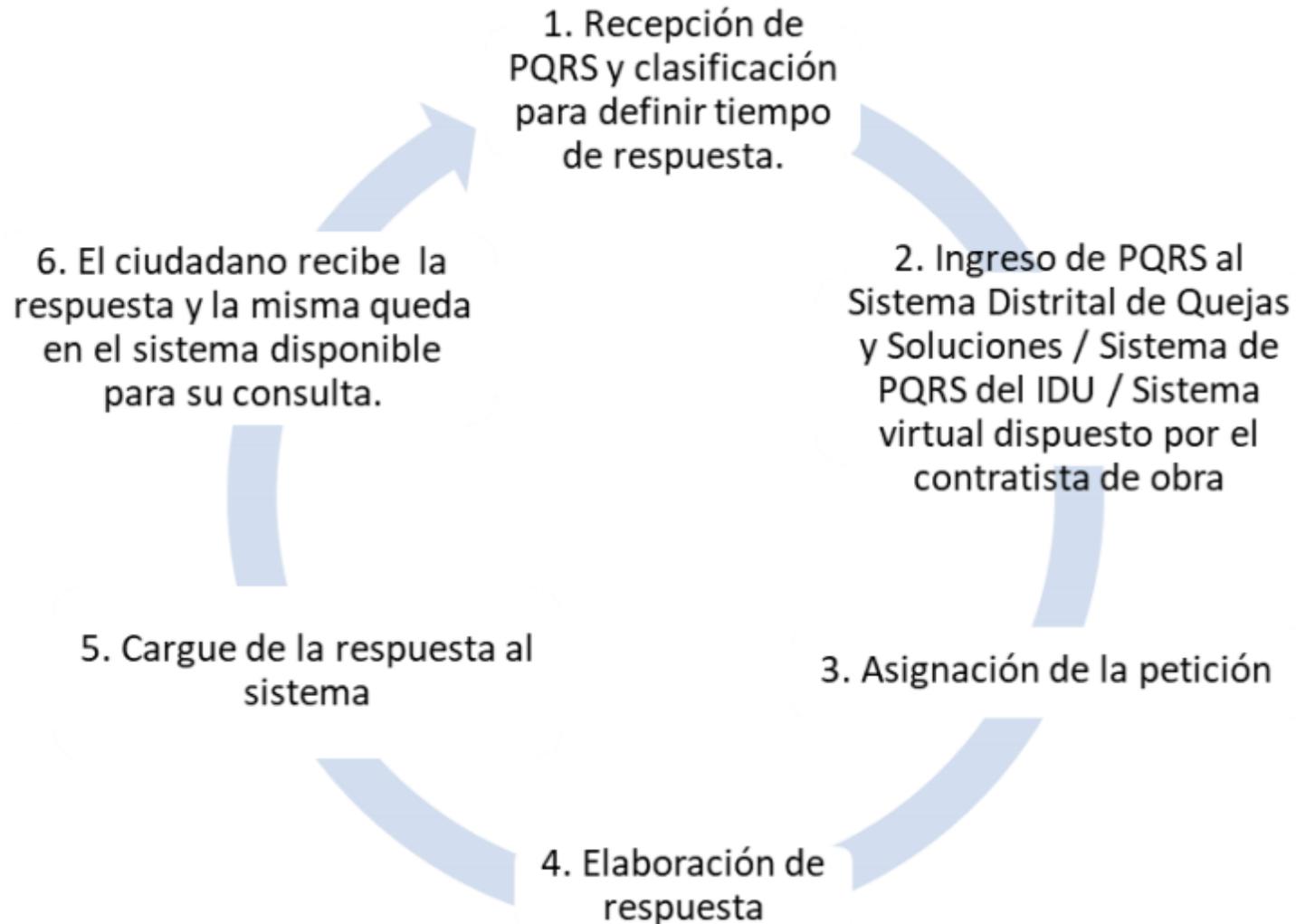
www.metrodebogota.gov.co

metrobogota@alcaldiabogota.gov.co

Sistema Distrital de Quejas Reclamos
y Soluciones.

<http://www.bogota.gov.co/sdqs>

Ciclo de atención de PQRS y tiempos de respuesta



Ciclo de atención de PQRS y tiempos de respuesta

TIEMPOS DE RESPUESTA

PQR

15 días hábiles

Derecho de petición, denuncias por presuntos actos de corrupción, queja, reclamo o sugerencia

10 días hábiles

Solicitud de información o copias

30 días hábiles

Consultas



PREGUNTAS

Gracias por SER
PARTE del Metro de
Bogotá